

# Contact

Le bulletin de l'Union Régionale des Professionnels de Santé  
URPS Chirugiens-Dentistes des Hauts-de-France

Novembre 2024



## Édito

Chers confrères, chères consœurs,

Notre paysage professionnel évolue, non seulement dans ses pratiques, mais aussi dans les défis auxquels nous devons faire face quotidiennement.

L'un de ces défis réside dans la montée inquiétante des violences dans les cabinets dentaires libéraux, dont les données, tant nationales que régionales, sont très sous-estimées.

À travers cette 7<sup>e</sup> édition de notre bulletin d'information, nous mettons en lumière un phénomène préoccupant qui touche de plus en plus de praticiens : les agressions que subissent nos équipes dentaires.

Face à ce constat, votre URPS a décidé d'agir. Nos récentes initiatives, marquées notamment par l'organisation de journées de sensibilisation à Lille et à Amiens, montrent notre volonté à lutter contre ce phénomène.

Ces événements ont permis à la fois d'informer nos confrères sur leurs droits et les moyens de se protéger, de les inciter à signaler les abus mais aussi de développer une synergie à l'échelle territoriale entre les représentants des forces de l'ordre, des instances judiciaires et médicales (Police, Gendarmerie, procureur, Ordre des Chirurgiens-Dentistes, organismes de formation). Cette coopération renforcée permettra également de mieux prévenir les incidents et d'apporter un soutien approprié aux victimes.

Ce bulletin témoigne également de notre engagement sur d'autres sujets importants pour notre profession : l'actualisation du zonage, la lutte contre l'antibiorésistance, le déploiement de la téléexpertise ou encore l'amélioration du suivi bucco-dentaire des personnes âgées dépendantes.

Bonne lecture à tous.



URPS  
Chirugiens-Dentistes  
Hauts-de-France

# Les violences en cabinet dentaire

## Contexte

Chaque année, près de 20 000 signalements de violences à l'encontre des professionnels de santé sont enregistrés, selon l'Observatoire National des Violences en milieu de Santé (ONVS). Les principaux motifs d'agression recensés sont liés à un problème de prise en charge financière (51,4 %) et au refus de soins (21,2 %).

Bémol : à ce jour, le recensement des signalements est certainement très sous-estimé pour le secteur dentaire libéral !

Dans un contexte marqué par une explosion du nombre des agressions dirigées contre les professionnels de santé, les pouvoirs publics se sont récemment réengagés pour lutter contre ce phénomène préoccupant. Dernière illustration en date, le dépôt le 23 janvier 2024 d'une proposition de loi, en cours de discussion, visant à renforcer la sécurité des professionnels de santé. Ce texte tend à consolider la réponse pénale aux violences faites aux soignants. Alors qu'il fût envisagé de placer les URPS au cœur du dispositif d'accompagnement des libéraux agressés, cette piste est aujourd'hui incertaine. L'URPS Chirurgiens-Dentistes Hauts-de-France affiche sa volonté et sa légitimité à être intégrée pleinement à ce dispositif.

## Les actions menées par l'URPS

Dans ce contexte, deux journées de sensibilisation dédiées à la lutte contre les violences faites aux soignants en cabinet dentaire ont été organisées par votre URPS à Lille et à Amiens. Ces journées avaient plusieurs enjeux, dont :

### 1 • Sensibiliser les professionnels sur l'intérêt de signaler les abus

La collecte de données est essentielle pour alerter nos autorités de tutelle et l'opinion publique. Refuser la banalisation de toute forme de violences, c'est, au-delà des insultes ou des propos dégradants, ne laisser passer aucune agression de quelque nature qu'elle soit à l'encontre des soignants. C'est pour cela qu'il est nécessaire d'inciter les professionnels à signaler les comportements violents. Cette démarche résonne avec une situation dénoncée il y a un an par l'URPS : le manque de chirurgiens-dentistes en Hauts-de-France, en décalage avec la demande de soins d'urgence sur le territoire (43 praticiens pour 100 000 habitants vs 63 pour 100 000 en moyenne en France). La prévention et le recours aux soins précoces, mieux planifiés, permettrait d'éviter des situations d'urgence.

### 2 • Informer sur le processus juridique

En réunissant autour de la table les instances judiciaires et l'Ordre des Chirurgiens-Dentistes des Hauts-de-France, les professionnels de santé ont pu bénéficier d'un temps d'information et d'échange sur les défis du quotidien rencontrés par les équipes dentaires afin de comprendre les enjeux et les risques, mais aussi d'en reconnaître les impacts.

Les instances judiciaires (Gendarmerie, Police, procureur) ont également présenté aux professionnels les outils et ressources dont ils disposent pour faire face aux situations de violences, tout en leur apportant des éléments de compréhension sur le processus juridique à suivre.

Les équipes dentaires – chirurgiens-dentistes, assistants, secrétaires – sont parfois confrontées à des situations d'agressivité et de stress, souvent exacerbées par des attentes élevées des patients.

Les conséquences des violences en cabinet dentaire ne se limitent pas aux atteintes physiques. Elles peuvent également avoir un impact profond sur le bien-être mental et émotionnel des professionnels. Le stress chronique, les traumatismes psychologiques et la perte de confiance peuvent affecter leur capacité à exercer leur métier et leur qualité de vie.

Qu'ils s'agissent de violence physique, verbale, ou psychologique, ces agressions constituent une réalité préoccupante qui nécessite une prise de conscience et des actions concrètes.

Agir contre les violences en cabinet dentaire nécessite une approche multidimensionnelle. Cela comprend la sensibilisation des professionnels sur l'ampleur du problème, l'éducation du grand public sur le respect envers les professionnels de santé, et le renforcement des mesures de sécurité dans les cabinets dentaires. De plus, il est essentiel d'encourager les professionnels à signaler les incidents et à rechercher un soutien juridique et psychologique approprié.



### 3 • Développer une synergie territoriale

La collaboration avec les forces de l'ordre est indispensable pour assurer la sécurité des professionnels de santé. En favorisant une dynamique pluriprofessionnelle entre les instances judiciaires et médicales à l'échelle territoriale (Police, Gendarmerie, procureur, Ordre des Chirurgiens-Dentistes), l'URPS œuvre pour une réponse rapide et adaptée en cas de violence. Cette coopération renforcée permettra également de mieux prévenir les incidents et d'offrir un soutien approprié aux victimes.

À ce titre, des documents d'aides et d'information sont à retrouver sur notre site internet (annuaire régional des référents de Police pour les professions médicales).



### 4 • Sensibiliser sur la responsabilité du chirurgien-dentiste vis-à-vis de son équipe dentaire

La formation des chirurgiens-dentistes et/ou de leurs collaborateurs sur la thématique de la gestion des situations conflictuelles au cabinet dentaire est primordiale pour agir et réagir efficacement. Ce travail est notamment effectué en concertation et en partenariat avec l'UFAD (Union Française des Assistantes Dentaires) et avec l'appui d'organismes de formations.

## Campagne de prévention

Retrouvez nos affiches de prévention dans nos dernières pages !

Fruit d'un partenariat avec une école de communication lilloise, ces affiches, conçues pour être placées dans les salles d'attente et les espaces de travail, rappellent l'importance du respect envers les professionnels de santé et encouragent les patients à adopter un comportement respectueux.

À retrouver également [sur notre site internet](#) et à [télécharger gratuitement](#).



## Formations existantes

### Association SPS

(Soins aux Professionnels de Santé)



L'association *Soins aux Professionnels de Santé* accompagne les étudiants et les professionnels en souffrance grâce à un groupe d'experts dédié au partage et à la défense de leur bien-être.

Pour plus d'information :

[www.asso-sps.fr/association/sps-en-region](http://www.asso-sps.fr/association/sps-en-region)

### Adentia

**Formation :** *Gérer les patients agressifs.*

**Public visé :** chirurgien-dentiste, assistant(e) dentaire, réceptionniste, secrétaire.

**Objectifs pédagogiques :**

- identifier et réduire les facteurs pouvant conduire à des situations de violences verbales ou physiques ;
- prévenir les situations d'agressivité ;
- identifier les mécanismes émotionnels induits par ces situations ;
- canaliser le comportement du patient agressif.

**Détails de la formation :**

- durée : 2 jours ;
- dates et lieux des prochaines sessions :  
Lille, les 19 et 20 novembre 2024,  
Paris, les 17 et 18 mars 2025.

Pour plus d'informations : [adentia.fr/formation/5](http://adentia.fr/formation/5)



### Crisis Prevention Institute (CPI)

**Formation en ligne :**

*Réduire l'agressivité – stratégies de prévention.*

**Objectif du programme :** acquérir les compétences de base pour identifier les signaux d'aggravation, instaurer un langage commun au sein de l'équipe, et savoir à quel moment solliciter du renfort.

**Détails du programme :**

- durée : 30 minutes ;
- thème : stratégies de prévention pour réduire l'agressivité.

Pour plus d'informations : [www.crisisprevention.com/fr-FR](http://www.crisisprevention.com/fr-FR)



## Conclusion

La sensibilisation aux violences en cabinet dentaire est un appel à l'action collective. En initiant une dynamique pluriprofessionnelle, nous contribuons à promouvoir des cabinets dentaires respectueux et sûrs pour tous.

En sensibilisant sur les violences, en soutenant les victimes et en promouvant une culture de tolérance zéro envers les comportements violents, nous contribuons à protéger ceux qui consacrent leur vie à prendre soin de notre santé bucco-dentaire.



# ANTIBIORÉSISTANCE

## Des fiches pratiques dentaires pour les praticiens et les pharmaciens



Dentibiotic

Un projet sur l'antibiorésistance est actuellement mené en partenariat avec l'URPS Pharmaciens Hauts-de-France. Ce projet repose sur trois objectifs :

- créer du lien entre les chirurgiens-dentistes et les officines du territoire ;
- apporter aux pharmaciens les outils et conseils utiles à donner en cas de douleurs dentaires des patients lorsqu'ils se rendent d'abord en pharmacie ;
- promouvoir les recommandations de bon usage des antibiotiques pour les chirurgiens-dentistes

Ce projet a démarré sur la base d'une étude menée sur l'évaluation de *Dentibiorésist* dans la région Grand-Est.



La prescription d'antibiotiques, ainsi que la nécessaire prise de conscience des professionnels concernant l'antibiorésistance, le mésusage parfois constaté et la pénurie de certaines classes d'antibiotiques, sont des sujets au cœur des discussions conventionnelles avec l'UNCAM et des projets de notre ARS.

Pour répondre aux besoins identifiés, des fiches outils sur la symptomatologie bucco-dentaire à destination des pharmacies et le bon usage des antibiotiques en odontologie à destination des chirurgiens-dentistes du territoire sont en cours de création et seront diffusées prochainement.

Un partenariat a également été engagé avec *Dentibiotic*, site ressource d'aide à la prescription de toute l'antibiothérapie pour les chirurgiens-dentistes.

### ENGRENAGE : DE LA SURCONSOMMATION D'ANTIBIOTIQUES À L'IMPASSE THÉRAPEUTIQUE

LA SURCONSOMMATION D'ANTIBIOTIQUES EST RESPONSABLE DE L'AUGMENTATION DES RÉSISTANCES BACTÉRIENNES AUX ANTIBIOTIQUES, FAISANT CRAINdre DES IMPASSES THÉRAPEUTIQUES DE PLUS EN PLUS FRÉQUENTES



# Un nouveau zonage en vue !

Le dernier zonage des chirurgiens-dentistes en Hauts-de-France a été publié en 2013. Au fil des années, la problématique de la démographie médicale semble s'être accentuée dans la région. Ce constat souligne un déséquilibre croissant dans la répartition territoriale des professionnels de santé.

Le recensement de l'offre de soins, qu'elle soit libérale ou salariée, a conduit à la définition de cinq types de zones : des zones dites « non prioritaires » (anciennement appelées « surdotées ») aux zones « très sous-dotées ».

Ce découpage vise à identifier les territoires pouvant bénéficier d'aides à l'installation et de Contrats d'Engagement de Service Public (CESP) pour les étudiants afin de pallier le manque de professionnels dans les déserts médicaux. L'objectif affiché est ainsi de rendre l'offre de soins plus équitable dans l'ensemble de la région Hauts-de-France.

L'ARS a sollicité l'URPS pour examiner leurs conclusions sur la base des nouvelles règles établies par la convention avec l'UNCAM. En attendant la publication du nouveau zonage, prévue pour 2025, vous pouvez consulter l'étude commandée par l'URPS, qui servira à appuyer nos remarques auprès de l'ARS.



## Déploiement de la téléexpertise



Depuis le 1<sup>er</sup> août, la téléexpertise est intégrée dans la nouvelle convention avec l'UNCAM.

L'URPS avait anticipé cette avancée en nouant un partenariat avec le Centre Oscar Lambret (COL), centre

de référence régional en cancérologie. En effet, le 18 avril dernier, un webinaire a été organisé sur le repérage des signaux d'alerte des cancers VADS au cabinet dentaire.

Cette conférence a été l'occasion d'évoquer les éléments permettant d'alerter le praticien en cas de suspicion de cancers ORL / VADS et de solliciter les services compétents vers qui s'orienter.

Une FAQ est en cours de construction et sera diffusée sur notre site internet afin de répondre au mieux aux éventuelles questions des praticiens.

Votre URPS organise avec le COL et Omnidoc, référence en la matière et gratuit à titre individuel, une solution de télé-expertise pour améliorer la coordination des parcours et une meilleure prise en soins de vos patients.

Ce projet sera, par la suite, décliné pour les maladies rares, avec le centre de référence régionale O'Rares, sur des modalités similaires : webinaires d'information et proposition d'un outil de téléexpertise.



## Écoresponsabilité en cabinet dentaire



Le concept d'écoresponsabilité consiste à adopter de gestes permettant de limiter notre impact environnemental. Face au changement climatique, à la perte de biodiversité et à la dégradation des écosystèmes, l'écoresponsabilité représente un levier indispensable pour guider nos actions vers un avenir durable.

Être écoresponsable au sein de son cabinet consiste à minimiser son empreinte carbone dans son activité en réduisant sa consommation de ressources naturelles, en limitant la production de déchets, mais aussi en favorisant l'utilisation de matériaux et de technologies respectueux de l'environnement.

Afin d'améliorer votre pratique vers une démarche plus écoresponsable et dans la continuité du webinaire qui a été organisé sur cette thématique, [un guide a été réalisé et est disponible sur notre site internet](#).

De plus, mené conjointement avec les URPS Chirurgiens-Dentistes de la région Île-de-France, PACA et ARA, un guide des pratiques écoresponsables en cabinet dentaire sera prochainement publié.



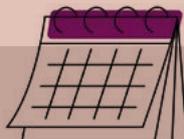
## La Santé bucco-dentaire des personnes âgées dépendantes : un enjeu de santé publique en Hauts-de-France

En partenariat avec l'ARS Hauts-de-France et l'association Handident, votre URPS se mobilise autour de l'expérimentation territoriale d'un parcours coordonné en santé bucco-dentaire pour les résidents en EHPAD en collaboration avec les acteurs des territoires valenciennes et boulonnais.

L'objectif de ce dispositif vise à renforcer la prévention bucco-dentaire au sein des EHPAD mais aussi à soutenir la coordination de l'offre de soins dentaires pour les résidents.

En attendant l'évolution de nos assistants dentaires, les chirurgiens-dentistes ont un rôle majeur à jouer avec les infirmiers (notamment les ESPrévE - Équipes Spécialisées de Prévention inter-EHPAD), les aides-soignants et les aidants.

# À VOS AGENDAS !



## Les formations AFGSU 2

Retrouvez les sessions du 2<sup>e</sup> semestre 2024. [Rendez-vous sur le site, rubrique Formations](#) pour vous inscrire en ligne !

### AFGSU 2 – Initiale (21h)

Amiens	Arras	Beauvais	Laon	Lille
25, 26 et 27 septembre, 20, 21 et 22 novembre*	9, 10 et 11 octobre, 20, 21 et 22 novembre	18, 19 et 20 décembre	20, 21 et 22 novembre	18, 19 et 20 septembre, 4, 5 et 6 décembre*
205 €	186 €	131€	195 €	200 €

### AFGSU 2 – Recyclage (7h)

Amiens	Arras	Beauvais	Laon	Lille
12 décembre	17 octobre, 14 novembre*	10 octobre	10 octobre	12 septembre, 21 novembre
100 €	85 €	44 €	75 €	95 €

**Rappel :** le diplôme AFGSU 2 a une durée de validité de 4 ans, dont le recyclage est à réaliser avant la date anniversaire.

\* Sessions complètes.

## Évènements à venir

- **Comment vous aider à faire les bons choix en gestion des ressources humaines ?** le 14 novembre 2024, à Lille. Atelier organisé par votre URPS.
- Soirée **Repérage, prise en soin et orientation des victimes de violences intrafamiliales**, le 19 novembre 2024.



[urpscd-hdf.fr](http://urpscd-hdf.fr)



Retrouvez sur notre site, onglet **Bibliothèque**, de nombreux outils et ressources pour vous accompagner dans votre pratique.

Dans un objectif de réduction des envois papiers, si vous souhaitez être informés de nos projets, des évènements ou formations organisés, nous vous invitons à nous faire parvenir votre adresse mail à l'adresse suivante : [contact@urpscd-hdf.fr](mailto:contact@urpscd-hdf.fr)

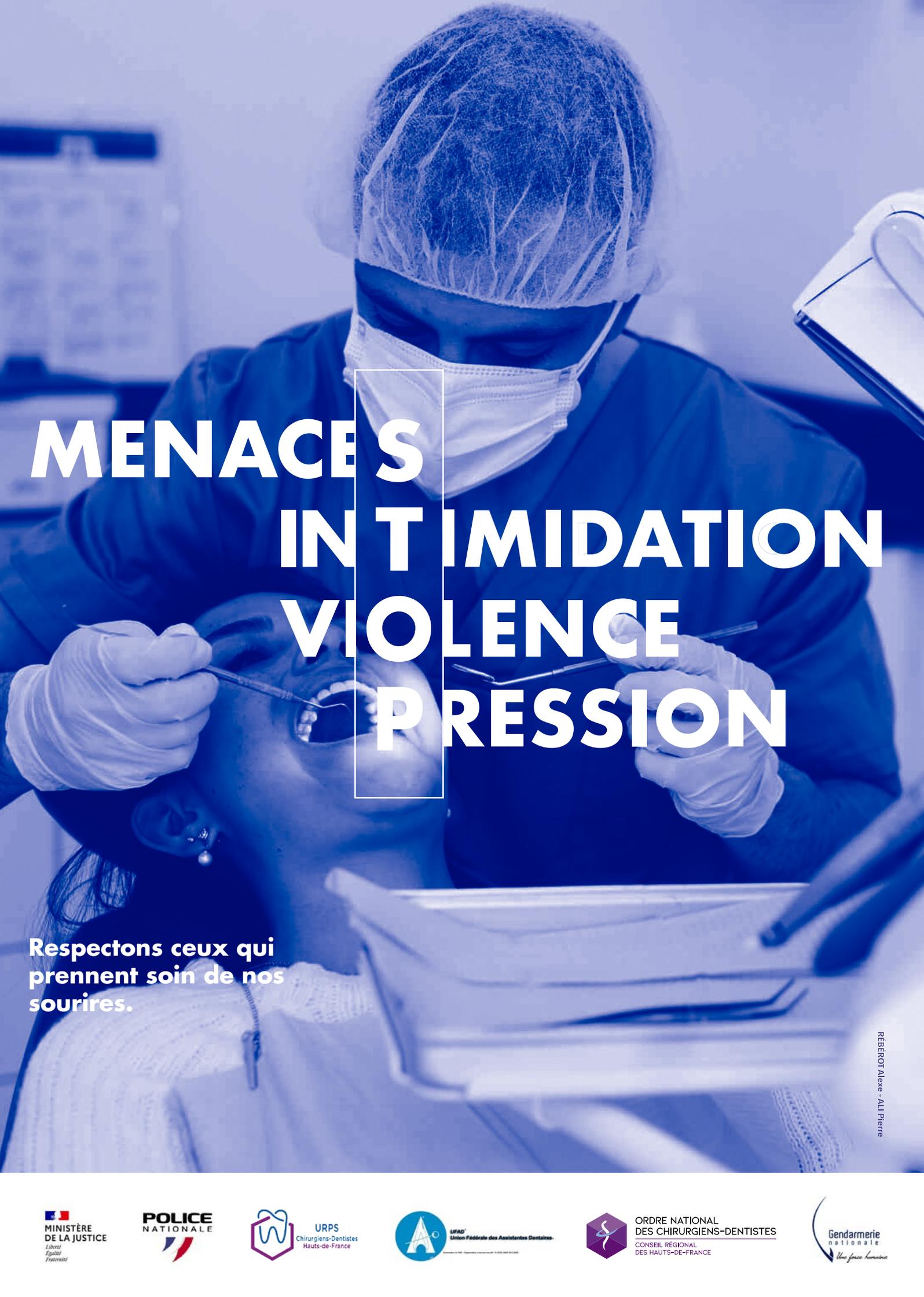
(L'utilisation des adresses mails se fera conformément au Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données (RGPD), vous pouvez exercer votre droit de rectification ou vous désabonner par courrier à l'URPS Chirurgiens-Dentistes des Hauts-de-France - 11, square Dutilleul - 59800 Lille ou par courriel à [contact@urpscd-hdf.fr](mailto:contact@urpscd-hdf.fr))



# INSULTE BRUTALITÉ PROVOCAATION PEUR

Respectons ceux qui  
prennent soin de nos  
sourires.

REBÉROT Alexe - All Pierre



# MENACES INTIMIDATION VIOLENCE PRESSION

Respectons ceux qui  
prennent soin de nos  
sourires.

REBERROT Alexe - All Pierre