



Bulletin de Reliance en Complexité

Chaire Unesco Complexité Edgar Morin, Université de Montpellier

www.reliance-en-complexite.org

n°6, avril 2021

Éditorial : L'affaire Dentexia, anatomie d'un scandale

J'ai d'abord songé à intituler cet édito « Autopsie » du premier scandale sanitaire de masse dans le secteur dentaire français avant de me demander si le terme « anatomie » n'était pas plus approprié, puisque l'affaire dont il est question n'est toujours pas classée (voir la récente Une de [L'Humanité](#)). De quoi s'agit-il ? Du scandale Dentexia, du nom de la chaîne de centres dentaires éponyme, dont nous venons de fêter le triste anniversaire des 5 ans de la liquidation. Ces cabinets *low-cost* ont escroqué et mutilé des milliers de patients entre 2012 et 2016. Quatre mois avant leur fermeture, j'informais le Défenseur des droits (Jacques Toubon) qu'une catastrophe était sur le point de se produire et déposais une saisine au nom du [Collectif contre Dentexia](#)¹, que je venais de fonder. Les années qui suivirent, au cours desquelles mon rôle allait passer de lanceur d'alerte à *whistleblower*², ont représenté pour moi un champ d'application concret de la pensée complexe. C'est ce dont je voudrais témoigner ici, en passant en revue les différents volets du scandale qui, une fois seulement qu'on les aura *tissés ensemble*, pourront lui donner corps dans sa construction systémique.

« La meilleure dent, c'est l'implant ! » (Devise de Pascal Steichen, fondateur de Dentexia)

Le point de départ de l'affaire est législatif et correspond à la promulgation en 2009 de la loi HPST ou « loi Bachelot ». Au motif de moderniser et de rationaliser l'offre de soins, c'est un nouveau paysage sanitaire qui voit le jour avec la possibilité d'ouvrir des centres de santé de type association loi 1901 à but non-lucratif. L'idée sous-jacente est vertueuse : définir des établissements aux statuts variables, permettant l'accès de tous à des soins de qualité, avec une forme associative censée garantir que les bénéficiaires ne soient pas redistribués à des actionnaires (pour éviter tout risque de marchandisation de la santé). Or, les effets de la loi HPST sont mal anticipés et, selon un principe bien connu d'*écologie de l'action*³, c'est tout l'inverse qui se produira lorsque Pascal Steichen, un manager condamné par le passé à douze ans d'interdiction de gestion, décidera de fonder Dentexia. Cette chaîne associative, dont les bas coûts dissuadent les patients de recourir au tourisme dentaire, s'avère être une entreprise commerciale déguisée : les centres n'ouvrent pas le mercredi après-midi pour éviter de soigner les enfants, les traitements conservateurs (détartrage, traitement des caries) ne sont pas dispensés (car peu rentables) et les équipes sont soumises à des cadences infernales pour couronner et remplacer des dents. Parallèlement, Steichen n'a de cesse d'échafauder des montages toujours plus sophistiqués (via des sociétés de prestations de conseil, de formation ou de fourniture de matériel) pour faire sortir la manne d'argent des caisses de l'association.

« [Une pyramide de Ponzi à la Madoff](#) »

Au niveau financier, les centres Dentexia érigent, en ticket d'entrée, le paiement intégral par avance des soins dentaires et, pour les moins fortunés, des contrats de crédits sont proposés dans l'enceinte

1 Également connu sous le nom de « Collectif des Sans-Dents », reprenant la saillie attribuée au Président François Hollande et relayée par son ex-compagne Valérie Trierweiler.

2 Le lanceur d'alerte vise à rendre public un risque afin de le faire connaître, le *whistleblower* cherche à faire stopper l'activité d'un acteur tiers, d'un système ou d'une loi qu'il juge contraire à l'intérêt général.

3 « Sitôt initiée dans un milieu donné, toute action entre dans un jeu d'inter-rétroactions qui en modifient, détournent, voire inversent le cours : elle échappe ainsi à la volonté de son auteur » (Edgar Morin, *La Méthode* 5)

même des cabinets. Le train de vie⁴ de Pascal Steichen devient rapidement fastueux, les plans de traitement s'avèrent plus longs et coûteux que prévu et les apports des nouveaux patients ne servent bientôt plus qu'à terminer les soins des précédents. Dentexia, piégée par la spirale de la « cavalerie », finira par s'effondrer en laissant un passif de plus de 20M€. Il est frappant de constater ici comment la marchandisation de la médecine dentaire est allée de pair avec une intervention des pouvoirs publics (via la loi Bachelot) plutôt qu'avec une logique purement néolibérale, illustrant les relations dialogiques existant entre mercantilisation et étatisation qui ne doivent pas forcément être appréhendés comme des opposés.

« Sans-Dents, mais pas sans voix » (slogan du Collectif contre Dentexia)

Il va sans dire que l'annonce de la liquidation de Dentexia préfigurait une catastrophe sanitaire, la fermeture des centres dentaires laissant au milieu du gué plusieurs milliers de patients engagés dans des plans de traitements non-finalisés. Or, cette patientèle se retrouvait dos au mur car, ayant payé ses soins par avance, elle ne pouvait déboursier ou emprunter à nouveau. A la fois les victimes, les tutelles de santé et les professionnels faisaient face à une situation inédite, provoquant un blocage. La situation n'a pu être débloquée que grâce à l'intelligence collective et stratégique des victimes (illustrant les potentialités positives de toute crise), qui se sont auto-organisées pour obtenir du Ministère de la Santé le versement d'une aide de plusieurs millions d'euros pour la reprise des travaux dentaires. Malgré ce succès, le bilan est en demi-teinte car des patients en souffrance sont toujours en attente de soins. Outre des problématiques de vide assurantiel et juridique, l'affaire Dentexia se caractérise également par un important volet pénal. Suite au dépôt de plus de 1500 plaintes auprès du TGI de Paris, une instruction judiciaire a été diligentée. De nombreuses victimes partagent le sentiment d'avoir été réifiées, dégradées en objets au lieu d'être considérées comme des sujets de soins⁵. D'où la nécessité d'un procès pénal afin de les aider à guérir de leurs blessures, tout autant physiques que psychologiques, et à être restaurées dans leur dignité.

Pour conclure, le scandale Dentexia est une hyperbole, l'empreinte d'une manière d'habiter le secteur dentaire, où certains individus peu scrupuleux peuvent faire du profit en dévoyant la loi. A l'heure d'une médecine à plusieurs vitesses, il paraît inévitable de mieux penser les garde-fous et les leviers de contrôles, ainsi que les dispositifs de fermeture et de sanctions. Il semble par ailleurs souhaitable de corriger les relations asymétriques existant entre le patient et l'ensemble des protagonistes qu'il peut rencontrer le long de son parcours de soin ou en cas de litige. Même pour la dichotomie la plus flagrante, entre soignant et soigné, des relations d'interdépendance et des analogies sont identifiables. Le patient est plus que son mal et le soin dispensé par le praticien ne se limite bien souvent pas à l'acte. L'un et l'autre ne sont pas interchangeables⁶ mais le fruit de traits d'histoire de vie singuliers. Une reconnaissance réciproque peut s'instaurer. Le malade peut instruire le praticien sur sa pathologie⁷ tandis que ce dernier gagne à être formé pour gérer la dimension humaine de son métier. Des relations d'interdépendance s'exercent également entre patients, pouvoirs publics et acteurs de santé : mal soigner coûte sans doute autant d'argent à la collectivité que ne pas soigner du tout. Ce que révèle l'affaire Dentexia, c'est qu'il n'y a pas que le patient qui soit vulnérable, tout le secteur dentaire l'est, car tous les acteurs et éléments du système de soins ont leurs propres vulnérabilités. L'application d'un canevas tel que celui fourni par *l'éthique du care* pourrait à ce titre être utile en ce qu'il permet de réfléchir sur la vulnérabilité de manière transversale⁸.

Abdel Aouacheria

4 Train de vie dénoncé dans un [rapport](#) cinglant de l'IGAS auquel nous avons contribué.

5 « La rationalisation appliquée à l'humain est irrationnelle. » (Edgar Morin, *La Voie*, 2011)

6 Comme le soulignait la revue *The Lancet* en 1999 : « les patients ne sont pas des clones et les médecins ne sont pas des automates ».

7 « Le malade lui-même a un savoir qui peut être obscurci dans nombre de cas, mais il peut aussi être lucide sur lui-même, sur ses propres maux, sur l'évolution qu'il subit. Comme l'enseigne l'ethnométhodologie, chaque patient dispose d'une expérience de vie, d'un savoir qu'il s'agit d'activer. » in Edgar Morin, *La Voie*, 2011.

8 Cette démarche a récemment été initiée par la première association d'usagers du secteur dentaire, [La Dent Bleue](#), à laquelle je suis heureux d'apporter mon modeste concours.



Maquette pour une affiche déployée à Paris (Trocadéro) le lundi 9 mai 2016 dans le cadre d'une manifestation des « Sans-Dents » (Collectif contre Dentexia). Dent dessinée par Véra Kriknoff.

Actualités des membres du groupe et publications



Edgar Morin a tenu la conférence
[« Les difficultés de la connaissance et de l'action en temps de crise »](#)
Institut Français de Marrakech, 18 avril 2021

- **Oussama Bouiss** et **Florence Rodhain** ont publié dans *The Conversation* un article intitulé [« Le néolibéralisme est-il mauvais pour la santé ? »](#) (15 avril 2021)
- **Florence Rodhain** a présenté « La nouvelle religion du numérique. Le numérique est-il écologique ? », webinar organisé par le Laboratoire Gouvernance et Contrôle Organisationnel, vendredi 16 avril 2021, Université Toulouse 3
- Pierre LOUP, Jonathan MAURICE et **Florence Rodhain** (2021), « Quand les technologies nomades influencent simultanément le bien-être et le stress au travail », *Systèmes d'Information et Management (SIM)*.



Marie-Noelle Albert présentera les conférences suivantes en distanciel :

- Albert M.N., Lazzari Dodeler N., Ohin A.Y. « Une expérience de diversité culturelle où résilience personnelle et organisationnelle se nourrissent et permettent un développement durable » au 5^{ème} congrès mondial sur la résilience (Résilience 2020), Yaoundé, Cameroun, 26-28 mai 2021
- Albert M.N, Rodrigue A., Pelletier J., Lazzari Dodeler N. « Le rôle d'un tiers facilitateur dans un processus de repreneuriat complexe » dans le cadre du Congrès International francophone en Entrepreneuriat & PME (CIFEPME2020, initialement prévu à NICE, France) – 18 - 21 Mai 2021



Abdel Aouacheria publiera dans le prochain numéro papier de la [Revue Chimères](#) un texte écrit à quatre mains avec le philosophe Joachim Daniel Dupuis, intitulé « Du nouveau sous le soleil. Phase IV ou l'écologie selon Saul Bass » (2021).

Appels d'offres

- *LabEx CeMEB* : l'appel à projets [Manifestations Scientifiques](#) est ouvert jusqu'au 30 juin 2021. L'appel à projets [Chercheurs Invités](#) est ouvert jusqu'au 30 juin également, pour des séjours prévus d'octobre 2021 à juin 2022.
- *Région Occitanie* : l'appel à projets [Recherche et Société](#) vise à soutenir le développement des connaissances, en amont de l'innovation, permettant de construire des collaborations pérennes et d'accélérer la valorisation des découvertes scientifiques en innovation, directement porteuses de développement économique et social. L'objectif de ce dispositif est de soutenir la recherche en collaboration sur tous les domaines thématiques, depuis l'évaluation sociétale d'une innovation, jusqu'à la mise en œuvre de programmes réunissant un consortium laboratoire(s)-entreprise(s). Le volet « science et société » associera au minimum deux laboratoires d'Occitanie dont un en Sciences Humaines et Sociales.

Congrès, colloques et séminaires

- [La collaboration interdisciplinaire au cœur du quotidien des professionnels](#), Haute École Léonard de Vinci, 29 avril 2021.
- [Séminaire interdisciplinaire COVID-19: Breaking and Raising Boundaries](#), Séminaire interdisciplinaire organisé par le Laboratoire International de Recherche iGLOBES CNRS-ENS-PSL et CNRS à l'Université d'Arizona, du 31 mars au 19 mai 2021.
- [Travail humain - travail animal - travail des « autres vivants »](#). Webinaire PlantCoopLab, Mopntpellier, 4 Mai 2021.
- [Quels arbitrages à l'heure de la Covid 19 ? Comment penser les choix collectifs ?](#) Comment analyser les comportements individuels ? 21^{ème} matinée thématique du Collège des Économistes de la Santé. Vendredi 7 mai 2021.
- [Biodiversités en mouvement : perspectives socio-politiques](#), Séminaire multidisciplinaire ENS - en distanciel, 11 mai 2021.
- Séminaire "[L'énigme du commun](#)" (Collège International de Philosophie), du 6 mai 2021 au 17 juin 2021 (en distanciel).
- [La fiction posthumaniste. Projections, représentations et critiques du transhumanisme](#), Paris Nanterre, du 15 au 16 juin 2021.

Membres de Reliance en Complexité

- Marie-Noëlle Albert, Professeure en Gestion des Personnes en Milieu de Travail, Université de Rimouski, Québec
- Serge Amabile, Professeur des Universités, Sciences de Gestion, Université d'Aix-Marseille
- Abdel Aouachria, Chargé de Recherche CNRS, Biologie, Université de Montpellier
- Ousama Bouiss, Doctorant, Sciences de Gestion, Université Paris Dauphine
- Nicolas Darbon, Maître de Conférences, Musicologie, Université d'Aix-Marseille
- Stéphane Guilbert, Professeur Montpellier SupAgro, INRA, CIRAD
- Philippe Guiliani, Professeur, Sciences de Gestion, Montpellier Business School
- Jean-Louis Le Moigne, Professeur émérite, Université d'Aix-Marseille, Réseau Intelligence de la Complexité MCX-APC
- Sandrine May, Consultante en Relations Humaines
- Régis Meissonier (coordinateur), Professeur des Universités, Sciences de Gestion, IAE MRM - Université de Montpellier
- Edgar Morin, Directeur de recherche CNRS
- Deborah Nourrit, Maître de conférences, STAPS, Université de Montpellier
- Adrien Peneranda, Sciences Politiques Toulouse
- Roland Pérez, Professeur Emérite, Sciences de Gestion, Université de Montpellier

- Florence Rodhain, Maître de Conférence HDR, Sciences de Gestion, Université de Montpellier,
- Leonardo Rodriguez Zoya, Professeur, Communauté de la Pensée Complexe en Amérique Latine, Université de Buenos Aires, Argentine
- Pascal Roggero, Professeur des Universités, Sociologie, Université Toulouse 1 - Capitole
- Jérémie Sauvage, Maître de conférences HDR, Acquisition et didactique des langues, Université Paul Valéry
- Fabienne Serina-Karsky, directrice département éducation inclusive, Institut Catholique de Paris
- Nathalie Will, Fondatrice Pédagogie du Sens[®], Directrice de l'École Internationale Antonia, Montpellier