



---

# LITIGES & DOLÉANCES

RÉGLEZ UN DIFFÉREND À L'AMIABLE AVEC VOTRE CHIRURGIEN-DENTISTE

---

## Les causes de doléances les plus fréquentes

---

- ↳ **Mauvaise compréhension des informations fournies par le praticien au patient, sur :** les différentes possibilités de traitement, leur coût (et notamment l'interprétation du devis), la durée des interventions et la durée totale du traitement, les suites possibles, les gênes et contraintes subies, les solutions transitoires
- ↳ **Complications survenant au cours des soins et modifiant de façon importante la planification du traitement et son coût**
- ↳ **Perte de confiance du patient vis-à-vis de son praticien**
- ↳ **Problèmes relationnels et rupture du dialogue**

## Quelles solutions ?

---

- ❶ Si un différend survient, il convient en premier lieu de contacter votre praticien traitant pour exposer calmement le problème et tenter d'y remédier.
- ❷ Si le différend persiste, vous pouvez nous adresser un courrier/mail de doléances mentionnant obligatoirement le nom du praticien ainsi que vos coordonnées postales et téléphoniques.
- ❸ Nous pourrions alors intervenir auprès du praticien, vous fournir les explications, renouer le dialogue ou vous orienter dans votre démarche.  
Il se peut également que nous vous proposons d'organiser **une tentative de conciliation**, qui peut éviter une procédure longue et coûteuse. Dans ce cas, le Président du Conseil Départemental de l'Ordre désigne un ou plusieurs membres de la Commission de conciliation mise en place conformément aux dispositions du Code de la santé publique.

## Qu'est ce qu'une tentative de conciliation ?

---

La conciliation consiste dans l'intervention d'un tiers pour tenter de régler un différend : après avoir écouté les deux parties et analysé leurs points de vue, le ou les membres de la commission de conciliation propose(nt) un règlement amiable pour apaiser le litige. Les patients et les chirurgiens-dentistes peuvent se faire accompagner voire représenter par un avocat.

## Les issues de la tentative de conciliation

---

**En cas d'accord** : un **procès-Verbal de conciliation** est signé comportant un désistement de toute autre instance ou action se rapportant au différend qui s'éteint.

**En cas d'échec** : le **procès-Verbal de non conciliation** constate l'impossibilité de rapprocher les points de vue. Les parties peuvent se pourvoir devant une autre juridiction, et/ou demander au Président du Conseil Départemental de transmettre une plainte à la juridiction disciplinaire de première instance présidée par un magistrat.



## Que se passe-t-il si la tentative de conciliation n'aboutit pas ?

La juridiction ordinaire, qui étudie l'aspect déontologique et non technique peut prononcer :

- ↳ une sanction disciplinaire à l'encontre du praticien (*avertissement, blâme, interdiction temporaire d'exercice avec ou sans sursis, radiation*)
- ↳ un rejet de la plainte
- ↳ une amende si la requête est jugée abusive

### ⚠ IMPORTANT ⚠

La juridiction ordinaire ne peut prononcer de condamnation qui imposerait un remboursement, ou le paiement d'une quelconque indemnité ou de dommages et intérêts au patient.

A contrario, elle peut infliger à l'auteur d'une requête qu'elle estime abusive une amende (dont le montant ne peut excéder 10 000 euros) cf. Article R. 741-12 du code de justice administrative, rendu applicable devant les chambres disciplinaires par les dispositions de l'article R. 4126-31 du code de la santé publique

Les décisions de cette juridiction sont susceptibles d'appel de la part des deux parties devant la juridiction d'appel du Conseil national puis éventuellement devant le conseil d'Etat.

## Les autres modes de résolution d'un litige

- ↳ Demander au praticien traitant de **saisir la compagnie d'assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle (RCP)** lorsque le litige porte sur un aspect technique (insatisfaction quant aux soins dispensés). Vous devrez alors apporter tous les éléments de preuve du préjudice subi.  
La compagnie d'assurance pourra étudier, par les moyens dont elle dispose, le bien-fondé de la requête. Elle pourra demander l'avis d'un de ses experts. En tant que patient, vous avez la possibilité de contester les conclusions de la compagnie d'assurance par toutes voies de droit.
- ↳ Demander la **mise en place d'une médiation ou d'un arbitrage** (solutions entraînant des frais).
- ↳ Déposer une **plainte devant le tribunal d'instance ou de grande instance** avec demande de désignation d'un expert judiciaire.