



PRISME — S.E.M V1 : recouvrement administratif mutualisé (cabinets dentaires – Île de la Réunion)

Le projet porté par **PRISME** vise à répondre à une réalité de plus en plus fréquente dans les cabinets dentaires réunionnais : dès qu'un cabinet atteint une **structure “intermédiaire”** (activité soutenue, plusieurs praticiens ou une organisation déjà un peu étoffée), la **charge administrative liée au suivi des factures et des paiements** commence à peser lourdement. Les équipes au cabinet — et en particulier les assistantes dentaires — se retrouvent rapidement **plafonnées** : on ne peut pas, durablement, tout gérer à la fois (soins/chaîne clinique, organisation du cabinet, relation patient, et en plus un back-office administratif chronophage).

Cette tension va s'accroître avec l'évolution attendue des métiers d'assistance : l'**assistant dentaire de niveau 2 (AD2)** a été introduit par la loi et doit voir ses actes précisés par décret ; l'idée est bien de permettre davantage de contributions à des activités de prévention/techniques sous la responsabilité du chirurgien-dentiste, ce qui pousse naturellement les cabinets à **optimiser le temps “au fauteuil”** plutôt qu'à immobiliser une assistante sur du recouvrement administratif.

Périmètre du projet (V1) : recouvrement administratif, pas du secrétariat téléphonique

Le **premier périmètre (V1)** est volontairement clair et fermé : PRISME met en place un **recouvrement administratif externalisé et mutualisé** centré sur les paiements, et uniquement sur cette zone-là.

- **Tiers payant obligatoire (part AMO)** : traitement administratif et suivi sur **toutes les caisses et tous les régimes** (la part obligatoire est dans le socle).
- **Tiers payant complémentaire (part AMC)** : traitement **uniquement** dans le cadre des complémentaires compatibles via le dispositif ROC/Inter-AMC (voir plus bas).
- **Rappels/relances patient** : relance structurée pour **recouvrer une facture** (reste à charge, impayés, retards), avec un suivi et des règles d'escalade.

En revanche, point important : **la gestion des appels entrants reste gérée par le cabinet**. Le projet n'est pas de déplacer le standard ni l'accueil téléphonique : on enlève le **poids “factures / tiers payant / recouvrement”**, pas le front-office.

Cadre de fonctionnement : ROC / Inter-AMC, QR code et “zéro forçage” hors dispositif

Un des tournants majeurs qui rend ce projet pertinent “maintenant” est la montée en puissance des dispositifs d'échange et de garantie sur la part complémentaire, via **ROC (Remboursement des Organismes Complémentaires)** et la contractualisation **Inter-AMC**. ROC est présenté comme un dispositif unique pour dématérialiser et sécuriser les échanges liés à la facturation avec les complémentaires, avec une liste d'organismes complémentaires habilités et un cadre contractuel unique.

Dans le dentaire, le contexte 2025 a accéléré les choses, notamment autour de l'**examen bucco-dentaire (EBD)** et des soins associés : à partir du **1er avril 2025**, la pratique du tiers payant (AMO+AMC) sur ce périmètre devient obligatoire, et les services Inter-AMC sont mis à disposition/relayés via les logiciels métiers pour faciliter la part complémentaire.



Dans ce cadre, PRISME pose une règle non négociable : **aucun “forçage”** n’est accepté en dehors du cadre ROC/Inter-AMC. Concrètement, pour la part complémentaire, le périmètre d’action s’appuie sur les complémentaires **effectivement intégrées/habilitées** au dispositif ROC (donc “compatibles ROC”), et l’opérationnel repose sur la logique prévue : **scan/flash du QR code** de l’attestation de complémentaire santé.

C’est précisément ce point qui change l’équation : la secrétaire à distance gagne un temps considérable car, au lieu de naviguer dans des procédures disparates mutuelle par mutuelle, elle peut s’appuyer sur un mécanisme standardisé (et, selon les cas, garanti).

Le concret : ce que fait la secrétaire externalisée

Au quotidien, la secrétaire externalisée (dans le cadre PRISME) opère comme un **back-office administratif** :

1. **Part obligatoire (AMO)** : suivi administratif, pointage, contrôle des statuts, résolution des retours “administratifs” selon les éléments disponibles et les règles du cabinet.
2. **Part complémentaire (AMC)** : uniquement si le cabinet est dans le cadre ROC/Inter-AMC applicable, avec traitement basé sur le **QR code** et les flux compatibles.
3. **Recouvrement patient** : relances factures selon une mécanique définie (délais, formulation, escalade). L’objectif est d’être **pro, traçable et constant**, sans mettre l’équipe du cabinet en difficulté.

Le cabinet garde la main sur les arbitrages sensibles (litiges, gestes commerciaux, contestations complexes) si c’est votre choix — l’idée n’est pas de déporter une décision “cabinet”, mais de retirer la masse de traitement répétitif.

Le socle PRISME : intégration + sécurisation + support (le “pourquoi on peut le faire proprement”)

L’autre point clé du projet, c’est la **brique technique PRISME**, qui n’est pas un détail : PRISME **intègre et sécurise l’accès** au secrétariat externalisé.

Dans ce modèle l’accès se fait via :

- une **machine virtuelle** (environnement de travail isolé),
- un **compte utilisateur** dédié (droits limités aux fonctionnalités nécessaires),
- une logique d’accès contrôlé (pas “tout le SI”, uniquement ce qui est utile à la mission),
- et un **support technique PRISME** pour la secrétaire à distance (pour éviter que l’opérationnel se bloque sur un sujet poste/connexion/outil).

Autrement dit : l’externalisation n’est pas juste “quelqu’un à distance”, c’est une **organisation outillée** : on sécurise l’accès, on limite les risques, on évite que la secrétaire soit seule face à un incident technique, et on garantit la continuité.



Enfin, PRISME peut aussi intégrer des solutions de plateforme utilisées par les cabinets (par exemple Doctolib), non pas comme une annonce commerciale, mais comme une brique d'écosystème que PRISME sait **connecter et fiabiliser** dans l'environnement du cabinet, selon le besoin.

Un point très important : la variabilité selon le logiciel métier (impact direct sur le temps, donc sur l'offre)

Dans le cadre du projet PRISME, il est essentiel d'intégrer un paramètre déterminant : **tous les logiciels métiers dentaires ne proposent pas les mêmes fonctionnalités**, ni le même niveau d'automatisation, ni les mêmes parcours "tiers payant / facturation / recouvrement". Cette hétérogénéité a un effet direct sur :

- le **temps réel** nécessaire au traitement administratif,
- la **fluidité** du workflow (statuts, rapprochements, tableaux de bord, automatisations),
- la **charge de manipulation** (saisie, pièces justificatives, classement documentaire),
- la **capacité à tracer** et prioriser le stock de dossiers.

Concrètement, le dispositif **ROC (via QR code)** peut être très rapide dans certains environnements : **au cabinet, l'assistante scanne le QR code** (ou l'attestation complémentaire lorsqu'elle est disponible) et le dossier se met à jour avec un minimum d'actions complémentaires.

Par ailleurs, selon la compatibilité du logiciel métier et les autorisations définies par le cabinet, une **carte professionnelle (CPE)** peut être délivrée à la secrétaire externalisée et **utilisée à distance** dans l'environnement sécurisé (machine virtuelle). Cela permet d'accéder à certaines fonctionnalités de suivi et de mettre en œuvre des relances plus ou moins avancées (ex. *lecture ADRi, ALDi, EBDi, IDB, édition de FSE en mode dégradé*).

Conséquence opérationnelle et contractuelle : PRISME prévoit que les **forfaits** ou les **modalités de facturation** du service puissent varier selon le logiciel métier utilisé par le cabinet, car le temps de traitement de la secrétaire externalisée est **directement indexé sur les outils réellement disponibles** dans le logiciel métier. L'objectif est de rester sur un modèle juste et transparent : **même service attendu, mais effort différent** selon l'écosystème logiciel.

VoIP PRISME : appels sortants depuis la machine virtuelle avec affichage du numéro du cabinet

PRISME intègre également une brique **VoIP** en partenariat avec l'opérateur **BEETECHNOLOGY**, afin de permettre à la secrétaire externalisée de travailler dans des conditions proches d'un poste "sur site", tout en conservant les règles téléphoniques du cabinet.

Fonctionnement

- La secrétaire externalisée, depuis sa **machine virtuelle sécurisée**, peut **appeler les patients** via la solution VoIP intégrée.



- Lors des appels sortants, **le numéro du cabinet s’affiche** chez le patient (présentation du numéro du cabinet), ce qui maintient la cohérence de l’expérience patient et la lisibilité de l’appel.
- Les **appels entrants** restent **routés vers le cabinet** : la VoIP et l’organisation PRISME ne modifient pas le principe posé dans le périmètre V1 (le front-office téléphonique demeure au cabinet).

Intérêt pour le cabinet

- Permettre au cabinet de bénéficier d’un **back-office externalisé** qui peut réaliser, lorsque nécessaire, des **appels sortants structurés** (par exemple relances de paiement / clarifications administratives), sans exposer de numéro “personnel” et sans casser la relation cabinet-patient.
- Maintenir une séparation claire : **outgoing possible via PRISME**, mais **incoming toujours au cabinet**, conformément au positionnement du projet.

Intérêt pour la secrétaire externalisée

- Travailler dans un environnement stable : même poste virtuel, mêmes outils, et un canal d’appel professionnel intégré.
- Bénéficier du **support technique PRISME** en cas de blocage (poste, accès, VoIP, configuration), pour garantir la continuité de service.

Conclusion (orientée “adhésion” et lancement)

Avec PRISME, l’objectif est simple : **redonner du temps utile au cabinet** et **sécuriser le recouvrement**, sans bouleverser votre organisation. Le standard et les appels entrants restent au cabinet, mais toute la partie lourde et chronophage — **tiers payant obligatoire, tiers payant complémentaire ROC, pointage et relances patients** — peut être prise en charge de façon **structurée, traçable et sécurisée**, via un accès dédié en machine virtuelle et un support technique PRISME.

Pour les **chirurgiens-dentistes**, c’est un levier immédiat : moins de dossiers en attente, moins de pertes de temps, une trésorerie mieux maîtrisée, et une équipe recentrée sur la production de soins. Pour les **assistantes dentaires et secrétaires médicales**, c’est une manière concrète de sortir la pression administrative du quotidien et de retrouver un fonctionnement plus fluide, surtout à l’heure où les métiers évoluent et où le temps “cabinet” devient une ressource rare.

Le projet PRISME est pensé **exclusivement pour les cabinets de l’Île de la Réunion**, avec une approche pragmatique : s’adapter à votre logiciel métier, s’intégrer à vos outils, et proposer un modèle mutualisé viable pour les structures qui ne peuvent pas (ou ne veulent pas) recruter une ressource dédiée. L’étape suivante est simple : **rejoindre le groupe**, échanger sur les besoins réels du terrain, et démarrer avec un **pilote** afin de valider rapidement les gains de temps et de recouvrement.

<https://reunioninformatique.com/sem>