

Chères toutes et Cher tous,

Je vous présente mes excuses pour la présentation maladroite, incomplète et souvent mal comprise des diverses mesures que nous sommes amenées à prendre. En effet, ce rapport méritait d'être traité en plus du compte rendu Ice Breaking.

Dans le contexte actuel, nous avons un défi à relever pour continuer à renforcer la notoriété et l'expansion de Khépri Santé qui est en train de devenir centre référent en France en santé intégrative, dans ce contexte particulier.

Des partenariats en négociation depuis longue date se concrétisent. Face aux exigences de ce tournant et à cet impératif d'expansion, le Centre continue à s'inscrire dans une dynamique plus favorable à sa visibilité et donc de la vôtre. Nous faisons en sorte de nous adapter à toutes les orientations que nous impose le contexte économique en s'adaptant à ses nouvelles exigences et opportunités.

Donc, il est indiscutable que nous sommes amenés à prendre des décisions rapides et efficaces. J'ai bien conscience de devoir partager la vision de la stratégie globale de l'entreprise avec vous tous.

Face à la charge de travail que représente ce surcroît d'actions de communication, des équipes se mettent en place en interne pour m'aider à vous informer de façon plus régulière à l'avenir. C'est le sens des réunions Ice Breaking menées plus régulièrement pour prendre des décisions collégiales dans la mesure où certaines décisions pourraient vous impacter.

Nous sommes toujours prêts à vous soutenir et vous aider.

Toutes les mesures énoncées ci-dessous ne sont pas prises de gaieté de cœur. Nous devons nous préparer à lever des fonds. Pour ce faire, nous devons présenter des comptes à l'équilibre. Nous ne pouvons pas nous permettre de travailler à perte.

Si vous rencontrez des difficultés particulières à surmonter, nous sommes prêts à vous écouter pour trouver une solution au cas par cas, comme nous l'avons toujours fait.

**C'est volontiers que nous répondons ici à toutes les questions :**

## **1/ Augmentation Tarifaire du temps de réservation**

Là, je parlerai plutôt de recentrage tarifaire...

Nous avons baissé les tarifs à la suite du 1er confinement pour vous faciliter l'opportunité d'augmenter le nombre de vos réservations, cela n'a malheureusement pas été suivi des faits et face à cela nous sommes obligés de revenir à des tarifs plus en adéquation avec le taux actuel de remplissage des salles.

Ce Réajustement sera très limité pour : nos abonnés (de 14€ à 16€) ;

Pour les non abonnés (de 14 à 18€) concernant quelques intervenants non résidents occasionnels ou venant d'autres cabinets.

## **2/ Pré-paiement des consultations**

Ceci n'est nullement une obligation mais une pratique qui peut être envisagée pour ceux qui ont un taux de non présentation de patients important.

Voir aussi le webinaire sur le sujet par Doctolib : <https://youtu.be/PnN-G2K9a88>

Les nouvelles technologies font évoluer les usages. Il n'y a rien d'offensant à cela. C'est à chacun d'apprécier ce qu'il est prêt à accepter ou pas.

En effet, le côté anonyme de la prise de rdv sur internet fait que les gens se sentent souvent déchargés de scrupule lors de non venue à leur rendez-vous.

Certains pensent aussi que vous êtes campés au centre à attendre les patients et que cela ne changera rien s'ils ne se décommandent pas.

Le pré-paiement de rdv n'est en rien obligatoire, c'est juste une piste intéressante pour éviter les "lapins" d'une certaine catégorie de clientèle. Cette catégorie est certes difficile à cerner ; néanmoins au feeling et au cas par cas, exiger un pré-paiement, ne serait-ce que partiel dans certains cas, pourrait vous éviter de perdre du temps.

Ce n'est qu'une minorité, je vous l'accorde. Le taux d'engagement au Centre est très respectable compte tenu de son positionnement. Les personnes consultantes ne viennent pas en touriste et ont vraiment besoin de nous, quelle que soit la pratique.

Pour autant, aujourd'hui tous les détails de gestion et d'organisation comptent. Cela évitera au Centre d'avoir à supporter inutilement et à tort des frais d'exploitation. J'estime que vous n'avez pas à essuyer les conséquences d'actes irrespectueux de certaines personnes indécates. C'est à ces dernières d'assumer leur responsabilité.

Il devient donc nécessaire de vérifier 24H avant, que les rendez-vous seront bien honorés par les personnes venant pour la première fois ou les étourdies. Cela n'est évidemment pas systématique. Le bon sens et se laisser guider par son intuition prévaut. Pour ma part je l'ai toujours fait et cela rassure les personnes qui ne nous connaissent pas.

### **3/ Arrêt du remboursement de vos réservations annulées tardivement :**

Cela a toujours été inscrit comme tel dans les CGV. Une tolérance bienveillante a été instaurée depuis le début nous amenant à rembourser les heures réservées mais non utilisées, et sans condition de délai. Nous ne pouvons plus nous permettre cette prise en charge. C'est pourquoi nous avons évoqué le pré-paiement comme solution, qui encore une fois n'a rien d'obligatoire. Vous pouvez opter pour tout autre façon de vous organiser pour éviter ce désagrément d'avoir des rendez-vous non honorés.

### **4/ Augmentation de l'abonnement aux services Khépri Santé**

Historiquement fixé à 49 € en 2015, il n'a pas augmenté pour les anciens intervenants. Il est néanmoins passé à 59€ en Octobre 2019 pour les nouveaux arrivants.

Un an et 1,5 confinement plus tard, nous devons aujourd'hui rembourser le délai de paiement de loyer accordé par le bailleur. Cela nous fragilise énormément compte tenu du taux de remplissage qui n'est pas remonté à son niveau initial de 70% . Le second confinement est très compliqué à supporter en termes de gestion. Nous devons prendre certaines mesures (d'un montant restreint) pour revenir à l'équilibre et faire face à nos échéances. Augmenter l'abonnement de 3 € ne nous paraît pas être démesuré.

### **5/ Pôle de compétence Natalité**

Khépri Santé a signé un contrat avec Enfance Made In France pour être représenté sur une jeune plateforme dédiée à ce secteur. J'étais tenue de répondre extrêmement rapidement au cahier des charges de la Direction d'édition. Nous avons été sélectionnés grâce à la qualité des services du Centre et sa représentativité. Je n'ai donc pas eu le temps d'informer toutes les praticiennes spécialisées dans ce domaine de leur possible mise en avant. Le référencement vaudra pour tout le département et sera visible sur le Google My Business de Khépri Santé.

Carole Fournaise en charge de cette coordination vous contactera directement pour s'assurer que vous êtes d'accord pour participer à cette opération. Elle vous indiquera les informations nécessaires pour y participer. Pour l'instant, seul le logo de Khépri Santé apparaît sur la plateforme et rien n'a été décidé sans votre accord, comme d'habitude.

## **6/ D'autres actions de communication à venir**

Pour mettre en avant toutes les expertises du Centre, d'autres actions de communication seront menées afin de renforcer la visibilité du Centre et son positionnement.

Tous les engagements que nous prenons au nom du Centre et avec le soutien de nos partenaires n'engagent que ses dirigeants et ses actionnaires. Vous êtes libres d'y adhérer ou pas et d'utiliser ou non les outils de communication que nous mettons à votre disposition qui ne sont là uniquement pour vous aider si vous le voulez.

C'est vous qui décidez de prendre ou pas. Il n'y a que des opportunités.

Aucune décision vous concernant individuellement n'a jamais été prise et ne sera prise en votre nom sans votre consentement.

### **Pour conclure :**

Encore une fois, tout ce que nous proposons est fait pour servir la notoriété du Centre et vous permettre de continuer à travailler. Nous nous sommes battus pour rester ouverts. Si les visites continuent ce n'est pas le fruit du hasard. D'autres cabinets sont fermés car les clients pensent qu'ils ne peuvent plus s'y rendre car des bailleurs mal informés n'ont pas suivi les directives gouvernementales rassurant correctement les praticiens et leurs clients qu'ils ont le droit de travailler.

Notre dernière action avant l'annonce du confinement bis par le gouvernement nous a prouvé son efficacité. Grâce à cela les clients nous ont remercié et le niveau de rendez-vous s'est inscrit dans la continuité. Pour autant, nous n'avons informé que mes clients, ceux de Khépri Santé et les clients des praticiens qui ont accepté qu'on le fasse pour eux. Tout cela a été annoncé en amont.

Sachez que nous allons maintenir nos efforts dans ce sens et continuer à communiquer sans relâche surtout à l'approche des prochaines vacances pour maintenir l'activité toute la période de Noël.

Nous restons à votre écoute

Bien à vous

Evelyne

PS :

Pour information Khépri Santé est présent sur les plateformes suivantes :

- Solocal
- Google My Business
- Enfance Made In France
- Medoucine
- Doctolib
- et d'autres à venir...