

Table des matières

- 7** L'assistant virtuel Bücco
- 23** Dentisterie 101
- 37** Hygiène buccodentaire
- 47** Esthétique
- 69** Dentisterie opératoire
- 81** Implantologie (implants dentaires)
- 93** Prothodontie (prothèses dentaires)
- 113** Chirurgie
- 123** Inconforts et douleurs dentaires
- 163** Maladies buccodentaires
- 171** Mâchoire et mastication
- 183** Endodontie (traitement de canal)
- 195** Dents de sagesse
- 203** Enfants et femmes enceintes
- 221** Anesthésie et technologies
- 233** Parodontie (gencives et os)
- 261** Orthodontie (alignement des dents)

L'assistant virtuel Bücco

- 20 La raison d'être de l'assistant virtuel Bücco
- 20 Le contexte économique
- 22 Le client
- 24 La pérennité de votre entreprise
- 26 Un assistant virtuel pour vous supporter
- 22 Une boîte à outils exceptionnelle
- 24 Les bénéfices escomptés

La raison d'être de l'assistant virtuel

La raison d'être de l'assistant virtuel Bücco

Nous croyons que la croissance et la prospérité d'une entreprise sont directement reliées au sentiment de confiance qu'ont les clients envers cette dernière.

Cette confiance s'établit lentement et progressivement en offrant des services de qualité, une bonne expertise et une expérience personnalisée à travers un discours cohérent pour chaque client.

Bien informer les clients sur la nature de leurs problèmes et besoins ainsi que les différents produits et services offerts les mettra en confiance, leur permettant de prendre eux-mêmes une décision éclairée.

C'est pourquoi nous avons créé le logiciel Bücco, un assistant virtuel intelligent qui facilite et assure des communications claires et constantes avec les clients. Cet outil vous rapproche de vos clients pour faire croître votre entreprise malgré le manque de personnel.

Notre mission

Nous souhaitons simplifier, accélérer et automatiser vos communications clients.

NOTRE MISSION

Simplifier • Accélérer • Automatiser

VOS COMMUNICATIONS CLIENTS

Le contexte économique

Actuellement, l'inflation continue de faire son chemin. Pour stopper celle-ci, les banques augmentent les taux d'intérêts. D'ici la fin de l'année, les meilleurs taux variables pour une hypothèque de maison atteindront plus de 6%. En plus de l'augmentation des prix de l'essence et de tous les produits de consommation, les taux d'intérêts vont venir piquer dans le portefeuille des consommateurs ce qui aura pour effet de réduire leur capacité d'achat.

D'autre part, le manque de main d'œuvre essouffle la plupart des entreprises canadiennes. Certaines tirent leur épingle du jeu en sous-traitant ailleurs qu'au Canada ou encore en utilisant de la main-d'œuvre étrangère. Pour le reste, ils s'arrachent le bassin de main d'œuvre restant qui se réduit d'année en année avec les départs à la retraite qui sont plus importants que la régénération de nouvelle main d'œuvre.

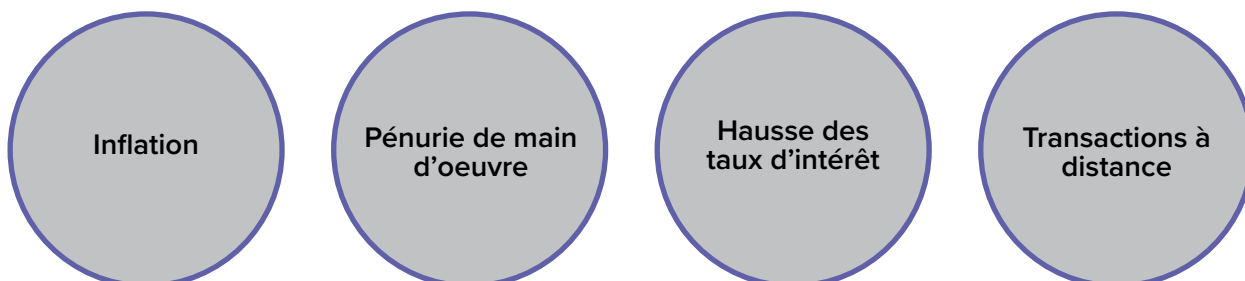
Finalement, la pandémie a accéléré la numérisation des transactions et des communications. Par exemple, le QR code est dorénavant connu et utilisé suite à son intégration dans l'application Vaxicode. La puce NFC "near field communication" fait aussi partie du paysage des consommateurs grâce au paiement sans contact des cartes de crédit et des téléphones intelligents.

Nous avons vu les grandes entreprises, le gouvernement et aussi certaines municipalités du Québec changer leurs communications téléphoniques par l'envoi de messages texte. Certes, notre manière de communiquer et de transiger a évolué rapidement durant la pandémie.

« L'utilisation horaire quotidienne des smartphones
a augmenté de 39% pendant la pandémie de la COVID-19. »

- Gartner

En tant que chef d'entreprise, vous devez alors adapter votre manière de faire des affaires et planifier votre avenir en considérant les facteurs de risque suivants :



Le client

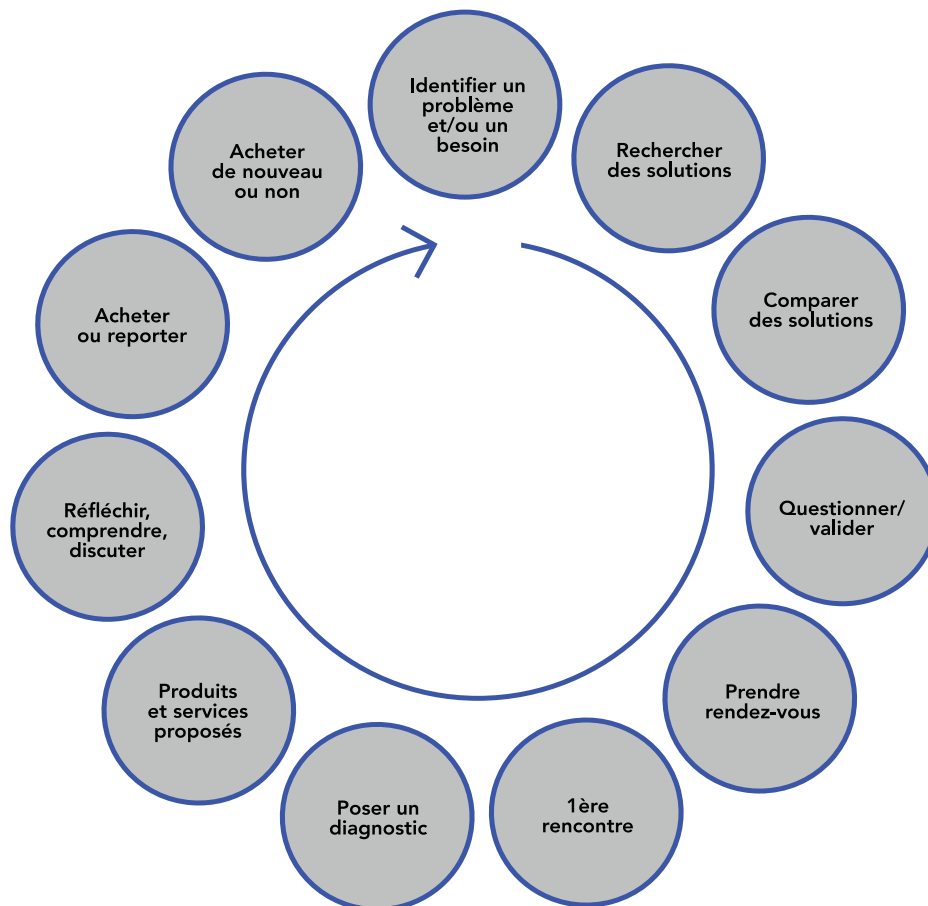
Les communications marketing

Toute la communication marketing d'une entreprise vise à mettre en valeur les produits et services qu'elle propose, afin de transformer les consommateurs en client potentiel. Pour réussir, il faut s'assurer des éléments suivants :

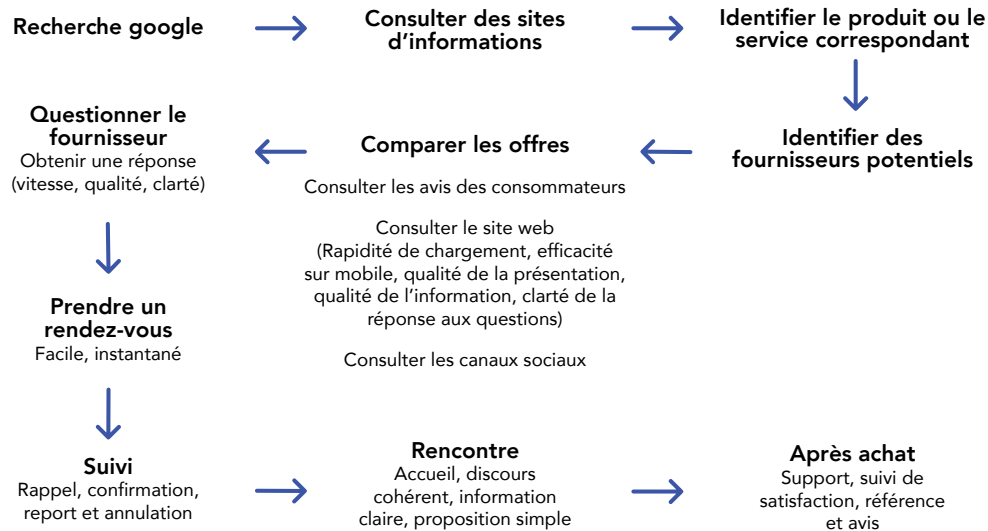
- Identifier un parcours clients irréprochable
 - Communiquer clairement et simplement
 - Créer un lien de confiance
 - Demeurer à l'écoute
-

Le parcours

Ce sont les étapes par lesquelles un consommateur passe avant qu'il ne se décide à acheter un produit ou un service.



Les étapes que franchit le client sont les mêmes, cependant, les canaux d'information ou de communication ont changé, ils sont maintenant essentiellement numériques.



Les points de contact

Un point de contact (touchpoint) est un moment où un client potentiel ou existant entre en relation avec la marque avant, pendant et après l'achat d'un produit ou service. Chaque point de contact vise à faire progresser le client jusqu'à l'étape suivante du processus d'achat.

L'expérience

C'est l'histoire unique dont vos clients se souviennent lorsqu'ils pensent à votre entreprise. Cette histoire se crée, pour tous, suite à leur parcours à travers différents points de contact. Idéalement, tous les points de contact du parcours du client sont parfaits. Il faut donc ne rien laisser au hasard.

Offrir un parcours irréprochable

À travers les points de contact que franchit votre client, il faut s'assurer de délivrer une expérience positive. Pour y arriver, il faut placer le client au centre de votre organisation.

Les outils de communication

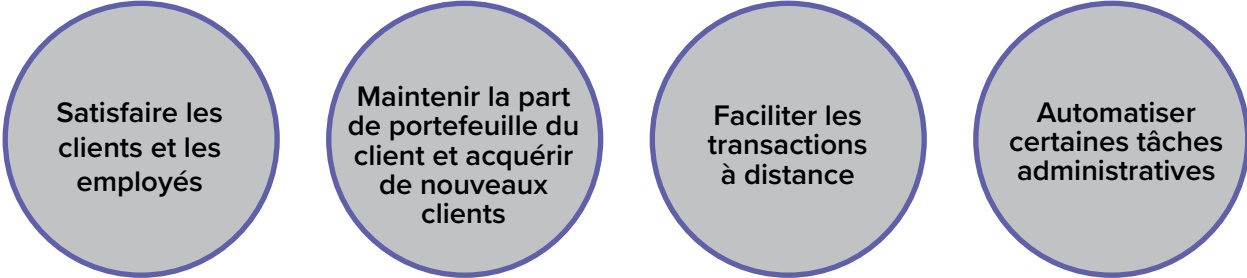
Évidemment, chaque moyen de communication possède ses avantages et ses inconvénients.

Dans la situation actuelle, les messages textes ont pour avantage de permettre à toutes les parties de répondre à leur convenance et réduire la pression à devoir répondre immédiatement. Cela permet à votre personnel de demeurer plus efficaces en plus de garder une historique de toutes les communications.

La pérennité de votre entreprise

Enjeux

Afin d'assurer la pérennité de votre entreprise, il faut s'assurer de maintenir une vision claire sur les enjeux suivants :



Satisfaire les clients et les employés

Maintenir la part de portefeuille du client et acquérir de nouveaux clients

Faciliter les transactions à distance

Automatiser certaines tâches administratives

Satisfaire les clients et les employés

Aujourd'hui, il ne s'agit plus simplement d'offrir une expérience agréable pour le client mais aussi pour le personnel. Avec la pénurie de main d'oeuvre, les équipes sont surchargées et ont arrivent difficilement à :

- Supporter les clients
- Suivre les clients
- Répondre aux questions des clients
- Valider l'intérêt des clients
- Évaluer la satisfaction des clients

Acquérir de nouveaux mandats et de nouveaux clients

La plupart des entreprises vivent des difficultés quant à la qualité de l'expérience client offerte bien malgré elles. Le manque de main d'œuvre et le haut taux de roulement causent des maux de têtes aux dirigeants. Heureusement, la demande demeure très forte cependant, les clients se plaignent souvent de :

- Difficulté à joindre quelqu'un
- Difficile d'obtenir une réponse immédiate
- Obtiennent peu ou pas de suivi de l'entreprise
- Friction ou lourdeur dans le processus d'achat

Évidemment, vous devez satisfaire vos clients pour maintenir une relation harmonieuse. Pour y arriver, vous devez réduire la friction d'achat au minimum, soit :

- Demeurer disponible pour le client
 - Communiquer efficacement et constamment avec le client
 - Suivre le client pour compléter la vente
 - Transiger à distance
 - Satisfaire et sonder
 - Automatiser ce qui s'automatise
-

Faciliter les transactions à distance

La pandémie a eu pour effet d'isoler les gens à la maison et de forcer les transactions à distance. Ce changement semble vouloir se maintenir. C'est pourquoi il faut intégrer des méthodes et des outils pour transiger à distance. On parle d'échanges sécurisés de documents, de formulaires, d'échange de vidéos et de photos ainsi que de rencontres par visioconférence.

Votre assistant Bücco regroupe tous ces outils pour permettre à votre personnel de faciliter le processus d'achat du client en facilitant ses interactions avec votre entreprise et en lui permettant de transiger à distance dans le confort de son foyer.

Automatiser certaines tâches administratives

Texte à venir

Un assistant virtuel pour vous supporter

Demeurer disponible

Avec le manque de personnel, les entreprises ont du mal à répondre aux demandes des clients. Le téléphone demeure souvent sans réponse et les délais de réponse aux courriels sont trop longs ce qui frustre les clients et atténue la réputation de l'entreprise.

« Le taux de réponse et d'ouverture des messages textes est de 98 %,
contre 20 % pour les courriels. »

- Gartner

Votre assistant Bücco intègre une messagerie texte permettant au client de communiquer 24h, 7j. Le message texte est dit asynchrone ce qui signifie qu'il permet aux deux parties de répondre à leur convenance. Chacun sait qu'il n'obtiendra pas une réponse immédiate par message texte.

« Les taux de réponse aux textos sont jusqu'à 295 % plus élevés
que les taux de réponse aux appels téléphoniques. »

- Franchise Help

Également, votre assistant Bücco gère votre calendrier de rendez-vous en ligne. Il met en lien sans intervention un représentant ou un membre du personnel avec le client un dans une plage horaire convenant aux deux parties. Ainsi, le client ne perd pas de temps à tenter de joindre votre personnel et ce dernier n'est pas interrompu constamment par des appels ou des courriels. Le logiciel effectue un rappel à tous 7 jours, 48h et 1h avant la rencontre. Cette rencontre peut être réalisée par un appel, une vidéoconférence ou en présentiel selon les préférences.

Communiquer efficacement

La clef du succès en affaires demeure dans la capacité d'établir et de maintenir une communication claire et constante avec vos clients. Pour ce faire, l'ensemble des employés doivent d'abord avoir un discours cohérent pour éviter la confusion et entraîner des frustrations et des pertes de temps importantes.

Le logiciel vous offre une librairie de réponses rapides préfabriquées entièrement configurables. Ainsi, le temps du personnel qui était auparavant nécessaire pour répondre à des questions fréquentes est réduit jusqu'à 20 fois. Pour des questions plus complexes nécessitant des informations plus détaillées, Bücco vous offre une librairie de «kits», soit des documents détaillés présentés sous forme de pages web entièrement personnalisables pour votre champ d'activité.

Votre personnel envoie des liens vers des kits d'information à vos clients et réduit le temps nécessaire à expliquer vos produits et services.

De plus, l'information envoyée a été au préalable construite et approuvée par la direction de l'entreprise. Ainsi, l'information est véridique et assure un discours uniforme pour tous. Le client peut prendre le temps de consulter l'information dans le confort de son foyer.

Suivre et compléter la vente

Il est difficile de suivre tous les clients suite à une demande d'information, une rencontre ou encore la présentation d'une offre de services. Cela demande du temps et de la concentration aux employés. Pourtant, ces étapes sont essentielles pour conclure la vente.

Évaluer l'état de réflexion et le niveau d'intérêt du client vis-à-vis de l'offre proposée permet d'augmenter le taux d'acceptation. Pourquoi faire des efforts de vente pour un nouveau client si nous n'avons pas confirmé l'intérêt du dernier intéressé.

Votre assistant Bücco assure un suivi rapproché dès que le client a effectué un contact avec votre entreprise. Il s'assure que l'information donnée était utile et questionne à savoir si le client a d'autres questions. Finalement, il évalue l'intérêt pour les produits et services et propose un rendez-vous avec le personnel pour aller de l'avant.

Satisfaire et sonder

La satisfaction du client est directement liée au succès et à la pérennité de votre entreprise. C'est pourquoi votre assistant Bücco prend en charge les suivis de vos clients et évalue leur satisfaction suite à un contact avec votre entreprise. Bücco vérifie que tout est conforme aux attentes du client. A-t-il des questions ou besoin de plus d'informations? Bücco s'en occupe et fait appel au personnel en cas de besoin.

Automatiser ce qui s'automatise

Le manque de main d'œuvre oblige les entreprises à repenser la manière de faire. Sans le personnel nécessaire, bien des entreprises ralentissent et se mettent à risque et d'autres décident de fermer tout simplement.

Le temps nécessaire à répondre au téléphone est jusqu'à 10x plus important que l'envoi d'un simple message texte. Sans compter le transfert d'information des messages laissés sur le répondeur qui prend du temps et augmente le risque d'erreur en plus de frustrer les clients. Pourtant, il est simple d'accélérer et d'automatiser certaines tâches répétitives et poursuivre ses opérations malgré un personnel réduit.

Puisque toutes les communications sont converties en message texte cela permet à votre assistant Bücco d'enregistrer et analyser chaque communication. Cela lui permet de faire appel à l'intelligence artificielle sous la forme de l'apprentissage machine. Avec suffisamment de données enregistrées, il prend en charge certaines communications avec vos clients. Ainsi, votre client obtient un support plus rapide et votre personnel intervient seulement pour des demandes auxquelles votre assistant Bücco ne peut répondre.

Une boîte à outil exceptionnelle

Une ressource inestimable

Votre assistant Bücco est une ressource inestimable pour améliorer les communications avec vos clients sans trop d'efforts. Pour y arriver, il intègre les outils suivants :

- Messagerie texte pour entreprise
 - Librairie de réponses rapides entièrement configurable
 - Librairie de documents explicatifs entièrement configurable
 - Système de suivi et de relance automatique des clients
 - Prise en charge automatisée des communications répétitives
 - Prise en charge automatisée des suivis et de la satisfaction client
 - Agenda de rendez-vous en ligne sans intervention humaine
-

Messagerie texte pour entreprise

Bücco intègre un outil de communication par message texte très similaire à iMessage d'Apple. À son avantage, Bücco connecte avec une librairie de réponses rapides et de documents permettant au personnel de répondre autant à des questions simples que complexes en quelques secondes.

Traduction automatique dans toutes les langues

Votre personnel peut activer la traduction pour répondre dans sa langue de correspondance et forcer le logiciel à traduire dans la langue de correspondance du client. Il en va de même à l'inverse lorsque le client écrit au personnel. Il est donc possible de communiquer avec des gens parlant une langue différente ou pour laquelle votre personne n'est pas à l'aise.



Le logiciel analyse, enregistre, organise et répond automatiquement

Une communication vocale à 100%

Il est possible pour votre client d'envoyer un message audio à votre assistant Bücco. Ce dernier transmet le message audio à votre personnel en plus de transférer l'audio en message texte. Cela lui permet d'utiliser l'intelligence artificielle pour déterminer la bonne réponse à donner au client. Votre assistant peut ensuite rechercher dans les documents de la librairie et les envoyer en lien web en mode texte et audio combiné.

Ainsi, vous maintenez une historique de toutes les communications audio avec vos clients. De plus, le logiciel continue d'apprendre et de référer des réponses uniformes.

Vous pouvez même rediriger vos messages téléphoniques audio à votre assistant pour un transfert en message texte. Votre logiciel peut alors répondre automatiquement à certains messages de votre répondeur.



Librairie de réponses rapides entièrement configurable

Ces réponses rapides permettent d'éviter les interruptions du téléphone en plus de répondre jusqu'à 15 fois plus rapidement aux demandes des clients. Lorsque certaines questions ou demandes reviennent souvent, votre personnel peut créer une réponse rapide dans la librairie et référer la réponse en quelques secondes et ainsi gagner un temps précieux.

Librairie de documents explicatifs entièrement configurable

Bücco intègre une librairie de documents explicatifs entièrement configurable. Votre personnel est en mesure de se former et de référer des informations valides et claires. Votre personnel utilise ces contenus pour bien comprendre et mieux expliquer les produits et services en lien avec les problèmes et les besoins des clients.

Parfois, trop d'explications équivaut à ne pas donner assez d'explications. Il faut alors trouver l'équilibre. Votre personnel utilise la librairie de documents pour envoyer des liens au client pour une consultation ultérieure dans le confort de leur foyer. L'explication est uniforme et le temps d'explication est grandement diminué permettant à votre personnel de faire autre chose.

Système de suivi et de relance automatique par AI

Votre assistant Bùcco intègre l'intelligence artificielle (AI) pour prendre en charge certaines communications avec vos clients. Pour y arriver, Bùcco apprend des questions des clients et des réponses de vos employés pour finalement répondre sans l'intervention humaine. Ainsi, votre équipe peut se concentrer ailleurs. Également, votre assistant effectue un suivi après chaque communication pour s'assurer que le client n'a pas d'autres questions en plus d'évaluer l'utilité de l'information fournie. Cela permet d'améliorer vos contenus.

Finalement, suite à une transaction, le logiciel évalue la satisfaction du client. Si ce dernier est satisfait (8/10 et plus), votre assistant demande un avis Google en plus d'effectuer un suivi de complétion de cet avis. Il prend donc en charge la gestion de votre réputation.

Agenda de rendez-vous sans intervention humaine

L'agenda vous permet de créer un cahier de rendez-vous pour chaque membre de votre personnel. Selon leurs disponibilités et leurs expertises, ils ajoutent des plages horaires de disponibilités à rencontrer des clients. Cette rencontre peut être proposée par téléphone, par visioconférence ou encore en présentiel selon leurs préférences.

Autant le client que l'employé peut réserver une plage horaire. Le système effectue le rappel aux deux parties pour confirmer le rendez-vous et surtout la présence des deux parties. Tous deux peuvent reporter et voir annuler le rendez-vous qui sera automatiquement remis à l'horaire. Une alerte sera envoyée pour avertir le client et l'employé.

Les bénéfiques escomptés

Gagner du temps d'employé

Répondre au client par texto est plus de 10x plus rapide que répondre au téléphone.

Remplacer une partie des appels par des messages textes permet de faire un gain de temps important en plus d'augmenter la satisfaction des clients et des employés. Les appels ont toujours leur raison d'être mais pour des demandes spécifiques. Voici un tableau comparatif texto vs appel téléphoniques

Les textos

- Ils sont instantanés.
- Les utilisateurs de mobiles prennent 2 à 5 secondes pour envoyer un texto et ce, à tout moment.
- Vous ne pouvez manquer un message texte.
- Les réponses par texto peuvent être pensées au lieu d'être utilisées comme réaction.
- On peut consulter l'historique des textos.
- Il donne aux deux parties la flexibilité de répondre à leur convenance.
- Les gens répondent aux textos beaucoup plus que les appels téléphoniques.
- La méthode de communication la plus utilisée chez les 45 à 60 ans.

Les appels téléphoniques

- L'appel moyen prend au moins 2 minutes.
- Vous devez interrompre tout ce que vous faites pour répondre à l'appel.
- Les conversations téléphoniques sont spontanées. Aucune historique.
- Vous pouvez manquer un appel téléphonique.
- Vous ne pouvez pas appeler ou répondre à plus d'une personne à la fois.
- Vous devez cesser la conversation avec vos clients à l'accueil pour répondre au téléphone.

Si vous multipliez le gain de temps de chaque appel remplacé par un message texte durant une année complète, vous ferez un gain de temps très important vous permettant de gérer mieux et sans doute plus de clients avec le même personnel voir même avec du personnel réduit.

Demeurer disponible

Le message texte permet d'établir et maintenir le contact 24h / 7j. La conversation est asynchrone. Les parties n'attendent pas une réponse immédiate. Au besoin, les clients peuvent prendre un rendez-vous pour parler au personnel via l'agenda en ligne. Votre personnel peut simplement référer un lien vers l'agenda en ligne pour une prise de rendez-vous simple. Ainsi, personne ne perd son temps à tenter de joindre l'autre ou encore à essayer de trouver une plage horaire commune au téléphone.

Renforcer la cohésion d'équipe

Bücco force le personnel à utiliser une librairie d'informations uniformes permettant ainsi d'aligner toute l'équipe sur la même ligne directrice de communication. Pour le client, le message entendu est clair et cohérent peu importe l'employé.

Augmenter les ventes

Soutenez votre équipe dans la communication d'information à vos clients avec du matériel pré-construit clair et organisé. Un client bien informé est plus susceptible d'investir dans vos produits et services.

De plus, votre assistant assure un suivi de satisfaction et d'intérêt auprès de votre client. Les clients s'expriment plus librement avec le logiciel qu'avec un humain. En cas de refus des produits et services proposés, Bücco identifie les raisons pour aider votre personnel à s'améliorer.

Dans le cas où le client n'est pas prêt à faire l'achat maintenant, le logiciel propose un suivi dans quelques semaines.

Demeurer dans les contacts de vos clients

Quoi de mieux que lorsque votre client ajoute les coordonnées de votre entreprise dans ses contacts. Cela fait en sorte que lorsque vous communiquez avec lui, il voit apparaître votre nom d'entreprise.

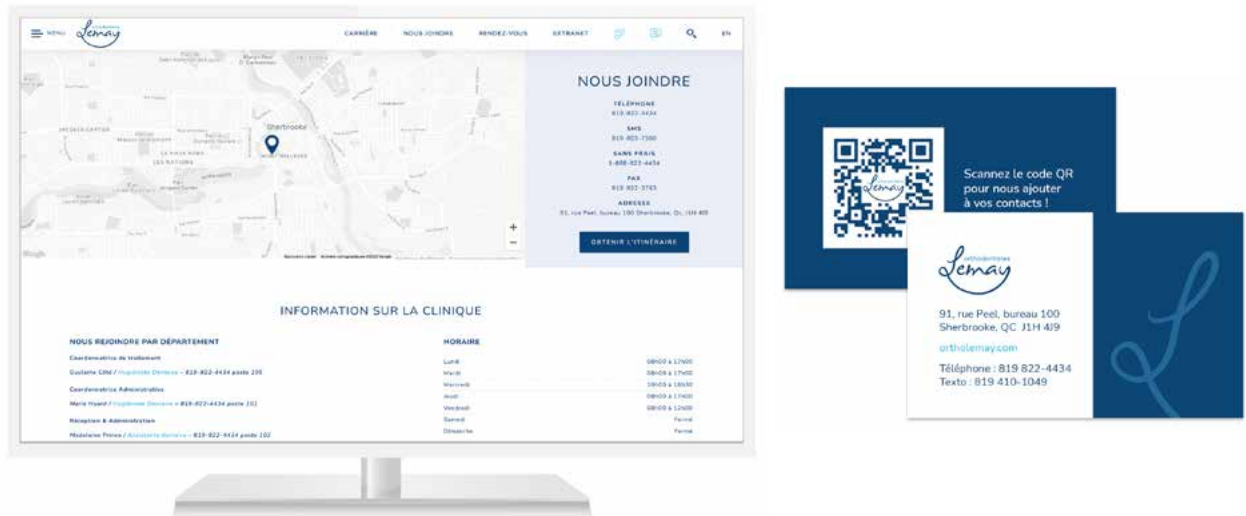
Pour établir une communication par texto vos clients, nous remettons un ensemble d'outils comprenant :

- Cartes d'affaires avec QR code lié à vos informations de contact (Vcard).
- Cartes NFC pour un transfert sans contact de vos informations de contact (Vcard).
- Affichettes à placer à la réception avec un QR code et votre numéro texto.

Vos cartes NFC "near field communication" contiennent une puce de communication de courte distance sans contact transmettant les coordonnées de votre entreprise au téléphone du client. Le processus est le même que lorsque vous utilisez votre carte de crédit sans contact. Lorsque vous rapprochez votre carte NFC Bücco du téléphone du client, sur son approbation, vos coordonnées sont ajoutées à ses contacts.

Exemple de l'ensemble NFC

Votre numéro Bücco et le code QR de contact seront présents sur votre site web afin que vos clients puissent les retrouver facilement.



Le client n'a qu'à balayer le code QR sur l'affichette afin de récupérer votre fiche de contact. Il peut ensuite l'enregistrer sur son téléphone. On obtient le même résultat en approchant la carte NFC du téléphone du client.

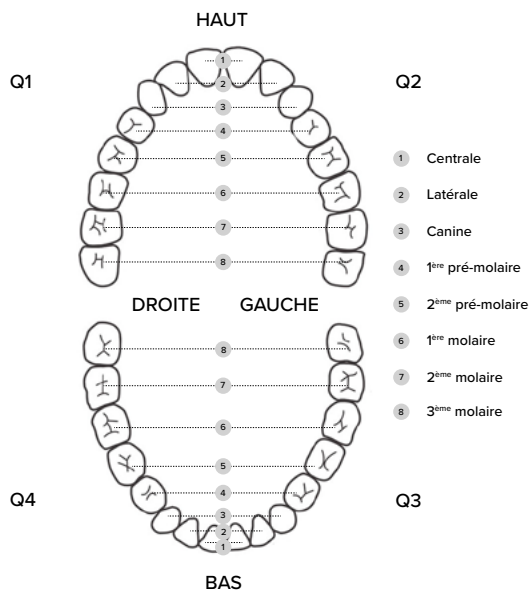


Dentisterie 101

- 24 Numérotation : dents et quadrants
- 26 Anatomie de la dent
- 28 Dentition primaire
- 30 Dentition mixte
- 32 Dentition permanente (dents d'adultes)
- 34 L'éruption de dents

Numérotation : dents et quadrants

Identifier vos dents



Lorsque votre dentiste ou votre hygiéniste vous indique un début de carie sur l'une de vos dents, il identifie la dent par un nom ou par un numéro. Par exemple, votre dentiste pourrait vous aviser que vous avez un début de carie sur votre première molaire supérieure du côté gauche, aussi appelée dent n° 26.

C'est de cette façon que les assurances dentaires procèdent pour identifier les dents sur les demandes de réclamation ou les estimations des coûts de traitements.

* Certains pays comme les États-Unis utilisent une codification différente.

* L'absence d'une dent dans un quadrant ne change pas le chiffre représentant les autres dents (ex. : si la 36^e est absente, sa voisine portera le chiffre 37).

Des quadrants pour identifier vos dents

Parce qu'il peut être utile d'identifier la dentition par section pour cibler une région de plusieurs dents contiguës, la bouche est divisée en quatre sections nommées **quadrants** :

- quadrant 1 (en haut sur votre droite) ;
- quadrant 2 (en haut sur votre gauche) ;
- quadrant 3 (en bas sur votre gauche) ;
- quadrant 4 (en bas sur votre droite).

Chaque quadrant est composé d'une incisive centrale, de l'incisive latérale voisine, de la canine adjacente, de deux prémolaires et de trois molaires.

Pour identifier les dents de façon précise, on spécifie son **quadrant** et la **position** de la dent. Par exemple, on écrirait dent 36 : quadrant 3, position 6.

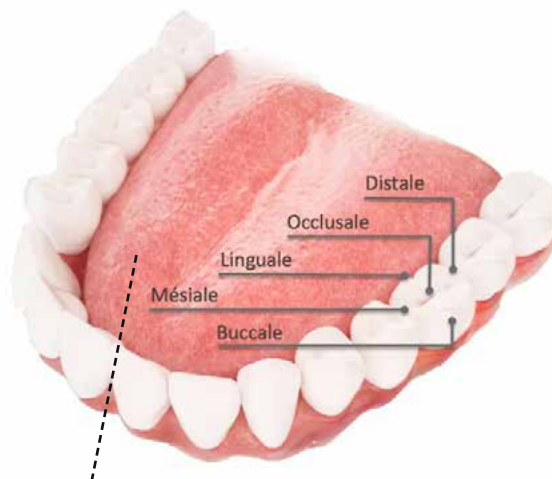


Identification des surfaces de vos dents

Bien que la couronne d'une dent semble suffisamment petite pour la signaler comme un tout, il est souvent utile de pouvoir parler d'une partie plus précise de celle-ci. Par exemple, une carie ou autre anomalie peut se situer sur une ou plusieurs surfaces d'une même dent. De plus, la facturation des traitements de restauration (dentisterie opératoire) se fait par surface, ce qui explique entre autres pourquoi des obturations sur deux prémolaires différentes peuvent présenter des tarifs différents.

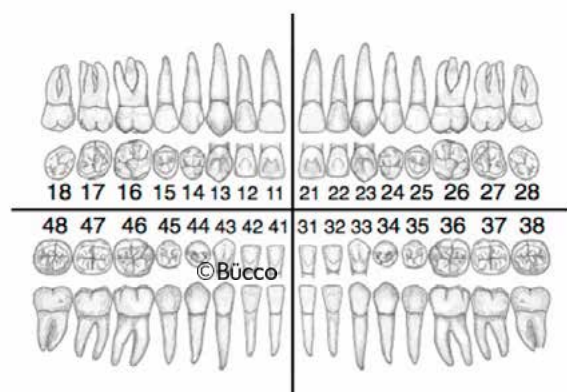
À l'écrit, nous utilisons la première lettre de la surface pour désigner l'endroit en question. Par exemple : dent #36 O (O = Occlusale).

- Distale = D (surface de la dent la plus distante de la ligne médiane)
- Occlusale = O (surface masticatoire pour les molaires et les prémolaires seulement)
- Incisif= I (surface masticatoire pour les dents antérieures seulement)
- Linguale = L (surface du côté de la langue)
- Mésiale = M (surface la plus près de la ligne médiane)
- Buccale = B (surface du côté des joues)



Ligne médiane du « milieu »

Visualisation de l'ensemble de la dentition avec un odontogramme



Pour faciliter votre compréhension, votre dentiste ou votre hygiéniste peut vous présenter une vue d'ensemble de la dentition à l'aide d'un schéma nommé **odontogramme**.

Bien que de nombreux autres éléments composent la structure d'une dent, ce schéma vous permettra de mieux visualiser la localisation des problèmes et des traitements proposés individuellement sur vos dents.



Informations supplémentaires

sur Bücco : www.plo.gg/ez

Anatomie de la dent

Que connaissez-vous au sujet de vos dents ?

Pour plusieurs, les connaissances au sujet des dents sont limitées.

- Nous savons que nos dents nous sont utiles pour manger, qu'elles influencent notre apparence esthétique et que nous devons en prendre soin.
 - Nous savons que nos dents sont « remplacées » (dentition primaire) durant l'enfance et que certaines peuvent être fragilisées vers un âge avancé.
 - Nous savons également que notre dentition peut être source d'inconfort, de douleur et d'inquiétude et qu'une meilleure connaissance de cette composante du corps humain est souhaitable.
-

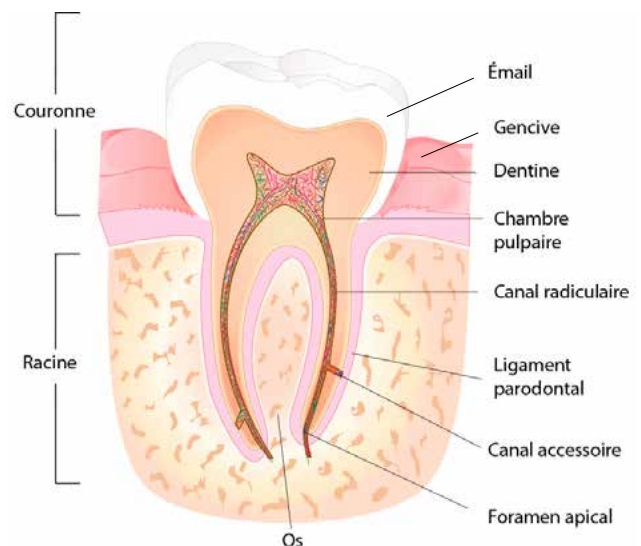
Structure d'une dent

De façon très simplifiée, la structure générale d'une dent est semblable à celle d'un oeuf cuit dur.

À la manière de la coquille, une première couche, l'**émail**, recouvre et protège la partie visible de la dent.

La **dentine** constitue la seconde couche de la dent. Comme le blanc de l'oeuf, cette matière occupe le plus grand volume de la dent. Bien que sa solidité soit moindre que celle de l'émail, elle demeure aussi dure qu'un os humain. La dentine est la dernière armure pour préserver la vie de la dent, car elle offre une protection à sa partie centrale. Une fois attaquée par la carie, la dentine se détériore très rapidement.

Puis, l'équivalent du jaune d'oeuf se nomme **pulpe** ou « nerf » de la dent. Située au centre de la dent, la pulpe est composée de minuscules vaisseaux sanguins et de fibres nerveuses rendant la dent sensible à la douleur.



Partie de la dent

La dent est constituée de deux sections principales : la racine et la couronne.

La racine

La partie habituellement cachée sous la gencive se nomme **racine**. Cette partie de la dent est enfouie solidement dans le tissu osseux de la mâchoire. À la manière des piquets d'une clôture, les racines permettent de garder solidement les dents en position. Le nombre de racines varie d'une dent à l'autre : les dents antérieures (du devant de la bouche, soit les dents centrales, latérales et les canines) ont une seule racine tandis que les prémolaires et les molaires ont entre une et quatre racines afin de résister à la pression exercée sur elles lors des efforts de mastication. La forme des racines est très variable d'une personne à l'autre.



La couronne

La **couronne** est la partie visible de la dent, au-dessus de la gencive, qui entre en contact avec la nourriture. Elle est recouverte d'émail.

Nomenclature des dents

Nos dents sont classées en 5 catégories :

- Les 4 incisives centrales : situées directement sous le nez (2 en haut, 2 en bas). Celles du haut sont parfois appelées « palettes » ou encore « dents de lapin ».
- Les 4 incisives latérales : adjacentes aux incisives centrales (2 en haut, 2 en bas).
- Les 4 canines (« crocs ») : les plus pointues et chacune ne possède qu'une seule longue racine (2 en haut, 2 en bas). Elles sont généralement le point d'appui lors des mouvements latéraux gauches et droits des mâchoires.
- Les 8 prémolaires : servent à mastiquer (4 en haut, 4 en bas).
- Les 12 molaires : résistantes aux fortes pressions et positionnées à l'arrière (6 en haut, 6 en bas). On retrouve les premières, deuxièmes et troisièmes molaires (dents de sagesse).

Les 12 dents situées à l'avant de notre bouche (incisives et canines) sont appelées dents antérieures. Elles permettent de déchirer et de couper. Ce sont les dents visibles lorsque nous sourions.

Les 20 autres dents (prémolaires et molaires) positionnées vers l'arrière de la bouche sont dites postérieures. Elles ont une surface, dite occlusale, qui permet de mastiquer et d'écraser la nourriture.



Informations supplémentaires

sur Bücco : www.plo.gg/eA

Dentition primaire

Éruption des premières dents de bébé

À quelques exceptions près, les bébés naissent sans dents apparentes en bouche. Mais cela ne signifie pas pour autant que les dents sont inexistantes; le développement des dents se fait dès les premières semaines de vie, à l'intérieur du ventre de la mère.

L'éruption des premières dents (la dentition primaire) s'échelonne sur une période de plus ou moins trois ans. Il arrive cependant que des nouveau-nés présentent une ou des dents à la naissance; il est alors question d'éruption prématurée. Cette situation n'est pas inquiétante, mais la vigilance s'impose pour éviter les blessures à la langue ou à la bouche qui pourraient être causées par la présence de dents. La présence de ces dents peuvent compliquer l'allaitement en bas âge pour la mère.

Dentition primaire

Les 20 dents primaires ont une configuration semblable à la dentition permanente :

- 4 incisives centrales (directement sous le nez, en haut et en bas);
- 4 incisives latérales (toujours au-devant de la bouche, de chaque côté des incisives centrales);
- 4 canines (communément appelées « crocs »);
- 8 molaires (grosses dents situées vers l'arrière de la bouche qui servent à mastiquer).

Les dents primaires sont d'une blancheur plus vive que les dents permanentes, d'où l'expression « **dents de lait** ». Cette particularité est causée par l'épaisseur de l'émail et la quantité de dentine plus importantes dans les dents permanentes. En effet, la dentine est d'une couleur relativement jaunâtre. Il est donc normal que les dents permanentes nouvellement apparues en bouche ne soient pas de la même couleur que les dents de lait anciennement présentes.

Note : Il n'y a pas de prémolaire en dentition primaire.

Rôle de la dentition primaire

- Permettre la mastication des aliments;
- Favoriser une bonne élocution (sons de la langue parlée);
- Influencer grandement l'esthétique du visage en ayant un impact direct sur le développement des mâchoires, modifiant ainsi la forme du visage et du sourire de l'enfant.

De plus, la dentition primaire a un rôle déterminant sur la dentition à venir puisqu'elle sert de guide en préservant et en maintenant l'espace pour l'arrivée de la dentition permanente.

N'oubliez pas que certaines dents primaires seront en bouche jusqu'à l'âge de 12 ans. Il est donc très important de les conserver en bonne santé jusqu'à ce qu'elles tombent d'elles-mêmes.

Percée des dents de bébé

La percée des dents débute généralement à partir du 6^e mois de vie de l'enfant et se poursuit jusqu'à plus ou moins 3 ans. Les dents primaires perceront les gencives l'une à la suite de l'autre. La progression de l'éruption des dents se fait du centre de la bouche vers l'arrière (se rapprochant des oreilles), à l'exception des canines qui seront devancées par les premières molaires.

Généralement, les incisives centrales apparaîtront en premier à la mâchoire inférieure en alternance avec celles du haut, suivies des autres dents. L'ordre de la séquence d'éruption est plus importante que l'âge d'éruption. Certains enfants auront leur première dent à 12 mois. L'âge d'éruption dentaire varie beaucoup d'une ethnie à l'autre.

Calendrier d'éruption des dents

- Incisives centrales : entre le 6^e et le 8^e mois.
- Incisives latérales : entre le 7^e et le 9^e mois.
- 1^{es} molaires : entre le 12^e et le 16^e mois.
- Canines : entre le 16^e et le 20^e mois.
- 2^{es} molaires : entre le 20^e et le 30^e mois.

Ce calendrier est purement indicatif et rien n'est alarmant si l'éruption des dents tarde un peu ou s'amorce plus tôt qu'annoncée.



Informations supplémentaires

sur Bücco : www.plo.gg/eB

Dentition mixte

L'apparition des dents d'adulte

Votre enfant aura bientôt quatre ans et depuis quelque temps déjà, il ou elle offre son plus beau sourire avec toutes ses premières dents (dentition primaire) en bouche. Ses premières dents seront en place pour quelques années, mais la formation des dents d'adulte (dents permanentes) est déjà commencée, profondément sous la gencive.

Progressivement, les racines de chacune des dents primaires vont se résorber (voici d'ailleurs la raison pour laquelle les dents de lait qui tombent n'ont pas de racine). Les dents d'adulte finiront ensuite de grossir et pousseront ainsi les dents primaires afin de se frayer un chemin jusqu'à la gencive. Tout comme la dentition primaire, la croissance de la dentition permanente varie d'une dent à l'autre et d'un individu à l'autre.

La transition

Nous connaissons l'importance de la dentition primaire et de son rôle, ce qui nous motive à en prendre bien soin.

Pendant les quelques années à venir, c'est-à-dire de l'âge de 6 ans jusqu'aux environs de 11 ans, la bouche de votre enfant sera en transition et présentera les deux types de dentitions (primaire et permanente) : c'est que nous appelons une **dentition mixte**.

Le calendrier de la chute des dents primaires

- Perte des incisives centrales : entre 6 et 8 ans.
- Perte des incisives latérales : entre 7 et 8 ans.
- Perte des canines : entre 9 et 12 ans.
- Perte des 1^{res} molaires : entre 9 et 11 ans.
- Perte des 2^{es} molaires : entre 10 et 12 ans.



Le changement de coloration

Il faut aussi noter que la coloration des nouvelles dents sera probablement plus jaunâtre que celle de la dentition primaire. En effet, la quantité de dentine (plus jaunâtre que l'émail) sera plus imposante sous la mince couche d'émail qui la recouvre.

L'hygiène dentaire pendant la transition

L'enfant aura en bouche à la fois des dents primaires et des dents d'adulte. Ainsi, vers l'âge de 9 ans, 12 dents primaires et 12 dents permanentes se côtoieront. Puisque la taille des dents varie, le brossage peut demander de l'assistance de votre part et l'introduction de la soie dentaire dans les habitudes d'hygiène buccale est recommandée. Une attention particulière est d'ailleurs requise pour les premières molaires permanentes, considérant leur position.

La perte des dents primaires

La perte des dents primaires est une étape importante dans la vie de votre enfant. Elle peut créer une variété d'émotions.

Puisque les premières dents à tomber sont les incisives, l'événement passe difficilement inaperçu. Mais il n'est pas rare d'oublier qu'à 10 ou 11 ans, un inconfort soudain ou des douleurs à la pression peuvent être causés par la perte des dents postérieures.

Bien qu'elles soient prêtes à céder leur place aux nouvelles dents permanentes, il arrive parfois que les dents primaires ne veuillent pas quitter la bouche de votre enfant. Encouragez-le à jouer avec les dents qui sont mobiles, à les bouger et à manger des aliments durs comme des carottes ou des pommes. Cela aura pour effet de stimuler les tissus de la bouche et de détacher petit à petit la peau et les ligaments qui, bien souvent, retiennent les dents en place.

Il arrive fréquemment que les incisives permanentes poussent en seconde ligne, nommées « dents de requin ». Ce n'est généralement pas grave, mais une consultation chez un dentiste peut être requise en cas d'inquiétude.



Informations supplémentaires

sur Bücco : www.plo.gg/eC

Dentition permanente (dents d'adulte)

Nombre total de dents

La dentition permanente compte au total 32 dents, incluant les dents de sagesse.

Voici la composition de cette dentition :

- 8 dents incisives centrales et latérales;
- 4 canines;
- 8 prémolaires;
- 12 molaires.

Cette dentition sera en bouche dès l'âge de 12 ou 13 ans. Les premières dents d'adulte apparaîtront dès 6-7 ans et formeront la dentition mixte puisqu'il y aura encore la présence de certaines dents primaires, et ce, jusqu'à la perte de la dernière dent primaire vers 12 ans.

Fonctions au quotidien

La dentition permanente contribue à plusieurs fonctions primordiales :

- L'alimentation : manger des matières solides sans contrainte;
 - L'élocution : parler adéquatement (la position des dents ou l'absence de certaines dents peuvent influencer notre façon de prononcer certains sons);
 - Le bon fonctionnement du système digestif (des aliments broyés adéquatement).
 - La confiance en soi, le sentiment de fierté et l'estime de soi.
-

Calendrier d'éruption des dents permanentes

- Incisives centrales : entre 7 et 8 ans.
 - Incisives latérales : entre 7 et 9 ans.
 - Canines : entre 9 et 12 ans.
 - 1^{es} molaires : entre 6 et 7 ans.
 - 2^{es} molaires : entre 12 et 13 ans.
 - 3^{es} molaires : entre 17 et 21 ans.
-

Dureté de la dent grâce à l'émail

L'émail est la partie la plus solide et la plus dure du corps humain. Sur l'échelle de dureté de Mohs, l'émail de la dent atteint 5, tandis que le verre ou l'acier ordinaire atteignent 5.5 et le diamant, 10.

Puisque l'émail résiste même aux effets destructeurs du feu, il n'est pas rare de voir des médecins légistes s'en servir pour des fins d'identification. L'émail demeure toutefois sensible aux acides des aliments et des bactéries de la plaque dentaire. L'émail doit être à l'abri de ceux-ci, notamment grâce à l'élimination de la plaque dentaire par le brossage et une alimentation saine.

Rôle historique

À travers l'histoire, l'examen minutieux des dents a divulgué des informations précieuses concernant leur hôte. Ainsi, les dents nous ont apporté des informations concernant l'identification d'une espèce, l'âge, le rang social et même la cause de décès, autant chez l'humain que l'animal. Par exemple, l'analyse de l'ADN des dents a permis d'identifier des causes de décès comme la peste, le typhus ou divers empoisonnements.



Informations supplémentaires
sur Bücco : www.plo.gg/eD



L'éruption des dents

L'éruption normale des dents

Voici quelques faits concernant l'éruption des dents chez l'humain :

- La dentition humaine comporte une dentition temporaire (aussi appelée dentition primaire ou « dents de lait ») et une dentition permanente (communément appelée « dents d'adulte »).
- Les dents temporaires ou dents de lait sont au nombre de 20 et font éruption à partir de l'âge de \pm 6-10 mois pour la mâchoire inférieure, 7-12 mois pour la mâchoire supérieure, et ce, jusqu'à l'âge de \pm 30 mois.
- Les dents permanentes apparaissent entre \pm 6 et 13 ans et comprennent 28 dents (32 avec les dents de sagesse).
- Les filles ont souvent un développement dentaire qui est plus rapide que celui des garçons.
- Il peut y avoir des délais entre l'éruption d'une même dent des deux côtés de l'arcade dentaire. **Si ce délai est au-delà de 6 mois, parlez-en à votre dentiste.**
- La dentition primaire sera complétée entre la deuxième et la troisième année, et certaines dents primaires resteront en bouche jusqu'à l'âge d'environ 12 ans.

Processus de formation et d'éruption des dents

L'éruption dentaire est un processus biologique et physiologique qui est dynamique et complexe. Ce processus se produit sur une période de plusieurs années. Il comprend la formation des dents, leur migration dans les mâchoires et leur sortie en bouche en position fonctionnelle finale.

- L'éruption dentaire implique une transition entre 2 types de dentition : la dentition temporaire (primaire) et la dentition permanente (définitive).
- Elle est reliée intimement au développement et à la croissance des enfants et implique les tissus osseux et mous (gencive) dans l'environnement des dents, ainsi que des modifications tissulaires comme la résorption des racines des dents temporaires pour laisser place aux dents permanentes.
- L'éruption est un processus localisé et symétrique, se produisant normalement en même temps des 2 côtés de l'arcade dentaire.
- Les premiers stades de développement se produisent au niveau embryonnaire pour se terminer une vingtaine d'années plus tard avec l'éruption des troisièmes molaires permanentes (dents de sagesse).

- Le processus de formation et d'éruption des dents est très complexe et plusieurs hypothèses tentent d'expliquer les mécanismes d'éruption sans toutefois les avoir élucidés complètement.

Chronologie de l'éruption normale des dents

La période ou l'âge auquel apparaissent les dents temporaires et permanentes présente une variation relativement importante qui peut être reliée à plusieurs facteurs :

- Le sexe : l'éruption dentaire est en moyenne plus précoce chez les filles que chez les garçons, mis à part la première molaire supérieure ;
- La taille : la littérature rapporte une relation entre la taille réduite de l'enfant et un retard dentaire ;
- Les mâchoires : l'éruption est plus tardive au maxillaire supérieur qu'à la mandibule ;
- Les dents postérieures : les dernières dents de chaque groupe (troisièmes molaires, deuxièmes prémolaires) sont les plus fréquemment affectées par un retard d'éruption ;
- La dentition : les éruptions retardées sont plus rares en dentition temporaire qu'en denture permanente ;
- L'origine ethnique : il existe des différences dans les dates d'éruption des dents entre populations. Par exemple, les populations d'origine européenne présentent une éruption plus tardive ;
- Le climat : les climats plus chauds semblent favoriser une éruption dentaire plus rapide ou précoce ;
- Les conditions socioéconomiques : les enfants issus d'un milieu social défavorisé peuvent présenter un développement dentaire et une éruption plus tardifs ;
- Le degré d'urbanisation : l'éruption est plus rapide dans les milieux urbains qu'à la campagne ;
- L'évolution phylogénétique : notre population moderne présente plus de problèmes d'éruption avec les dents de sagesse (troisièmes molaires) et les canines supérieures. Les chercheurs attribuent ce phénomène à l'évolution humaine et au manque de développement des mâchoires relié aux changements dans les habitudes alimentaires des populations occidentales ;
- Le rang familial : l'éruption est plus tardive chez les derniers nés d'une famille que chez les aînés.



Informations supplémentaires
sur Bücco : www.plo.gg/eE