

L'édito

Le chirurgien-dentiste doit se positionner en partenaire du projet de santé de ses patients



Depuis 2012, *Pratiques Dentaires* accompagne les chirurgiens-dentistes, les éclaire sur les enjeux de la santé bucco-dentaire sous différents angles : science, clinique, prévention, organisation du soin et responsabilités sociétales. Dans cette logique d'ouverture, votre journal s'enrichit aujourd'hui d'une nouvelle rubrique - « Récits de patients » - conçue pour replacer le vécu de nos patients au cœur de notre réflexion et de nos décisions thérapeutiques.

« Récits de patients » : écouter pour soigner autrement. Que ressentent les Français lorsqu'ils poussent la porte de nos cabinets ? Comment articulent-ils santé buccale, parcours de vie, contraintes économiques ou sociales ? Quelles sont leurs attentes ? Qu'espèrent-ils de la relation avec leur praticien ? Cette série d'articles recueille leur parole brute, puis la décrypte afin de nous aider à bâtir, avec eux, un projet de santé cohérent plutôt qu'un simple « plan de traitement » calqué sur une supposée excellence technique.

En adoptant ce point de vue, nous choisissons de dépasser l'énumération d'actes pour considérer la personne dans sa globalité : histoire, motivations, freins, ressources. Notre ambition : favoriser une co-construction des propositions de soins qui s'intègrent naturellement dans la trajectoire de vie du patient, et respectent ses attentes en santé - qu'il s'agisse de réparation, d'esthétique, de confort, de budget ou de temps disponible.

Nous sommes convaincus que ces témoignages vous offriront des clés pour ajuster votre posture et enrichir la relation soignant-soigné.

Parallèlement, l'UFSBD inscrit ses travaux dans les grands enjeux sociétaux et vous convie, le 16 octobre 2025, au ministère de la Santé pour son 26^e colloque annuel de santé publique. Cette édition sera dédiée au rôle déterminant de la santé orale face au défi du vieillissement et du maintien de l'autonomie à domicile. Parce qu'une bouche en bonne santé prévient la dénutrition et interagit étroitement avec de nombreuses pathologies systémiques, il est crucial de réunir décideurs publics, représentants d'usagers et professionnels de santé afin de redéfinir ensemble la place de la santé orale dans le « bien-vieillir ». Nous comptons sur votre présence pour enrichir ce dialogue.

Bonne lecture à toutes et à tous !

Dr Benoît PERRIER, **Président de l'UFSBD**

« Écouter les récits de nos patients
pour co-construire leur projet
de santé bucco-dentaire. »

Dossier

Récits de patients

"Contre toute attente"

Pour cette rubrique, l'association *Récits de patients* a recueilli des témoignages et des données issues de recherches qualitatives, puis les a mis en récit, et enfin, nous en propose un commentaire.

Ces récits ne cherchent ni à dénoncer, ni à idéaliser. Ils racontent des histoires vraies de maladies et de parcours de santé. Ils racontent aussi les doutes, les attentes, les représentations mutuelles qui teintent nos comportements. Ils racontent, enfin, combien le lien de confiance peut-être fragile, et comme notre curiosité est source de pertinence relationnelle et clinique.

Nous, professionnels de santé bucco-dentaire, partageons volontiers nos apprentissages cliniques, nos mésaventures, nos astuces de cabinet, les découvertes issues de nos formations, nous lisons des articles et des ouvrages. Avec cette nouvelle rubrique, en partenariat avec l'association *Récits de patients*, la revue *Pratiques Dentaires* propose une plongée inédite dans les vécus de nos patients et de nos confrères, afin de nourrir encore davantage nos pratiques et nos réflexions.



Vous souhaitez partager une expérience vécue en tant que patient ou praticien ? Contactez-nous : recitsdepatients@gmail.com

Rejoignez-nous sur notre groupe [Discord](#) et sur notre page [LinkedIn](#) : Récits de patients

Contre toute attente

Auteur : Association *Récits de patients*



48 « **Question :** comment faire pour ne pas perdre son temps ?
Réponse : l'éprouver dans toute sa longueur.
Moyens : passer des journées dans l'antichambre d'un dentiste, sur une chaise inconfortable [...]. »

Albert Camus, *La Peste*

J'attends. Moi qui suis venu 30 minutes en avance, ça commence à faire long... Dans cette salle d'attente, mes voisins sont silencieux. Il y en a un qui fixe ses pieds en se tenant la joue, un autre qui tue le temps avec son téléphone portable. Ils sont arrivés après moi, mais comme les consultations sont sur rendez-vous, je ne sais pas qui sera le prochain à passer. C'est joli, ici, il faut bien le dire. Tout est fait pour qu'on ne s'ennuie pas. Nous sommes trois inconnus que le hasard a réunis dans cette pièce, où l'on se dévisage en coin. On reste discrets, mais on s'analyse. Pas du tout un endroit pour engager la conversation. Non. Ici, *on attend*.

À travers le mur, on entend le bruit de la roulette, qui s'arrête et qui repart. Je ne sais pas ce qu'on lui fait, au gars assis sur le fauteuil, mais apparemment, c'est un vrai chantier. Je me demande dans quel état il va sortir. Aucun cri, mais ça irait bien avec l'ambiance... Le son de l'instrument, très aigu, ne ressemble à aucun autre. Et cette odeur de clou de girofle... Le temps s'allonge... Les minutes s'égrènent... Patienter ne me dérange pas trop, habituellement, mais là, c'est différent. J'attends pour souffrir. Mieux que ça : je paye pour attendre pour souffrir. Non : je paye pour attendre, et pour, *peut-être*, souffrir. L'incertitude fait partie du forfait !

Aujourd'hui, il est prévu qu'on enlève la dent qui m'a fait si mal, l'autre fois. Le dentiste avait hésité et avait fini par m'expliquer qu'on l'enlèverait. Aujourd'hui, je ne ressens plus rien. Je me demande si on ne pourrait pas la garder, après tout. Je préférerais prendre le risque de re-souffrir un jour. Là, maintenant, je voudrais conserver ma dent. J'aimerais le lui demander. Je vais le lui demander. Je suis nerveux. Je brûle de le faire tout de suite mais ce n'est pas possible, puisque, par définition, ici, *on attend*.

Au mur, j'ai déjà lu six fois les affiches de prévention pour se brosser les dents, les posters anti-tabac et l'affichette d'information sur les tarifs pratiqués, même si je ne comprends pas tout. Je n'ai jamais été doué avec le jargon de la Sécurité sociale... Je préfère admirer les jolies décorations, agencées avec goût. Sur la table basse, je vois une pile de magazines récents et très variés. J'aimerais bien en lire, mais je n'ai pas le cœur à ça. Mon cœur, il bat un peu fort, là, je redoute cette extraction. Je vais juste scroller, tiens. Il y a même des bornes de chargeurs de téléphone. Tout est pensé pour les patients, y a pas à dire. Mais c'est long... Pourquoi est-il en retard ? Mon voisin de gauche soupire en regardant sa montre. Je suis coincé dans une bulle d'espace et de temps, où *on attend*.

Commentaire par l'association Récits de patients

Ah, du nouveau : une porte s'ouvre ! Je reconnais la voix du dentiste. Il est en ligne. Il a l'air préoccupé. Ça m'inquiète car si je veux négocier, j'ai besoin qu'il m'écoute. Deux nouvelles personnes sont arrivées. On commence à être bien trop nombreux. Je vais m'en aller, j'éviterai un moment délicat. Et après tout, ce serait justifié, ça fait un quart d'heure ! Peut-être même que ça rendrait service... Je vais poliment signaler à la secrétaire que je dois partir. Mince, la voilà : « *Monsieur Drogo, excusez-nous pour le retard, le traitement précédent a duré plus longtemps que prévu. Le Docteur Bastiani est bientôt à vous.* ». Dommage, ça s'est joué à quelques secondes. Je me rassieds, mais sur une autre chaise, près de la porte. Je marque mon territoire, j'affirme mon statut de « prochain ». Ici, *on attend* !

Le dentiste entre enfin, me serre la main, s'excuse pour le retard et me sourit chaleureusement. Il semble avoir retrouvé une humeur sereine. Nous marchons dans le couloir, passons devant le comptoir de la secrétaire, qui m'adresse, elle aussi, un sourire agréable. Est-ce qu'elle m'encourage à tenir bon ? Que va-t-il m'arriver ? Le dentiste se retourne, et m'indique la salle de soins : « *Je vous en prie, entrez et asseyez-vous.* ».

Il me demande comment je vais. Je lui réponds la vérité : « *Très bien, merci.* ». J'ai même envie d'ajouter : « *D'ailleurs, je vais tellement bien que je pourrais garder ma dent.* ». Mais allez comprendre pourquoi, je ne parle pas. Il relit calmement mon dossier : « *Parfait, Monsieur Drogo ! Comme prévu, on se voit aujourd'hui pour extraire la dent qui vous fait souffrir. Lors de notre dernier rendez-vous, je vous ai bien expliqué pourquoi il me semblait important de le faire rapidement, n'est-ce pas ?* ». C'est sûr, la dernière fois, il a vraiment pris du temps pour moi. Il a même fait un petit schéma pour que je saisisse l'intérêt de l'opération. Il est très pédagogue. Bon, on poireaute dans la salle d'attente, mais au moins, on ne peut pas dire qu'il expédie ses patients, au contraire. Il me regarde d'un air rassurant. Tout est parfait, il est sympa, je ne vais quand même pas l'embêter et tout remettre en question maintenant. Je suis là, c'est convenu, on a déjà mis trop d'énergie à tout programmer... Je sais qu'il maîtrise la communication autant que ses gestes. Et puis, quoi ? Avouer que j'ai peur ? Qu'est-ce qu'il y ferait, de toute façon ? Je suis un adulte. En plus, si j'annule sans raison, il ne me reprendra pas comme patient, je le sais. « *Bien ! Nous allons donc procéder à l'avulsion, installez-vous.* », lance le docteur. Au moment de m'allonger sur la table de soins, je n'ose pas lui dire que j'ai tout oublié et que je ne sais plus pourquoi on l'enlève. Bon sang, est-ce que ce serait absurde d'avouer : « *Docteur Bastiani, en fin de compte, j'aimerais attendre...* » ?

Ce récit illustre un vécu apparemment banal, dans un contexte de soins globalement serein. Pourtant, le patient en fait une expérience très singulière, presque déstabilisante. L'attente y joue un rôle central (celle entre deux rendez-vous, celle dans la salle, celle autour du changement de volonté et de l'éventuelle discussion à venir). Ces temps d'attente qui se superposent donnent lieu à un vécu complexe, où le patient oscille entre tension intérieure et inhibition.

La littérature qualitative décrit bien à quel point l'attente, dans des lieux de soins, n'est pas un simple « temps mort ». C'est un moment sensible, où s'entremêlent émotions, projections, fragilités, incertitudes. Même lorsque tout est organisé pour rendre l'accueil agréable - espaces soignés, retard très acceptable, soignants professionnels et gestes maîtrisés - le patient vit ces instants au travers de ses propres représentations, de ses peurs, de ses hésitations. Même un léger retard peut devenir l'objet de tensions. Ce récit rappelle qu'une consultation, même bien balisée (ici, une avulsion dentaire planifiée dans l'agenda), peut contenir de l'imprévu. Le vécu du patient évolue, parfois entre deux rendez-vous, parfois en salle d'attente, parfois au cours du soin.

Dans une approche biopsychosociale, on insiste sur l'importance d'un temps, en début de rencontre, pour vérifier où en est la personne. Une simple question ouverte, sans enjeu apparent, peut faire émerger une information nouvelle, un doute, une envie, un besoin de clarification : « *Aimeriez-vous reparler de certaines choses avant que l'on commence ?* ». Dans le cas présent, le patient se serait certainement senti autorisé à exprimer son souhait, tardif mais sincère, de reconsidérer l'indication d'avulsion, sans être happé par ce que l'on pourrait nommer une « escalade d'engagement ». Il aurait alors évité de penser qu'il était trop tard pour changer d'avis, parce qu'il y avait déjà eu trop d'énergie, de temps ou d'argent investis. Une telle discussion offre aussi l'opportunité de revisiter le consentement éclairé du patient, et d'éviter des soins qui, sans être contraires à l'éthique, pourraient malgré tout susciter des malentendus et, à terme, alimenter tensions ou conflits.

Souvent, ces échanges ne bouleversent pas le plan de traitement. Ils permettent, a minima, de réouvrir un espace de dialogue qui consolide le lien de confiance, qui offre l'opportunité de le réajuster, parfois légèrement, parfois profondément. Ils réduisent les incompréhensions, les non-dits, les regrets. Et, à long terme, ils protègent la relation thérapeutique de ruptures éventuelles. Ce récit expérientiel nous rappelle que la qualité du soin se joue aussi dans ces espaces intermédiaires, entre ce qui est prévu, ce qui est vécu, et ce qui peut encore (toujours ?) être discuté.