



Communication du chirurgien-dentiste : les recommandations

En publiant ses recommandations sur la communication du chirurgien-dentiste, le Conseil national vient de poser la dernière pierre à ce nouvel édifice, qui définit la liberté de communiquer du praticien, mais une liberté encadrée et assortie d'un principe fort : l'interdiction de pratiquer la profession comme un commerce. Le Conseil national vient de publier ces recommandations, disponibles en téléchargement sur notre site Internet et intitulé *Communication professionnelle des chirurgiens-dentistes : recommandations et explicitations*. Elles sont destinées à encadrer et préciser, au moyen d'exemples pratiques, ces nouvelles dispositions en matière de communication. Elles ont une valeur juridique renforcée puisque le décret du 22 décembre 2020 qui a créé et/ou modifié 11 articles du Code de déontologie portant sur cette nouvelle communication, renvoie pour six d'entre eux à ces recommandations de l'Ordre. Le praticien doit s'y conformer car, en cas de litige, le juge s'y référera. Nous proposons, dans les pages suivantes, de reprendre les éléments clés de ces recommandations. Les exemples qui sont donnés ne sont, bien sûr, pas limitatifs, et par ailleurs, les recommandations sont susceptibles d'évoluer.

COMMERCE

Le praticien est certes libre de communiquer « *par tout moyen* » au public, mais il ne peut exercer sa profession comme un commerce. À titre d'illustration, il ne peut, par exemple, recourir à des supports incompatibles avec son activité.

Exemples

Le praticien s'exposerait à un risque s'il diffusait ses coordonnées ou toutes autres informations professionnelles :

- sur des bons de réduction au verso des tickets de supermarché
- sur des bus, des affiches
- dans le métro
- sur des applications numériques à orientation commerciale...

LIBRE CHOIX

Le principe du libre choix du praticien par le patient suppose une information sans discrimination ouvrant l'accès pour tous aux soins. Le chirurgien-dentiste doit diffuser des informations fiables, vérifiables, et compréhensibles.

Exemples

- Le praticien s'exposerait à un risque s'il :
- présentait ses procédés de stérilisation comme avant-gardistes ou exceptionnels alors qu'ils respectent simplement les obligations légales ;
 - s'autodéclarait spécialiste ou expert dans un domaine ou une discipline, sans diplôme ou formation adéquate ;
 - présentait une technique obsolète

ou non encore éprouvée comme fiable et certaine ;
- déclarait ne pouvoir recevoir que des patients correspondant à une tranche d'âge très précise, ou uniquement en bonne santé...

TÉMOIGNAGES DE TIERS, COMPARAISONS

Le chirurgien-dentiste peut présenter son activité au public, décrire son parcours, ses études et formations en lien avec sa profession. Ces informations peuvent être diffusées sur tout support numérique. Attention ! Le praticien doit pouvoir justifier de toutes ces informations ; sa communication est loyale et honnête, et elle ne fait pas appel à des témoignages de tiers ni à des notations et, enfin, elle ne doit pas être comparative.

Exemples

Le praticien s'expose à un risque s'il :
- communiquait ce type de messages : « Dans notre cabinet les prothèses sont moins chères que... » ; « Nous sommes meilleurs que... » ; « Nous sommes mieux équipés, plus qualifiés que... » ;
- utilisait des noms de domaine de sites Internet comprenant des termes similaires ;
- mentionnait des formations sans les avoir suivies...

RECOURS À DES SOINS INUTILES

La communication d'un chirurgien-dentiste sur sa pratique professionnelle ne doit pas inciter le public à recourir à des actes superflus.

Exemples

Le praticien s'exposerait à un risque s'il :
- mettait en place une communication de fidélisation incitant à la « consommation » d'actes médicaux inutiles ;
- diffusait des messages tels que : « La troisième couronne à moitié prix » ; « Une séance d'éclaircissement dentaire offerte dès la pose de quatre couronnes »...

DIGNITÉ DE LA PROFESSION, DISCRIMINATION

Le chirurgien-dentiste doit s'abstenir de tout acte de nature à déconsidérer sa profession. Sa communication ne peut avoir un caractère discriminatoire limitant l'accès aux soins à certains patients.

Exemples

Le praticien s'exposerait à un risque s'il :
- diffusait des messages tels que : « Notre cabinet n'est pas équipé pour prendre en charge les jeunes avant tel âge » ; « Nous ne prenons pas en charge les patients relevant de la complémentaire santé solidaire » ; « Les patientes enceintes doivent s'adresser à un spécialiste » ; « Les patients souffrant des pathologies suivantes doivent s'adresser directement à l'hôpital »...

INFORMATIONS TROMPEUSES OU MENSONGÈRES

L'obligation d'objectivité et de sincérité est un principe sur lequel le praticien ne doit pas déroger dans sa communication.

Exemples

Le praticien s'exposerait à un risque s'il :
- diffusait des informations mensongères sur son parcours professionnel, ses titres reconnus, ses honoraires ; suggérait l'existence d'une spécialité non reconnue, promouvait une méthode non éprouvée ;
- diffusait des témoignages de patients sur son site Internet, un procédé pouvant être assimilé à une information trompeuse ;
- diffusait des photographies « avant-après traitement », qui pourraient suggérer aux patients un résultat positif certain...

SECRET PROFESSIONNEL

Sur son site Internet, les réseaux sociaux, ou dans le cadre d'une formation ou d'une intervention dans les médias, le praticien doit respecter le secret professionnel. Un patient filmé dans un cabinet dentaire, même avec son accord, ne doit en aucun cas être identifiable. Le nom du patient ne doit pas être diffusé.



LES QUATRE GRANDES DATES DE LA NOUVELLE COMMUNICATION

21 juin 2018. Le Conseil d'État publie son rapport sur les règles applicables aux professionnels de santé en matière d'information et de publicité. L'objectif : une harmonisation du règlement avec le droit européen, mais aussi une meilleure information du public. C'est la fin de l'interdiction générale de publicité, mais dans le cadre déontologique.

13 février 2019. Favorable à cette évolution, le Conseil national sera le premier Ordre à publier, début 2019, la nouvelle Charte communication. Dans le même temps, il envoie aux pouvoirs publics ses propositions de modification du Code de déontologie portant sur la communication.

22 décembre 2020. Le décret modifiant notre Code de déontologie paraît. Le nouveau dispositif sur la communication s'applique à tous. Ce texte renvoie certains aspects de la communication des chirurgiens-dentistes à des recommandations formelles de l'Ordre.

6 mai 2021. Le Conseil national publie ses recommandations. Elles s'appliquent à tous les chirurgiens-dentistes. C'est la fin d'un processus qui a débuté en 2017, lorsque le Premier ministre, Édouard Philippe, avait sollicité le Conseil d'État pour modifier la réglementation en vigueur en France.

Exemples

Le praticien s'exposerait à un risque s'il :

- participait à une émission télévisée accompagné de patients témoignant directement, et à visage découvert, de son activité ;
- diffusait des radiographies, photographies, copies d'écran portant l'identification des patients, ou permettant de les reconnaître...

CONFRATERNITÉ, RÉFÉRENCIEMENT

Le chirurgien-dentiste ne doit pas dénigrer ses confrères dans sa communication. Par ailleurs, le référencement numérique non naturel, payant ou non, est proscrit.

Exemples

Le praticien s'exposerait à un risque s'il :

- se livrait à une communication comparative – par ailleurs prohibée – sur la qualité et les tarifs, assimilable à une violation du principe de confraternité...

PUBLICITÉ POUR UN TIERS, UNE ENTREPRISE INDUSTRIELLE OU COMMERCIALE

En vertu du principe d'indépendance du chirurgien-dentiste, est prohibée toute publicité pour un tiers, une société industrielle ou commerciale. De plus, lorsque le praticien participe à une action d'information du public à caractère éducatif, scientifique ou sanitaire, il ne peut en faire bénéficier des organismes tiers.

Exemples

Le praticien s'exposerait à un risque s'il :

- mettait en avant une société commerciale, communique sur les produits ou méthodes qu'elle commercialise ou encore met en ligne un lien vers le site Internet d'une société commerciale ;
- créait un blog, un site, une application, et se livre à de la publicité pour des brosses à dents ;
- réalisait une vidéo publicitaire à destination du grand public pour le compte d'un laboratoire...



DONNÉES SCIENTIFIQUES CONFIRMÉES OU PROVISOIRES

Si elles sont présentées comme acquises, les informations relatives à sa discipline ou à des enjeux de santé publique, à des fins éducatives ou sanitaires, doivent porter sur des données confirmées. À défaut, il convient d'alerter sur le caractère hypothétique ou provisoire des hypothèses non encore confirmées.

COMPÉTENCES ET PARCOURS PROFESSIONNEL

À l'exception des ordonnances, des plaques professionnelles et des éléments de signalétique des cabinets, qui obéissent à des règles particulières (*lire plus bas*), le chirurgien-dentiste peut communiquer au public, par tout moyen, sur les éléments suivants.

- Ses diplômes, titres et fonctions reconnus par le Conseil national;
- Ses distinctions honorifiques reconnues par la République française;
- Les matières suivies dans le cadre de la formation continue et du DPC;
- Ses autres formations professionnelles n'ayant pas donné lieu à reconnaissance du titre ou n'ayant pas fait l'objet d'une demande de sa part. Ces informations doivent être suivies de la mention selon laquelle ce ne sont pas des spécialités ni des diplômes reconnus par le Conseil national;
- Son expérience professionnelle : sa carrière professionnelle avec ses lieux et formes d'exercice; les langues étrangères pratiquées; ses publications, réalisées selon les standards scientifiques, les plus significatives.

Attention! Le chirurgien-dentiste doit pouvoir justifier de tous les éléments sur lesquels il communique. Sa responsabilité peut être engagée en cas de déclaration mensongère et/ou erronée.

PRATIQUES PROFESSIONNELLES (ORIENTATIONS)

Le chirurgien-dentiste peut faire état de ses principales pratiques professionnelles. Il peut, par exemple, communiquer sur le fait qu'il pratique des actes d'odontologie pédiatrique, d'endodontie, d'implantologie, de parodontologie,

etc. Mais en aucune manière cette information relative à sa pratique de disciplines ne devra être confondue avec des spécialités existantes, ou les ériger en spécialités inexistantes.

HONORAIRES : INFORMATION PRÉALABLE AU PUBLIC

Le chirurgien-dentiste qui communique son activité au public, notamment sur un site Internet, doit informer sur ses honoraires de manière loyale, honnête, non comparative. Au regard du nombre important d'actes prévus à la CCAM, le Conseil national recommande la mention des honoraires correspondant au moins aux cinq à dix prestations les plus pratiquées par le chirurgien-dentiste. Le praticien devra aussi rappeler les obligations permettant l'accès de toute personne à la prévention ou aux soins sans discrimination, telles celles relatives à la CSS, l'aide médicale d'État (AME), etc.

HONORAIRES : INFORMATION PRÉALABLE AU PATIENT

Le praticien devra se conformer à ses obligations d'information, notamment via l'affichage obligatoire (en téléchargement sur le site de l'Ordre) et via le devis obligatoire.

CONDITIONS D'EXERCICE

Le praticien peut donner des informations relatives aux conditions pratiques de son exercice professionnel, qui seront utiles pour le patient, sans valorisation et sans comparaison :

- adresse de son exercice et conditions d'accès (transports...);
- jours et horaires d'ouverture;
- modalités de prises de rendez-vous;
- conditions d'accessibilité au public (registre public d'accessibilité);
- son mode d'exercice : libéral, salarié;
- des informations sur l'équipe dentaire : noms, fonctions pour une bonne identification;
- des précisions sur le cabinet, le plateau technique, les équipements.



HONORAIRES.
Le Conseil national recommande la mention des honoraires correspondant au moins aux cinq à dix prestations les plus pratiquées par le praticien.

ORDONNANCES ET AUTRES DOCUMENTS PROFESSIONNELS

Le chirurgien-dentiste *doit* mentionner sur ses feuilles d'ordonnance et sur ses autres documents professionnels :

- ses nom, prénoms, adresse professionnelle postale et électronique, numéro de téléphone et numéro d'identification au répertoire partagé des professionnels intervenant dans le système de santé ;
- sa situation vis-à-vis des organismes d'assurance maladie ;
- la spécialité au titre de laquelle il est inscrit au tableau ou la qualification qui lui a été reconnue conformément au règlement de qualification ;
- son adhésion à une association agréée prévue à l'article 371M du Code général des impôts.

Le chirurgien-dentiste *peut* mentionner :

- ses titres, diplômes et fonctions lorsqu'ils sont reconnus par le Conseil national ;
- ses distinctions honorifiques reconnues par la

République française ;

- ses jours et heures de consultation ;
- la localisation de son cabinet ;
- les mentions relatives aux sociétés d'exercice (SEL ou SCP) prévues au CSP et le numéro de RCP ;
- les modalités de paiement ;
- son assurance responsabilité professionnelle ;
- les principales pratiques professionnelles, conformes aux données acquises de la science, en lien avec la chirurgie dentaire, sans engendrer de confusion avec des spécialités existantes ou inexistantes ;
- l'adresse de son site internet, la mention de ses réseaux sociaux ;
- le logo en lien avec la profession que le Conseil national mettra à disposition de tout chirurgien-dentiste inscrit au tableau de l'Ordre, en vue d'une meilleure identification et visibilité par le public.



ANNUAIRES

Outre ses nom, prénoms, adresse professionnelle, heures de consultation, etc., le chirurgien-dentiste peut mentionner sur les annuaires en version papier ou électronique d'autres informations telles que :

- l'accessibilité, l'accès, la géolocalisation du cabinet dentaire ;
- le lien vers le site Internet du chirurgien-dentiste et les réseaux sociaux.

Attention ! Si l'annuaire présente les informations économiques concernant le praticien, il devra se conformer aux dispositions et recommandations figurant ci-dessus aux rubriques « Honoraires ». De plus, l'interdiction de référencement non naturel ainsi que celle de la publicité pour un tiers ou une société commerciale s'appliquent.

PLAQUES PROFESSIONNELLES, SIGNALÉTIQUE DES CABINETS

- Le chirurgien-dentiste peut faire figurer sur une plaque à son lieu d'exercice ses nom, prénoms, numéro de téléphone, jours et heures de consultation, sa situation vis-à-vis des organismes d'assurance maladie et la spécialité au titre de laquelle il est inscrit au tableau ou la qualification qui lui a été reconnue conformément au règlement de qualification.
- Il peut également mentionner ses titres, diplômes et fonctions reconnus par le Conseil national de l'Ordre, dans leurs mentions d'origine.
- Lors de toute nouvelle installation ou de toute modification de plaque, le conventionnement ou le non-conventionnement devra être indiqué.
- Les pratiques professionnelles ne sont pas mentionnées sur les plaques professionnelles.
- Une plaque peut être apposée à l'entrée de l'immeuble et une autre à la porte du cabinet. Lorsque la disposition des lieux l'impose, une signalisation intermédiaire peut être prévue. Ces indications doivent être présentées avec discrétion.
- Le chirurgien-dentiste peut solliciter préalablement l'avis de son conseil départemental lorsque la signalisation intermédiaire

(par fléchage par exemple) semble nécessaire pour une bonne information et l'orientation des patients, en fonction du contexte local et environnemental.

- Une vitrophanie peut se substituer à la plaque professionnelle, elle comprend les mêmes indications que celles précisées plus haut.
- Le Conseil national mettra à disposition de tout chirurgien-dentiste inscrit au tableau un logo qu'il pourra apposer sur sa ou ses plaques professionnelles, en vue d'une meilleure identification et visibilité par le public.

De même, pour une bonne information du public, le Conseil national mettra à disposition de tout chirurgien-dentiste, une identification de la profession de chirurgien-dentiste par l'apposition d'une enseigne (portant le logo reconnaissable de cette profession). Cette signalétique devra respecter les dispositions législatives et réglementaires en vigueur notamment en matière d'environnement, de publicité locale, de copropriété...

ANNONCES D'INSTALLATION OU DE MODIFICATION D'EXERCICE

Le praticien peut publier l'information sur tout support qui ne soit pas commercial, à une fréquence de parutions « raisonnable » c'est-à-dire adaptable aux circonstances. L'information est objective, mesurée, utile et nécessaire. Le chirurgien-dentiste peut se faire conseiller utilement, s'il le souhaite, par son Conseil départemental de l'Ordre d'inscription.

Exemples

- Le praticien s'exposerait à un risque s'il :
- présentait de manière ostentatoire son activité et ses équipements ;
 - recourait à des procédés comparatifs ;
 - occupait une page entière dans un journal...

+ D'INFOS

Téléchargez le nouveau Code de déontologie : https://www.ordre-chirurgiens-dentistes.fr/espace-documentaire/?dln_download_category=publicite-recommandations-ordinales