

SOINS DENTAIRES ET PRÉCARITÉ

Quand la peur du dentiste
est un moindre mal...

Droits des patients. Paroles des usagers.



SOINS DENTAIRES ET PRÉCARITÉ

Quand la peur du dentiste
est un moindre mal...

La plupart des gens attendent d'avoir mal aux dents pour aller chez le dentiste. La plupart des sociétés attendent d'être dérangées par les victimes pour entreprendre des réformes.

Charles Issawi

Réalisation Service Education permanente - Question Santé asbl

Texte Éric Yvergneaux /Question Santé

Graphisme Carine Simon/Question Santé

Avec le soutien de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Remerciements Question Santé remercie pour sa collaboration enthousiaste le groupe «Santé» du CPAS de Saint-Gilles, Myrrhine Kulczar, coordinatrice de l'Action Sociale et de la Cellule Culture, les associations qui ont accueilli les réunions, ainsi que les participants aux animations.

Editeur responsable Bernadette Taeymans 72, rue du Viaduc - 1050 Bruxelles
D/2020/3543/4

Le document que vous tenez en main ou affichez sur votre écran est destiné à susciter le débat ou la prise de conscience, aider à la compréhension des enjeux, développer nos capacités d'analyse critique, tout cela dans une optique de participation et d'émancipation.

Vous n'y trouverez pas de solutions toutes faites ni de points de vue définitifs sur un sujet ou une problématique.

Plus qu'une brochure, il s'agit d'un outil d'éducation permanente.



Tout COMMENCE par un partenariat

Quand un patient rencontre un autre patient, qu'est-ce qu'ils se racontent... des histoires de patients, aurait pu assurer une chanson déjà ancienne. Cette brochure suit ce principe : elle a regroupé et présente les récits de personnes qui devaient **aller chez le dentiste**. La parole leur a été donnée pour qu'elles disent ce qu'elles pensaient de ces professionnels de santé. Elles ont également pu s'exprimer sur ce que leurs soins impliquent comme réflexion et réactions, y compris lorsqu'on se trouve en situation de précarité, ce qui n'est pas sans donner un certain 'piquant' à l'histoire...

Voici, tout d'abord, un petit flash-back pour comprendre comment ce sujet est arrivé sur la table... A la fin de 2018, pour un projet prévu fin 2019, l'asbl Question Santé a été contactée par le groupe 'Santé' du CPAS de Saint-Gilles. Il s'agissait de se pencher sur **la santé bucco-dentaire des personnes précarisées**. A ce moment-là, les réflexions du groupe de Saint-Gilles s'orientaient vers la mise en place d'un dispositif alliant prévention et information. Prévue à plusieurs niveaux, cette dernière devait passer par la diffusion d'affiches, de flyers et de brochures, diffusés via les partenaires de la coordination sociale du CPAS, et pourquoi pas, par certains médecins et dentistes agréés. Des réunions visant à expliquer les contenus des documents proposés avaient également été programmées. Par ailleurs, des séances de dépistage gratuites dans les locaux des partenaires devaient s'ajouter à cet objectif d'information.

Au cours des discussions avec l'animateur de Question Santé, il est rapidement apparu qu'il semblait plus intéressant de remplacer la séance d'explication initialement prévue par une animation de type 'Education Permanente'. Elle aborderait les enjeux du recours au dentiste, en posant, par exemple des questions comme : '**C'est quoi un bon dentiste ?**' ou '**Quels problèmes posent les soins dentaires ?**'.

Un peu en imitation des discussions que tiendraient les patients se trouvant en même temps dans une salle d'attente, ces animations ont été organisées avant la visite préventive chez le ou la dentiste. Elles ont drainé un certain nombre de personnes qui ne s'attendaient pas toujours à être sollicitées de cette manière. Et s'attendaient plus encore rarement à ce que leurs **paroles soient écoutées et entendues**. Certains des participants avaient, ou avaient eu, des moyens financiers importants, d'autres étaient dans une situation financière ou sociale très délicate.

Cette brochure rapporte une sélection de ce qu'il s'est dit lors de ces différentes rencontres. Pour des raisons de discrétion, les prénoms des participants ont été changés. Certaines réunions ont eu lieu en plusieurs langues. Bien entendu, les interventions en espagnol, anglais, allemand, etc. ont également été traduites, comme lors des animations.

Voici donc une série de réflexions et d'échanges : ils concernent tous ceux et celles qui, hygiène buccale oblige, s'allongent (plus ou moins) régulièrement sur le fauteuil et qui, sans doute, s'y reconnaîtront ici ou là...

IL PARAÎT que cela va mieux...

parole de dentistes !

Avant de détailler tout ce que les patients ont dit de leur dentiste - ou ce qu'ils pensent des soins dispensés par ce dernier - laissons une petite place à un constat effectué par les praticiens participant à l'aventure.

Ils le disent, ils l'assurent : au niveau des soins dentaires, ça va mieux. Cette affirmation se fonde sur le fait que **les Belges consulteraient de plus en plus leur dentiste**.

Néanmoins, **les praticiens restent prudents**. Malgré les progrès constatés, un Belge sur deux ne consulterait pas un dentiste tous les ans, ce qui est pourtant recommandé et vivement encouragé, y compris via une mesure qui conditionne le remboursement d'un soin préventif annuel comme le détartrage au fait de l'avoir effectué l'année précédente. Mais, pour un Belge sur cinq, le dentiste, ce n'est même pas une fois tous les cinq ans... Les personnes rencontrées lors des animations ne faisaient même pas partie de ces derniers chiffres. Un des enjeux de ces séances a donc consisté à en savoir plus sur les raisons qui font mentir ces statistiques...

Pour quelles raisons est-il recommandé
d'aller régulièrement voir un·e dentiste,
y compris dès l'enfance ?

C'est QUOI un **bon** dentiste ?

Cette question simple, devenue presque rituelle lors des animations, a amené de multiples réponses. Mais elle a également montré, entre autres, que les patients partageaient **des préoccupations qu'il était possible d'extrapoler à d'autres prestataires de soins** comme les médecins généralistes ou les spécialistes.

Ainsi, **l'importance de l'écoute et de l'information** a été, et de loin, un des points les plus abordés lors des animations. En fait, les participants ont dit à quel point **ils voulaient être écoutés**. Au-delà de cette demande, ils souhaitaient **être considérés comme des interlocuteurs**, et non pas comme des dossiers, être vus comme des patients et non des clients...

« Pour moi, un bon dentiste, commence Sarah, c'est d'abord quelqu'un avec qui on peut parler. Et qui m'écoute en tenant compte de ce que je dis. Parler, ce n'est pas seulement dire bonjour, c'est me poser des questions et écouter mes réponses. Il faut bien sûr qu'il ou elle soit compétent·e, mais il n'y a pas que cela ! Il faut que la personne en face de moi me respecte, comme moi je la respecte. »

Cette écoute du patient peut se mettre en place suivant des modalités différentes. Certaines sont aptes à satisfaire le patient, d'autres moins...

« Mon dentiste, il ne dit pratiquement rien quand il m'accueille, explique Pierre. A peine un bonjour, parfois une poignée de main rapide. Il me demande ce qui ne va pas, et commence les soins immédiatement. A la fin de la consultation, il me fait asseoir à son bureau et là, il prend son temps. Tout y passe. Ce qu'il a vu, ce dont il s'agit. Et quand il hésite, il le dit. Après, il me décrit la suite des événements. Ce qu'il faudrait faire, les choix éventuels, les prix, les avantages, les inconvénients et, pour finir, toutes les infos sur ce que je peux espérer en ce qui concerne les remboursements. Parfois, ça

arrive, le temps passé à son bureau est plus long que celui sur la chaise de soin. Ce n'est pas un type marrant. Mais avec lui, je sais à quoi m'en tenir. »

Le rôle du dentiste
est-il uniquement
celui d'un praticien,
d'un professionnel de
soins, ou a-t-il aussi
un devoir d'écoute ?
Quelle place
accorde-t-il à sa
mission d'information
et de prévention ?



L'HABIT fait

le/la dentiste

Pour d'autres participants, certains aspects, comme le **cadre où sont pratiqués les soins**, ont plus d'importance que d'autres.

« Moi, je ne suis rassurée que quand le cabinet est tout neuf, confesse Nadia. Du blanc, de l'éclairage comme en salle d'opération, des tiroirs propres et bien rangés, que le/la dentiste sache où il/elle peut trouver les instruments. Il faut que cela ait l'air 'nickel' et aussi 'médical'. Même pour un contrôle, je veux que ça fasse 'clinique'. Sans quoi, je suis stressée, je n'ai pas confiance. Une fois, la personne qui assistait la dentiste n'avait pas de masque. (NDLR: les séances d'animation ont eu lieu avant l'apparition du Coronavirus). Je n'ai rien dit, mais je ne suis pas revenue. »

Certains patients mettent cependant en avant des critères de qualité différents. Ainsi, il arrive que certains soient moins attachés au 'look médical' de leur praticien.

Kevin parle de son expérience : « Le dentiste chez qui je vais est très relax. Il est rarement en blouse blanche. Il a souvent des polos Lacoste. Il y a toujours la radio qui est allumée - et qui va fort - avec de la musique 'années 90'. Il a une grosse montre en or et une grosse chaîne en or. Ça peut faire peur à certains, mais il change de gants tout le temps et son matériel est tout récent, impeccable. Il connaît son métier. Tout est parfaitement organisé. Donc pour moi, pas de problème ! »

Quelle est la place de l'environnement
dans lequel travaille le dentiste ?
Quel impact son 'look'
et les mesures d'hygiène qu'il utilise
ont-ils sur la perception des patients ?

Hum... lequel choisir
pour une visite
chez le dentiste ?



La peur, une EXCUSE

qui a **bon dos** ?

La peur du dentiste est une **vieille histoire**. Est-ce parce qu'on se souvient que la profession de dentiste a longtemps été exercée par les barbiers, redoutables 'arracheurs de dents' ? Cette image loin d'être vraiment positive est restée vivace, même si l'on sait qu'elle est devenue complètement dépassée.

En tout cas, en première place, quand on tente d'expliquer le non recours aux soins dentaires, on évoque souvent la peur d'avoir mal. Cette dernière est peut-être présente. Mais souvent, elle est **loin d'être la raison principale** et, certainement, la plus rationnelle.

« J'avais un principe, avant : jamais chez le dentiste, avoue Mohammed. Mais, à un moment, l'ail, les clous de girofle, puis les cachets de plus en plus forts, cela ne marchait plus. J'ai toujours eu peur de la douleur, mais là, j'étais servi. Quand j'ai enfin décidé d'aller chez le dentiste, je lui ai demandé si on pouvait faire une anesthésie générale ! »

L'image du dentiste 'à l'ancienne'
fait-elle encore si peur
que certains patients refusent
encore de s'y rendre ?
Cette raison en cache-t-elle d'autres ?



On n'est PAS VENUS pour se faire engueuler

Dans certains cas, la peur d'être jugé se révèle être un des freins à la non fréquentation régulière des cabinets dentaires. Les dentistes peuvent être vus – ou pressentis – comme 'donnant des leçons de morale' et manquant d'empathie. C'est sans doute chez les adultes que ce sentiment se rencontre le plus.

« Pour des raisons financières, je suis restée longtemps sans pouvoir me soigner les dents, explique Fatima. Evidemment, quand ma situation a changé et quand j'ai su que je pouvais me faire soigner les dents pour pas trop cher, je dois dire que j'ai pensé que ça allait être chaud, la première visite, et qu'on allait me dire que ce n'était pas bien... Il a fallu faire un effort pour y aller. »

« J'ai horreur qu'on me fasse la morale, c'est valable pour tout le monde, pas uniquement pour les médecins ou les dentistes, assène Denis. J'ai donc souvent reporté les visites, même si j'en avais les moyens. Pas envie de me faire engueuler! Je fais très attention à mes dents, mais un jour j'ai été obligé d'y aller. Rien, pas une seule remarque du dentiste. Il était sympa, expliquait bien, ne m'a pas engueulé et ne m'a pas fait mal. Depuis, je ne dirai pas que j'y vais pour le plaisir, mais c'est devenu beaucoup plus facile de m'y rendre. »

D'autres raisons sont également à l'origine du peu d'empressement, parfois, à aller chez le dentiste.

« Je suis super timide, dit Fatima, et dès que je vois une blouse blanche, c'est encore pire. Je suis mal à l'aise. J'ai l'impression que je ne vais pas pouvoir m'expliquer, qu'on va donc me considérer comme une personne bête et ne pas me prendre au sérieux. »

« On dit qu'on n'est pas bien informé, ajoute Hanan, mais le nombre de fois que j'ai entendu qu'il fallait aller une fois par an chez le dentiste ! Ce n'est pas

pour cela que j'y allais quand même. J'avais toujours quelque chose à faire à la place. Toujours une bonne raison. Le temps passe si vite... Quand je m'y rendais pour les enfants, la dame me disait avec un grand sourire : 'Et vous, c'est pour quand ?' »

Timidité, peur du jugement, vie compliquée...
Est-il si facile
de surmonter ces obstacles ?



C'est COMBIEN ?

La peur du dentiste et de son jugement n'explique pas tout. Peut-être masque-t-elle même d'autres **raisons plus terre-à-terre...** et souvent ressenties comme des fatalités.

Ce n'est pas nouveau : **le coût des soins de santé** a une influence sur la décision des patients d'y avoir recours. A fortiori, quand boucler le budget est un casse-tête quotidien, **les soins médicaux sont souvent postposés sinon abandonnés**, parfois jusqu'au moment où il devient impossible de les repousser encore.

Chez le dentiste, où les soins peuvent représenter un montant important, **il n'est pas toujours évident de faire le tri et de savoir ce qu'il faudra payer**, ce qui sera pris en charge et remboursé, une donnée d'autant plus variable qu'elle dépend aussi du fait que l'on se trouve chez un praticien conventionné ou non. Or, cet aspect financier peut générer une certaine **méfiance...**

Rosa raconte : *« Chez mon ancien dentiste, je savais à tout moment combien ça allait me coûter. J'avais l'impression que c'était bon marché. Mais il a arrêté de pratiquer et avec son successeur, c'est différent. C'est difficile d'avoir des informations claires. Parfois il change d'avis, les prix qu'il me donne changent... Puis, il y a les choses remboursées, il y a les choses remboursées si on a une assurance complémentaire et ce qui n'est pas remboursé, ou alors si on a fait telle ou telle chose... C'est compliqué. Pour les enfants, c'est gratuit. Pourquoi pas pour les adultes ? C'est déjà le cas pour certains adultes, à ce qu'il paraît ? »*

« Il y a certains dentistes qui sont des pompes à fric, regrette Francis. J'en avais un comme cela avant. Grosses notes d'honoraires mais peu de

remboursements. Puis, pour une raison ou une autre, je suis allé en voir une autre. Quand elle m'a donné les prix pour plus ou moins les mêmes choses, je suis tombé de la chaise. C'était beaucoup moins cher... »

« Je suis une personne âgée, comme on dit... J'avais le souvenir que le passage chez le dentiste était plus ou moins bon marché... Mais à mon âge, je n'ai plus besoin des mêmes soins. Ce sont des soins plus chers et qui sont moins remboursés, en tout cas c'est ce que mon dentiste me dit. Il m'a aussi expliqué que le matériel, les mélanges, les instruments, tout cela est beaucoup plus sophistiqué que quand j'étais gosse. Et que cela a un prix ! Bref, c'est mieux, me dit-il, mais c'est plus cher ! »

Le prix des soins médicaux
pousse de nombreuses personnes
à postposer ou à se passer
de soins dentaires ou médicaux.

Que dit cette situation sur notre société ?
Souvent considéré comme assez égalitaire,
notre système de soins
connaîtrait-il quelques ratés ?

Un FAUTEUIL (dentaire)

pour **tous** ?

Pour favoriser l'accès aux soins des personnes dites précarisées, il existe toute une série de **mesures d'accompagnement et d'incitants financiers**. Mais elles ne fonctionnent pas toujours avec l'efficacité rêvée. Ainsi, leur mise en oeuvre peut être compliquée, avec le risque de provoquer insatisfaction et frustration chez les prestataires.

Ce facteur s'ajoute à toutes les raisons 'classiques' du non-recours à l'aide sociale (voir l'encadré ci-contre).

« *Quand on a besoin d'un dentiste, c'est souvent urgent, rappelle Amir. Mais les formalités pour les soins gratuits peuvent prendre du temps. Alors, on est obligé d'attendre, et parfois, c'est dur.* »

« *Je suis allée à la consultation, dit Maria, et ils ne m'ont pas soignée car ils n'avaient pas reçu les papiers du CPAS. Ils n'ont pas pu me dire où ils étaient bloqués... Au CPAS, à la comptabilité de l'hôpital ou ailleurs ? J'ai donc repris un autre rendez-vous, mais beaucoup plus tard.* »

« *Quand je vais à Saint-Pierre pour mes dents (NDLR : le CPAS de Saint-Gilles, comme d'autres CPAS, a une convention avec l'hôpital universitaire Saint-Pierre pour les soins médicaux et, notamment, les soins bucco-dentaires), ce n'est jamais la même personne qui me reçoit, regrette Toni. Je ne suis pas sûr qu'il connaisse bien mon dossier.* »

« *J'ai des mauvaises dents, et à un moment, il a fallu que je m'en occupe. Ce n'était plus possible, plus supportable, se plaint André. Je suis allé au CPAS de la commune où j'habitais à l'époque et on m'a dit que je n'avais droit à rien. On n'a même pas voulu me donner un papier... J'ai déménagé et j'ai refait une demande. Et là, j'ai appris que j'avais droit à des choses.* »

Beaucoup de personnes ne font pas appel aux aides dont elles pourraient bénéficier, ou n'obtiennent pas nécessairement celles qui, pourtant, leur sont accessibles. Comment faire pour lutter contre ce non-recours?

LE DROIT, MAIS PAS POUR MOI...

Il existe différentes formes de situations de "sous-protection sociale" et différentes explications à ces dernières.

- La non-connaissance : le droit n'est pas connu par la personne.
- La non-demande : la personne connaît le droit pour lequel elle est éligible, mais elle ne le réclame pas.
- Le non-accès : le droit est connu, il est demandé, mais non obtenu par la personne.
- La non-proposition : la personne est éligible à un droit. Mais son intervenant social ne l'en informe pas et ne le lui propose pas.
- L'exclusion des droits : pour diverses raisons, la personne est exclue de certains droits sociaux et n'y a "plus droit".¹

Et le SOURIRE

de la **crémière** ?

Lors de ces animations concernant les soins bucco-dentaires, un grand nombre de paroles et de réflexions prononcées par les participants auraient pu être transposées aux soins médicaux. Ces propos concernent **la recherche du dialogue, de respect mutuel, d'une meilleure information**, de la distance qui existe entre un praticien et son patient...

En exposant leurs difficultés ou leurs vécus, les participants ont aussi mis le doigt sur des achoppements de notre système de soins de santé. Ces personnes ont pointé **la difficulté de (re)connaître les praticiens conventionnés** et de s'y retrouver dans la **complexité du système de remboursement**. Elles ont dénoncé aussi, et souvent en premier lieu, **la difficulté à obtenir des informations claires et complètes sur les tarifs ou les plans de soins**.

De plus, les participant.es ont évoqué leur non-recours ou leur nonaccès aux aides permettant de bénéficier de soins, ainsi que les difficultés qu'ils/elles rencontrent encore et malgré tout lorsque, finalement, ils/elles obtiennent cet accès.

On le voit, **toutes ces problématiques dépassent, et de loin, la 'simple' peur** du dentiste... Depuis longtemps déjà, on entend dénoncer le risque d'une 'médecine à deux vitesses', avec des soins de santé loin d'être égaitaires. Visiblement, **une certaine 'dentisterie à deux vitesses'** n'aurait rien à lui envier.

« Je ne suis pas médecin, précise Désiré, mais je pense que la santé de mes dents, c'est le reflet de ma santé tout court. Avoir des problèmes aux dents, c'est le signe qu'il y a aussi quelque chose qui ne va pas, et ça peut aussi avoir

des conséquences sur ma santé en général. Quand on a de 'belles dents', la vie est plus facile! Plus facile de trouver un job, un appartement... Au moins, on peut sourire ! Quand on a des 'laidés dents', c'est beaucoup plus difficile, même pour les relations avec les autres. »

Alors, cheese ?



1. Cahier thématique du Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2016, «Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise», 28/03/2017, Laurence NOËL - contributeurs: Sarah LUYTEN, Marion ENGLERT, Sarah MISSINNE, David HERCOT, Miguel RWUBU, Gille FEYAERTS, Jenne VAN CORTENBERG, Murielle DEGUERRY.

*
* *

Pour aller plus loin :

- *Recherche d'informations médicales et santé. Qui ? Quoi ? Où ?... Pourquoi ?* Collection Communication. 2012
- *Sur les pistes d'une nouvelle relation médecin/patients.* Collection Droits des patients - paroles des usagers. 2013



La situation s'améliore, disent les dentistes...
Pourtant, un Belge sur deux ne fréquente pas
de cabinet dentaire tous les ans,
et un sur cinq n'y met pas les pieds en cinq ans.

Et si, pour une fois, on laissait les patients expliquer
les raisons de ce désamour ?

Lors de séances d'animations, des hommes et des femmes,
parfois en situation de précarité,
ont donné leur avis sur ce qui leur donne confiance
dans leur dentiste (ou pas), sur ce qu'ils apprécient
chez lui/elle (ou pas)
et, surtout, sur les barrières qui se dressent
entre les praticiens et les patients.

Ne croyez pas que la peur de l'aiguille ou de la fraise
explique tout ! C'est loin d'être le cas...
En effet, derrière les relations (de confiance ?)
que l'on construit (ou pas) avec un dentiste,
il y a bien des facteurs.

Beaucoup d'entre eux en disent long
sur notre système de santé et ses inégalités,
ainsi que sur la manière dont les professionnels
de la médecine considèrent leur rôle et leurs patients...

Cette brochure s'adresse à tous les publics.
Elle est téléchargeable sur le site www.questionsante.be
Edition 2020