

3. TESTING DANS L'ACCÈS AUX SOINS DENTAIRES

CONTEXTE

Depuis le 1er novembre 2019, une nouvelle protection complémentaire en matière de santé a vu le jour : la complémentaire santé solidaire (C2S). La C2S est le résultat d'une fusion de la CMU-C et de l'ACS, deux dispositifs visant à lever les barrières financières dans l'accès aux soins pour les personnes en situation de précarité. La C2S vise donc à assurer un accès aux soins pour les plus démunis.

Pour autant, des habitants et habitantes bénéficiaires de la C2S nous signalent des situations de refus de soins de la part de professionnels de santé du fait d'être identifiés comme bénéficiaires de cette prestation, notamment chez les dentistes. Préoccupé par ces signalements, le Collectif KifKif a souhaité expérimenter pour la première fois, sur son territoire d'intervention, un test de discrimination dans l'accès aux soins dentaires des personnes bénéficiaires de la C2S.

OBJECTIFS

Les discriminations dans l'accès aux soins à l'encontre des bénéficiaires de protection sociale sous conditions de ressources ne sont pas nouvelles. De nombreuses études (Softic 2002, Drees 2004, Vélissaropoulos 2006, Desprès 2006 & 2009, Défenseur des Droits 2019) ont déjà mis la lumière sur ce phénomène. Il ne s'agit donc pas de réaliser ici un énième testing scientifique à visée statistique ayant pour objectif d'en mesurer l'ampleur. En tant qu'acteur associatif de proximité, nous souhaitons que notre test de discrimination puisse profiter aux premiers concernés. Alors, l'objectif de ce test de discrimination est double :

- Identifier de potentiels cabinets dentaires discriminants afin de signaler leurs pratiques illicites à l'ordre des médecins et à la CPAM dans la perspective qu'elles cessent ;
- Dresser une liste de cabinets dentaires aux bonnes pratiques afin d'orienter notre public vers des praticiens sans risquer de les exposer de nouveau à l'expérience de la discrimination.

“

Un refus de soins discriminatoire à l'encontre d'un bénéficiaire d'une aide ciblée, du fait de sa situation de vulnérabilité économique, est un acte contraire à la déontologie et à l'éthique médicale, mais aussi un délit au regard de la loi.

DÉFENSEUR DES DROITS

”

QUI, QUOI, OÙ, COMMENT ?

ÉLÉMENTS D'EXPLICATION



LES VARIABLES TESTÉES

La présente étude interroge les pratiques des cabinets dentaires relatives à l'accès aux soins des patients bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire (C2S). En d'autres termes, il s'agit de mettre la lumière sur de potentielles différences de traitement dans l'accès aux soins dentaires des patients en raison de leur vulnérabilité économique, un critère prohibé par la loi.

Dans la perspective de tenir notre objectif de dresser une liste de professionnels de santé aux bonnes pratiques pour le public que nous accompagnons, nous réalisons ce test de discrimination au sein de notre principal territoire d'intervention, à savoir la métropole lilloise (Leers, Wattlelos, Lys-Lez-Lannoy, Roubaix, Tourcoing, Roncq, Bondues, Marcq-en-Baroeul, Wambrechies, La Madeleine, Villeneuve d'Ascq, Lille, Lomme et Lambersart).



TERRITOIRES CIBLÉS



LES TESTEURS

L'objectif étant de signaler les potentielles pratiques discriminatoires de cabinets dentaires, les testeurs sont des personnes réelles et non fictives :

- testeuse 1 : une femme au patronyme à consonance française sollicitant un RDV de soin dentaire pour une situation non-urgente et précisant bénéficiaire de la C2S ;
- testeuse 2 : une femme au patronyme à consonance française sollicitant un RDV de soin dentaire pour une situation non-urgente.

La situation des testeuses est comparable à l'exception du critère testé.



COLLECTE DES DONNÉES

Il s'agit d'un testing par téléphone où chaque testeuse appelle, à environ 1h d'intervalle, un même cabinet dans la perspective de prendre un rendez-vous. La testeuse 1, bénéficiaire de la C2S, appelle systématiquement en premier. La testeuse 2 appelle dans un deuxième temps, permettant de vérifier si le cabinet dentaire applique une forme de sélection de sa clientèle. Ainsi, le test porte sur la première étape de prise de rendez-vous à savoir la réponse du secrétariat ou du dentiste lui-même ayant pris connaissance du statut de bénéficiaire de la C2S de la testeuse.

Chaque testeuse est guidée par un script rédigé de tel sorte que la demande de rendez-vous ne revêt pas d'un caractère d'urgence en vue d'être au plus proche des sollicitations usuelles du cabinet. Les scripts prévoient suffisamment de détails afin de formuler une demande complète limitant ainsi les questions non-anticipées du secrétariat ou du dentiste lui-même.

Notons ici que la trame d'appel permet, en fin d'entretien téléphonique, de ne pas aboutir à la formalisation d'un rendez-vous afin de ne pas encombrer inutilement le cabinet. Si un rendez-vous lui est proposé à court-terme, la testeuse précise qu'elle doit faire garder son enfant ou encore consulter sa direction au travail et reviendra vers le cabinet le cas échéant. Si un rendez-vous lui est proposé à moyen ou long terme, la testeuse décline la proposition motivant la perspective d'obtenir un rendez-vous plus tôt chez un confrère.

À l'issue de chaque appel, l'ensemble des données sont référencées et reportées dans un tableau de bord analytique.

Nous cherchons à savoir si des cabinets dentaires de la métropole lilloise ont des pratiques discriminatoires dans l'accès aux soins des personnes bénéficiaires de la C2S. En réponse aux demandes des testeuses, plusieurs cas de figure sont envisagés :

- Les testeuses obtiennent toutes deux un rendez-vous avec un écart non-significatif dans la proposition de date. Le cabinet dentaire est alors considéré comme non-discriminant ;
- La testeuse 2, profil référent, obtient un rendez-vous lorsque la testeuse 1, bénéficiaire de la C2S, a essuyé en premier lieu un refus motivé. Le cabinet dentaire est alors considéré comme discriminant ;
- Les testeuses obtiennent toutes deux un rendez-vous avec un écart significatif dans la proposition de date, à décharge de la testeuse bénéficiaire de la C2S qui avait pourtant contacté le cabinet en premier lieu. Le cabinet dentaire semble donc adopter des stratégies discriminatoires dans la perspective de décourager le bénéficiaire de la C2S sans aller jusqu'au refus de soins à proprement parler. Cette pratique est considérée comme une discrimination indirecte.



EFFETS ATTENDUS

RÉSULTATS

DES ÉLÉMENTS DE CONCLUSION ENCOURAGEANTS

DES TAUX DE SUCCÈS SIMILAIRES

Durant deux mois, nous avons contacté une centaine de cabinets dentaires de la métropole lilloise et 48 d'entre-eux ont fait l'objet d'un test considéré comme valable, à savoir lorsque les deux testeuses ont obtenu [1] un décroché et [2] avec le même interlocuteur.

Concernant les taux de succès, les testeuses 1 et 2 ont toutes deux obtenu 45 rendez-vous à la suite de leurs 48 demandes. En d'autres termes, aucun des 48 cabinets dentaires testés n'a proposé un rendez-vous à l'une et opposé un refus à l'autre. L'intégralité des refus de soin ont été motivés par le fait que le cabinet ne prenait pas de nouveaux patients, constituant un motif licite.

DES ÉCARTS DANS LES DÉLAIS D'OBTENTION DE RENDEZ-VOUS

Si les testeuses ont bénéficié d'un taux de succès similaire dans l'obtention d'un rendez-vous, elles ne sont pas tout à fait à égalité lorsqu'on étudie les délais qui leur sont proposés. En effet, 21% des cabinets dentaires testés ont proposé un délai plus important à la personne bénéficiaire de la C2S qui avait pourtant contacté le cabinet en premier lieu (4,7 jours de pénalité en moyenne). Bien que les écarts de délais ne soient pas toujours significatifs, le test d'un des cabinets suggère vraisemblablement un refus de soin indirect en proposant un rendez-vous avec 18 jours de pénalité pour la personne bénéficiaire de la C2S alors même que sa demande de rendez-vous a été formulée 45min avant la testeuse de référence. À l'avenir, nous envisageons de tester à nouveau ce cabinet à plusieurs reprises pour venir affirmer ou infirmer la récurrence de cette pratique. Un signalement pourrait être envisagé le cas échéant.

DES PRÉCAUTIONS NÉCESSAIRES DANS LA LECTURE DES RÉSULTATS

Nous rappelons ici que, considérant l'échantillon, cette enquête n'a pas de valeur statistique et ne peut être considérée comme le reflet de la réalité des pratiques professionnelles en matière d'accès aux soins dentaires des personnes bénéficiaires de la C2S. Pour autant, nous nous félicitons de constater que, dans l'ensemble, les pratiques professionnelles des cabinets dentaires testés au moment de la conduite de l'enquête permettent *a priori* l'accès aux soins des personnes bénéficiaires de la C2S.