

# **GESTION DES VRAIES ET FAUSSES URGENCES**

Scenarii pour faciliter le travail  
des assistantes et secrétaires

---

PAR RODOLPHE COCHET



**GUIDE PRATIQUE**

# INTRODUCTION

**La gestion des urgences**, qu'elles soient réelles ou perçues comme telles par les patients, constitue un **défi quotidien** pour les équipes dentaires. Ce guide vise à fournir aux secrétaires et aux assistantes dentaires des outils de communication et des procédures standardisées pour les aider à traiter les demandes de rendez-vous urgents. En distinguant les vraies urgences médico-dentaires des urgences perçues comme telles mais non critiques, ce guide permet aux équipes de répondre avec efficacité, empathie et assertivité tout en maintenant une organisation optimale du planning et en préservant un environnement de travail serein.

Le **guide** présente des scénarii spécifiques ainsi que des phrases types pour chaque situation, permettant à l'équipe de **gérer de manière appropriée les attentes des patients** tout en leur offrant une prise en charge de qualité. Les différentes étapes incluent des méthodes pour clarifier les besoins des patients, des options pour proposer des rendez-vous adaptés ainsi que les limites à poser pour garantir que chaque cas est traité avec respect et conformément aux protocoles édictés par les praticiens.

# GESTION DES **URGENCES PERÇUES** (URGENCES NON RÉELLES)

## 01 - Clarification de l'urgence perçue par le patient



Parfois, les patients croient qu'ils ont une urgence en raison de la douleur ou de l'inconfort ressenti, mais la situation ne relève pas d'une urgence médicale. La secrétaire peut employer une approche douce mais ferme pour clarifier la nature du besoin du patient.



### Phrase type

« Monsieur/Madame [Nom du Patient], je comprends que vous ressentiez un certain inconfort et que cela vous préoccupe. Cependant, d'après les informations que vous me donnez, il semble que cela ne relève pas d'une urgence médicale. Nous allons donc faire de notre mieux pour vous proposer le prochain rendez-vous disponible qui vous permettra d'être pris(e) en charge efficacement. »



### Objectif

Rassurer le patient en reconnaissant son besoin d'être soigné sans pour autant le catégoriser comme une urgence.

# GESTION DES URGENCES PERÇUES (URGENCES NON RÉELLES)

## 02 - Rediriger vers un autre interlocuteur en cas de doute sur l'urgence



Si le patient continue d'insister, proposer une évaluation rapide par un chirurgien-dentiste pour déterminer si l'urgence est réelle. Cette approche permet à la secrétaire de donner la priorité aux urgences réelles sans négliger l'inconfort du patient.



### Phrase type

« Nous pouvons demander à l'un de nos praticiens d'évaluer rapidement votre situation et de déterminer la meilleure marche à suivre. Cela nous aidera à décider si un rendez-vous en urgence s'avère nécessaire ou si nous pouvons vous accueillir en fonction de nos prochaines plages de RDV disponibles. »



### Objectif

Offrir une évaluation professionnelle pour éviter la perception d'une négligence tout en triant efficacement les demandes.

# GESTION DES URGENCES PERÇUES (URGENCES NON RÉELLES)

## 03 - Inversion des contraintes pour responsabiliser le patient



Il est essentiel d'établir que, dans les situations non urgentes, c'est au patient de s'adapter aux contraintes du cabinet et non l'inverse. Une formulation polie mais affirmée peut clarifier cette règle sans confrontation.



### Phrase type

« Je comprends tout à fait que l'horaire de 18h30 ne soit pas idéal pour vous, mais c'est actuellement notre créneau le plus proche. Dans les situations d'urgence perçue, nous demandons à nos patients de s'adapter à nos disponibilités. Nous espérons ainsi pouvoir répondre à votre demande dans les meilleurs délais possibles, selon nos contraintes. »



### Objectif

Établir clairement le cadre du cabinet pour éviter que le patient n'impose ses propres contraintes.

# GESTION DES URGENCES PERÇUES (URGENCES NON RÉELLES)

## 04 - Proposer une alternative avec une liste d'attente



Si le patient n'accepte pas l'horaire proposé, proposer une inscription sur liste d'attente peut être un compromis acceptable. Cela rassure le patient sans pour autant céder à sa demande d'urgence injustifiée.



### Phrase type

« Nous avons une possibilité de vous ajouter sur notre liste d'attente. Si un créneau se libère avant votre rendez-vous programmé, je vous contacterai immédiatement. Nous faisons tout notre possible pour vous accueillir rapidement dans la mesure de nos disponibilités. »



### Objectif

Démontrer une volonté d'aide sans céder à une exigence qui ne respecte pas le planning du cabinet.

# GESTION DES URGENCES PERÇUES (URGENCES NON RÉELLES)

## 05 - Utiliser une explication pédagogique sur la gestion des urgences



Expliquer aux patients comment le cabinet gère les urgences et les demandes peut souvent apaiser la situation en la rationalisant. Les patients comprendront mieux la logique organisationnelle derrière les choix de l'équipe.



### Phrase type

« Nous organisons notre planning de manière à pouvoir accueillir les véritables urgences, car certaines situations nécessitent une prise en charge immédiate. Dans votre cas, nous avons choisi le prochain rendez-vous disponible pour vous assurer la meilleure prise en charge tout en respectant les contraintes des équipes de soins. Merci de votre compréhension. »



### Objectif

Éduquer le patient pour favoriser une meilleure tolérance aux délais.

# GESTION DES URGENCES PERÇUES (URGENCES NON RÉELLES)

## 06 - Établir une réponse ferme pour les cas de refus catégorique



Si le patient ne veut pas comprendre et insiste encore, il est important d'être ferme tout en restant professionnel.



### Phrase type

« Je comprends que cela puisse être frustrant. Malheureusement, nos contraintes ne nous permettent pas de vous proposer un créneau plus proche. Si vous souhaitez toujours venir à notre cabinet, je peux vous confirmer ce rendez-vous à 18h30, sinon je crains que nous ne puissions vous recevoir avant plusieurs jours. »



### Objectif

Montrer au patient qu'il s'agit d'une condition ferme et non négociable, tout en maintenant une attitude professionnelle et conciliante.



# GESTION DES URGENCES PERÇUES (URGENCES NON RÉELLES)

## 07 - Faire appel au praticien pour appuyer la décision si besoin



Dans des cas de patients très insistants ou agressifs, signaler que la décision est prise par le praticien peut appuyer la secrétaire dans son argumentation.



### Phrase type

« Cette procédure a été mise en place par le docteur lui-même afin de gérer les demandes urgentes de manière équitable pour tous nos patients. Si vous avez des questions à ce sujet, je serai heureuse de les transmettre au docteur pour qu'il puisse vous réexpliquer directement ces protocoles lors de votre prochain RDV. »



### Objectif

Désamorcer la pression exercée sur la secrétaire en transférant l'autorité au praticien.

# GESTION DES **VRAIES URGENCES** MÉDICO-DENTAIRES

## 01 - Identification rapide de l'urgence et empathie immédiate



En cas d'urgence réelle, la secrétaire doit manifester une écoute active et montrer au patient que sa situation est prise très au sérieux.

### Phrase type

« Monsieur/Madame [Nom du Patient], je comprends que vous souffrez et que votre situation est urgente. Nous allons donc faire tout notre possible pour vous recevoir dans les meilleurs délais. Permettez-moi de vérifier rapidement les créneaux disponibles et les possibilités de vous intégrer dans notre planning. »



### Objectif

Mettre en avant une écoute empathique pour rassurer le patient et lui montrer que sa demande est traitée de manière prioritaire.



# GESTION DES VRAIES URGENCES MÉDICO-DENTAIRES

## 02 - Création d'un créneau d'urgence en décalant un rendez-vous non urgent

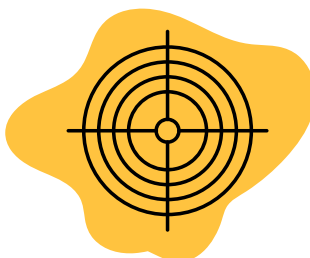


Dans certains cas, il est possible de reprogrammer un rendez-vous moins urgent pour libérer un créneau d'urgence. Informer le patient de cet effort peut être rassurant et valoriser la démarche du cabinet.



### Phrase type

« Nous avons une procédure d'urgence pour ce type de situation et je vais décaler un autre rendez-vous pour pouvoir vous recevoir dès que possible. Cela peut nécessiter quelques minutes d'organisation. Merci de patienter un instant ou dites-moi à quel moment je peux vous rappeler. »



### Objectif

Assurer le patient que l'urgence est réellement traitée comme une priorité tout en gérant la logistique de manière calme et professionnelle.

# GESTION DES VRAIES URGENCES MÉDICO-DENTAIRES

## 03 - Informer le patient des délais potentiels tout en le maintenant dans une logique d'urgence



Parfois, même en cas d'urgence, le patient devra attendre un peu. Une communication claire et anticipée sur le temps d'attente permet d'éviter de la frustration.



### Phrase type

« Nous allons vous recevoir en urgence dès qu'un créneau se libère. Toutefois, il est possible que vous ayez une légère attente en fonction des disponibilités des équipes de soins. Nous vous remercions de votre compréhension. »



### Objectif

Prévenir le patient d'une éventuelle attente sans diminuer la priorité accordée à son cas.

# GESTION DES VRAIES URGENCES MÉDICO-DENTAIRES

## 04 - Proposition d'un suivi immédiat par téléphone pour évaluer l'urgence plus en détail



En cas de doute, une évaluation rapide par le praticien peut parfois être nécessaire pour déterminer si l'urgence est extrême ou s'il est possible de temporiser légèrement. Cette approche montre également que le cabinet est en alerte et vigilant.



### Phrase type

« Dans les situations d'urgence comme la vôtre, nous proposons une évaluation immédiate par téléphone avec le praticien pour s'assurer que nous réagissons de la manière la plus adaptée. Je vais donc prendre vos coordonnées pour qu'il vous appelle dans les prochaines minutes. »



### Objectif

Rassurer le patient en lui proposant un premier contact immédiat avec le praticien pour évaluer la situation de façon plus approfondie et ciblée.

# GESTION DES VRAIES URGENCES MÉDICO-DENTAIRES

## 05 - Proposition d'un créneau « premier arrivé, premier servi »



Lorsque l'urgence ne peut être intégrée dans le planning immédiat, proposer au patient de venir au cabinet pour attendre un créneau libre peut être une option. Cela permet de prioriser le patient tout en lui laissant la liberté de décider.



### Phrase type

« Étant donné l'urgence de votre situation, vous pouvez vous présenter dès maintenant au cabinet, et nous ferons notre possible pour vous recevoir dès qu'un créneau se libère. Il est possible qu'il y ait un peu d'attente, mais nous vous accueillerons dès que nous le pourrons. »



### Objectif

Offrir une solution immédiate sans garantir un horaire fixe tout en assurant la continuité des soins pour les autres patients.

# GESTION DES VRAIES URGENCES MÉDICO-DENTAIRES

## 06 - Orientation vers un autre cabinet ou service d'urgence en cas d'indisponibilité absolue



Dans le cas où il est vraiment impossible d'accueillir le patient dans l'immédiat, l'orienter vers un autre cabinet ou vers le service des urgences dentaires le plus proche est une démarche responsable. Il est important de montrer que le cabinet prend en charge l'urgence de manière coordonnée.



### Phrase type

« Monsieur/Madame [Nom du Patient], étant donné notre indisponibilité actuelle et pour assurer que vous receviez l'aide dont vous avez besoin, je vous recommande de vous rendre aux urgences dentaires les plus proches. Si vous le souhaitez, je peux également vous indiquer un autre cabinet en mesure de vous recevoir en urgence. »



### Objectif

Assurer la prise en charge rapide du patient même si cela implique une orientation vers un autre professionnel.

# GESTION DES VRAIES URGENCES MÉDICO-DENTAIRES

## 07 - Explication des limites d'intervention du cabinet pour éviter toute confusion



Parfois, les patients ignorent les limites des soins d'urgence que peut offrir un cabinet dentaire. Une explication claire des protocoles d'urgence du cabinet permet de mieux encadrer les attentes des patients.



### Phrase type

« Nous prenons en charge les urgences de notre patientèle dans les meilleurs délais, mais certains cas nécessitent une prise en charge hospitalière immédiate. Si votre situation nécessite une intervention de ce type, nous vous orienterons vers le service d'urgences dentaires le plus proche pour des soins appropriés. »




### Objectif


Encadrer les attentes du patient en définissant clairement les limites de l'intervention du cabinet.



## Contact & renseignements

 01 43 31 12 67

 [sophie.de.roaldes@dental-rc.com](mailto:sophie.de.roaldes@dental-rc.com)

 06 54 58 78 64

 Coaching intra-entreprise  
Programme d'accompagnement

 Masterclass (programme & sessions)  
Gestion & organisation

## Autres portails

 [www.dentalemploi.com](http://www.dentalemploi.com)

 [www.dentalformation.com](http://www.dentalformation.com)

 [www.dentalsirh.com](http://www.dentalsirh.com)