

Le 17 février 2016

Lettre ouverte à Madame La Ministre de la Santé

Madame La Ministre,

Nous sommes près de mille à nous être rassemblés sous la forme d'un collectif, le « Collectif contre Dentexia ».

Ce qui nous unit, c'est le fait d'avoir eu recours en tant que patient à un même système de dentisterie, dite « low-cost », proposée par l'association Dentexia ou l'un de ses cabinets affiliés. Ces centres dentaires sont localisés à Lyon (Tête d'Or et Grange-Blanche), Vaulx-en-Velin, Chalon-sur-Saône, Colombes, Paris (Saint-Lazare et avenue Poincaré) et Marseille (cabinet King), d'autres structures fonctionnant sur le même modèle ayant récemment vu le jour.

Ce qui nous unit, surtout, c'est le fait d'en être aujourd'hui victime.

Madame La Ministre, sachez d'abord que ce ne sont ni l'avarice ni un manque d'hygiène bucco-dentaire qui nous ont convaincus de nous rendre dans un centre dentaire « low-cost ». Ce sont des traits d'histoire de vie, des parcours singuliers, qui nous ont amenés à nous retrouver, un jour, face à des devis prohibitifs émanant de dentistes libéraux. Plutôt que de renoncer aux soins, ou partir nous faire soigner à l'étranger, nous avons été séduits par les prix compétitifs et la proximité de ces centres dentaires d'un genre nouveau, à qui nous avons confié notre santé ainsi que toute notre confiance. Les facilités de paiement, les locaux modernes, l'appareillage de pointe, la rencontre avec un personnel apparemment qualifié ont achevé de lever nos doutes. Nous avons donc entrepris des travaux dentaires dans les structures liées à Dentexia en pensant que la sécurité serait assurée, que l'éthique serait respectée, que les Codes de la Santé publique et de la Consommation seraient appliqués, et que la nécessaire centralité du patient, impliquant attention et suivi, serait considérée à sa juste importance. Une compagnie aérienne « low-cost » n'est-elle pas réputée être aussi sûre et loyale qu'une autre ? Pour nous, ainsi devait-il en être des centres dentaires qui nous ont accueillis.

Aujourd'hui force est de reconnaître que pour beaucoup de patients la désillusion est grande : l'activité de ces centres a produit une situation d'urgence sanitaire dont il conviendrait que vous preniez, Madame La Ministre, toute la mesure. A l'heure où vous lisez ces lignes, nous sommes un certain nombre à éprouver des difficultés à nous nourrir, nous exprimer, nous montrer en public, et ce depuis plusieurs mois voire même plusieurs années. Un grand nombre d'entre nous a payé d'avance jusqu'à l'intégralité des travaux dentaires, d'autres ont contracté des emprunts, le plus souvent au sein des cabinets concernés, et pour des sommes parfois importantes. Pourtant, nos soins, lorsqu'ils ont débuté, n'ont pas été terminés ; ou alors sont-ils tout ou partie à refaire ; certains d'entre nous s'estiment en outre victimes de malfaçons, de sur-traitement ou de mutilations. Cette situation constitue **une urgence de santé publique de portée nationale.**

Madame La Ministre, nous attendons des pouvoirs publics des recommandations et un signe fort attestant que notre détresse physique, psychique et financière est entendue et qu'elle donnera lieu à des mesures rapides et concrètes. Il serait malhonnête et irresponsable de ne pas assurer notre suivi. Le législateur a autorisé le développement des centres dentaires qui nous ont floués. L'Etat devait en assurer le contrôle. De toute évidence, cela n'a pas été fait convenablement, sinon nous n'aurions aucune doléance à vous faire aujourd'hui.

Madame La Ministre, d'autres que nous se chargeront de dénoncer les errances de ce système de dentisterie « low-cost » qui, sous couvert de statut associatif et de démocratisation des soins dentaires, permet de faire la richesse d'hommes d'affaires avides de profit, exploitant sans scrupules la frange la plus fragile de la population (chômeurs, retraités, CMU,...) et ignorant la mission première de santé publique des centres dont ils sont censés assurer la gestion. Chirurgiens-dentistes souvent inexpérimentés, au turn-over important, employés en qualité de praticiens-salariés échappant aux réglementations en vigueur, gestion opaque des cabinets et de la patientèle, course à la rentabilité à tous les niveaux, système de crédits permettant de facturer des actes non effectués, demandes de

paiement par avance, plans de traitement parfois inadéquats, abattage, problèmes de traçabilité et de qualité des matériaux, plannings de rendez-vous surchargés... Est-ce vraiment ainsi que notre pays conçoit l'accès aux soins dentaires pour tous ? Nous avons conscience de faire partie d'une génération en partie sacrifiée, mais désireuse de livrer son retour d'expérience sur un modèle d'organisation qui a démontré son efficacité, mais aussi ses limites et son danger pour les patients. Il n'est pas anodin que des utilisateurs de ce système en soient devenus les détracteurs.

Madame la Ministre, comment restaurer la confiance en ces centres (dont l'un vient d'être fermé pour des raisons d'hygiène) ? Comment faire confiance à ces investisseurs qui se pressent à leurs portes, attirés par cette activité qu'ils jugent si lucrative ? Nous leur demandons les engagements suivants, et nous vous demandons à vous, Madame La Ministre, de veiller à ce qu'ils les respectent :

- que les patients qui ont un trop-payé puissent être remboursés immédiatement, si le centre qui les a suivis a fermé ou s'ils désirent poursuivre leur chantier dentaire ailleurs ;
- que les patients qui le souhaitent puissent terminer leurs travaux dans les centres qui auront trouvé reprenneur, mais aux mêmes conditions tarifaires que précédemment, sans avoir à déboursier de nouveau pour des soins qu'ils ont déjà payés, et en étant prioritaires par rapport à la nouvelle patientèle ;
- que les patients en rupture de confiance par rapport à ces centres puissent être accompagnés avec le soutien des Ordres Départementaux des Chirurgiens-Dentistes et des Agences Régionales de Santé, dans leurs démarches d'expertises dentaires et de recherche de praticiens acceptant de finir leur projet de réhabilitation ;
- que les centres repris se conforment aux règles de la profession, s'engagent à être transparents dans leurs procédures, assurent un « service après-vente » et un suivi des soins, et n'aient d'autre vocation que la réalisation de travaux strictement nécessaires aux patients.

Nous demandons en outre :

- l'accès rapide et gratuit de chaque victime à une expertise médico-dentaire, qui constitue un acte crucial mais coûteux ;
- que les décrets d'application de la nouvelle loi santé, qui étend la possibilité d'action de groupe aux dommages corporels en santé soient signés au plus vite, afin de nous permettre d'enclencher ce dispositif pour demander justice ;
- que les sociétés de crédit qui ont permis à Dentexia d'encaisser des règlements alors que les traitements n'étaient pas effectués remboursent intégralement les patients.

La volonté de démocratiser les soins dentaires et d'en optimiser les processus est une excellente idée dans son principe. Mais, en pratique, cette idée doit se traduire par un système de prix étudiés et accessibles à tous sans compromis sur la sécurité, la qualité et l'éthique.

Nous sommes confiants, Madame La Ministre, que vous saurez œuvrer à ce que les patients s'engageant avec confiance, courage et optimisme dans un programme de soin au sein d'une structure de dentisterie sociale aient désormais le moins de risques possibles d'y laisser leur santé, leur moral et leurs économies.

Soyez assurée, Madame la Ministre, de nos sentiments les plus respectueux et les plus déterminés.

Pour le Collectif des plaignants contre Dentexia

Abdel Aouacheria (contact Lyon: abdel.aouacheria@ens-lyon.fr)

Rosario Matina (contact Marseille : rosario.matina@free.fr)

Jean-Michel Piganiol (contact Paris : jm.piganiol@free.fr)

Gérard Mayen (contact Chalon-sur-Saône : collectifdentexiachalon@gmail.com)