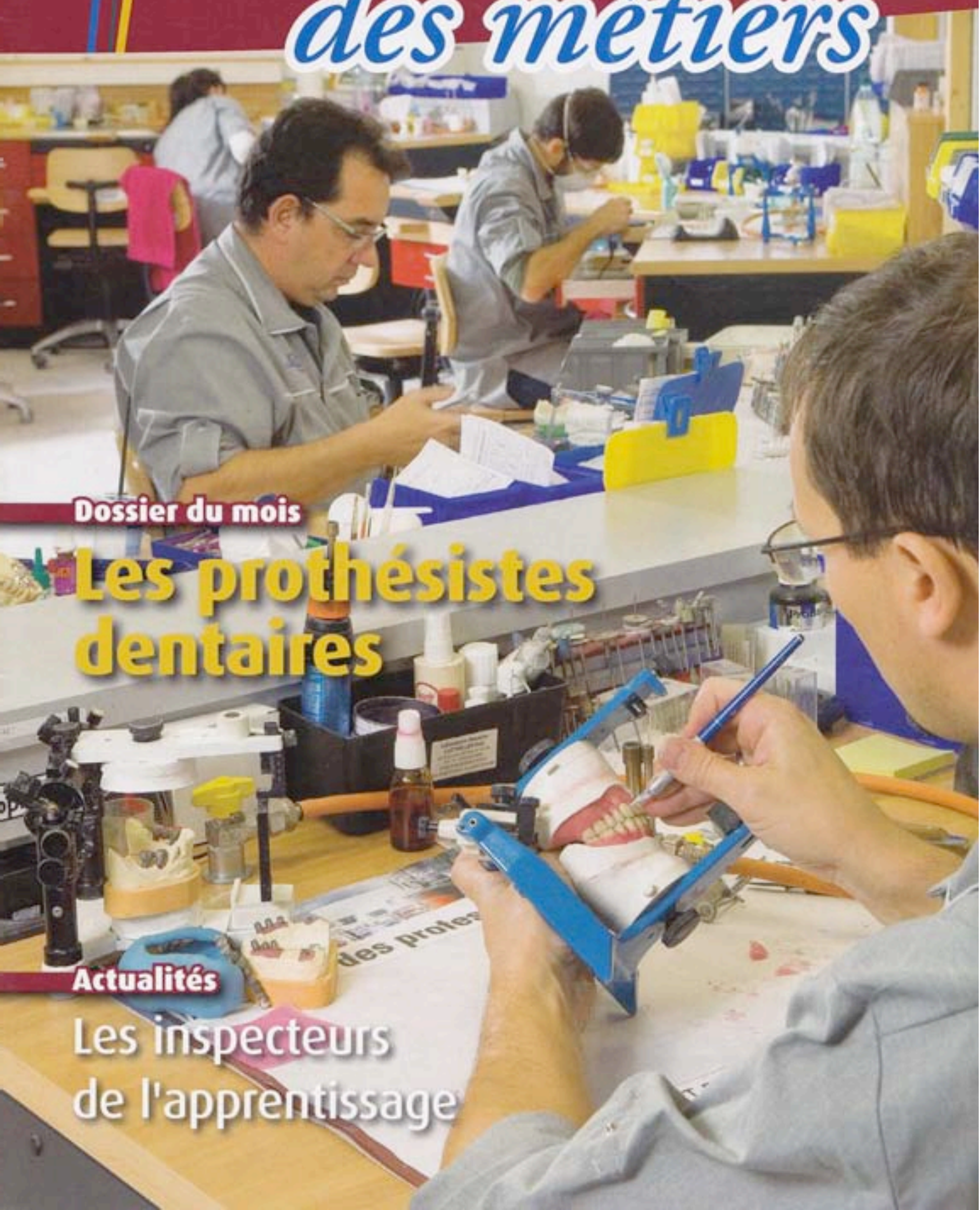


# Gazette

Le Journal  
de la Chambre de Métiers d'Alsace

Novembre 2008 2,90 €

# des métiers



**Dossier du mois**

## Les prothésistes dentaires

**Actualités**

Les inspecteurs  
de l'apprentissage



# Les prothèses « low-cost » plombent la prothèse dentaire

*Le phénomène n'est pas nouveau, ses prémices remontent au milieu des années 90 mais se sont amplifiés depuis, et préoccupe sérieusement les prothésistes dentaires.*

*30 % au moins des prothèses posées par les dentistes français seraient fabriquées à l'étranger à des prix défiant toute concurrence mais avec une insécurité sanitaire qui commence seulement à sortir de l'ombre.*

*En Alsace, ils sont 174 laboratoires à s'interroger sur leur avenir et à tirer la sonnette d'alarme pendant qu'il en est encore temps.*

Déterminée, l'UNPPD prépare un audit sous forme de constat destiné à mettre tous les protagonistes du problème face à leurs responsabilités, car plus grave que la concurrence déloyale, il y va de la santé des Français. Des analyses effectuées dans différents laboratoires français, allemands et américains ont révélé que les matériaux employés dans les prothèses « made in China » n'étaient pas conformes avec les normes sanitaires et présentaient une contamination de plomb onze fois supérieure à celle autorisée par Bruxelles... pour les jouets !

« Les prothèses dentaires ne sont pas des jouets » martèle d'ailleurs la nouvelle campagne de communication de l'UNPPD et de poursuivre « réalisez-les en France, préservons notre santé ».

C'est sur le terrain de la santé que les prothésistes ont une chance d'être entendus, souligne Marc Ebert.



Marc Ebert et Hubert Gillmann, « il est indispensable que les patients sachent la provenance de leurs prothèses ».

## Sensibiliser les dentistes

Taiwanaise à l'origine, la concurrence s'est étendue à de nombreux autres pays. La Chine, la Turquie, la Thaïlande, Madagascar, le Maroc et les pays de l'Est Européen, nouveaux ressortissants de l'Union Européenne qui font des soins et de l'appareillage dentaire, un produit touristique.

Les donneurs d'ordre sont les dentistes, mais ils ne s'adressent pas directement aux fabricants étrangers et passent par des intermédiaires, de gros laboratoires, souvent parisiens, qui les démarchent à grands renforts de marketing à travers des catalogues richement illustrés et diffusés sur le net, avec des tarifs irrésistibles et des cadeaux.

Hubert Gillmann indique qu'une céramique fabriquée par un professionnel français coûte entre 100 et 150 euros, alors que le même appareil « made in China » va être tarifé au dentiste entre 30 et 50 euros, soit trois fois moins.

« Il n'y a qu'une dent dans la mâchoire à Jean », chantait Michel Polnareff, de quoi donner du travail à un prothésiste dentaire. Aujourd'hui, les professionnels n'ont plus le cœur à rire car la concurrence des pays émergents s'accroît de jour en jour. Autre illustration d'une mondialisation qui, sous le couvert honorable du développement des pays pauvres, appauvrit lentement mais inexorablement ceux dont l'avance technologique a permis à une large frange de leur population d'accéder à un niveau de vie satisfaisant.

Au siège de la Fédération des prothésistes dentaires d'Alsace, le Président, Marc Ebert et Hubert Gillmann, Vice-

Président, ont vite fait de donner le ton de la conversation. Ils brandissent un article de la Gazette des Métiers de janvier 1995 où ils faisaient déjà état d'une concurrence déloyale, émanant de Taïwan. « Rien n'a changé au contraire, ça s'aggrave » commentent-ils en chœur.

## Le prix de la santé

A l'Union Nationale Patronale des Prothésistes Dentaires (UNPPD), à laquelle adhère la Fédération d'Alsace, on a la dent dure, à la fois contre la concurrence étrangère, les dentistes séduits par les bas prix et les pouvoirs publics qui laissent faire.



### Christophe Eberhardt Sàrl Dental'es : « Notre seule issue, nous réunir et travailler ensemble »

Christophe Eberhardt et son associé Yves Schemmel ont repris en 2002 le cabinet Luttringer à Eckbolsheim.

Installés depuis peu dans la zone industrielle et commerciale de Holtzheim, dans un immeuble flambant neuf de 500 m<sup>2</sup>, construit et agencé en intégrant tous les paramètres propres à leur activité, ils dirigent un cabinet employant à ce jour 26 salariés.

Dans une profession où près de 65 % des entreprises sont unipersonnelles ou emploient un, voire deux salariés maximum, un tel effectif interpelle et suppose une activité en relation.

#### « On n'est pas formés pour la commercialisation ».

Dans son bureau, au 1<sup>er</sup> étage de l'entreprise où sont situés les locaux administratifs, les vestiaires et le réfectoire, Christophe nous tend une brochure en quadrichromie et papier glacé, bien illustrée, en fait le catalogue PLV d'un grand laboratoire parisien qui démarché les dentistes pour leur proposer des prothèses « made in Taiwan » à des prix très compétitifs.

Face à la montée en puissance de la concurrence étrangère qu'il ressent comme ses confrères, Christophe est résolu à se battre et il s'est formé lui-même, ainsi que ses collaborateurs, qui visitent les cabinets dentaires, à la commercialisation, « un domaine où les prothésistes ne sont pas suffisamment aguerris ».

Il le dit sans ambages « je ne suis presque plus à ma cheville », (table de travail) car une structure comme la sienne ne peut attendre



« Il faut conserver le statut artisanal des prothésistes dentaires ».

d'hypothétiques commandes « il faut aller les chercher » et exige aussi un suivi administratif et comptable permanent.

Si Dental'es brasse un volume aussi important pour occuper autant de salariés, c'est que l'entreprise réalise 30 à 35 % de son chiffre d'affaires avec un donneur d'ordre unique, une mutuelle. Un client qui pèse aussi lourd peut avoir des conséquences graves en cas de changement de fournisseur. Aussi tout en s'efforçant de le fidéliser, Christophe Eberhardt conduit parallèlement une stratégie de diversification et de prospection.

#### Conserver le statut artisanal

A ce jour, les dentistes qui confient des travaux à des officines qui sous-traitent avec des pays étrangers, ne sont pas tenus d'informer les patients de la provenance des appareils dentaires. Beaucoup de prothésistes, tout en demeurant attachés au secteur artisanal, seraient favorables à la reconnaissance paramédicale de leur activité, supputant que ce statut permettrait d'obtenir plus facilement la traçabilité qu'ils revendiquent vainement. Christophe Eberhardt n'est pas de cet avis car il y voit un danger pour l'indépendance de l'artisan, qui pourrait perdre sa liberté de gestion en entrant dans un circuit par nature dirigiste et contraignant.

Il tient à sa liberté, indispensable pour réagir vite et bien aux évolutions du marché. La prothèse-dentaire aussi connaît des boule-

versements technologiques, nouveaux matériaux, nouveaux alliages, qu'il faut assimiler et maîtriser pour demeurer compétitif.

#### Une pépinière de formation

Cette adaptation permanente au marché n'est possible que si ses acteurs ont à la base une formation solide et un état d'esprit favorable aux ouvertures et à la nouveauté. Titulaire lui-même d'un BMS, Christophe Eberhardt compte dans son équipe 5 BMS et 4 BTM. Il forme des apprentis qui deviennent ensuite ses salariés. Beaucoup d'entre-eux ont entre 10 et 20 ans d'ancienneté.

Pour fidéliser ses collaborateurs, Christophe Eberhardt s'emploie à leur offrir de bonnes conditions de travail. Le laboratoire, situé au rez-de-chaussée, est bordé de larges baies vitrées, filtrant la lumière du jour, des haut-parleurs diffusent en sourdine une musique agréable. Les travaux bruyants tels que le polissage ou le ponçage sont cantonnés dans des locaux adjacents, aux portes closes.

L'avenir, Christophe Eberhardt ne l'entrevoit pas de manière pessimiste, sans nier pour autant les difficultés. Animé d'un « fighting spirit » à l'irlandaise, il pense que les petits prothésistes, généralement très individualistes, doivent sortir de leur cocon, s'unir pour conserver leurs parts de marché et persévérer dans ce qui demeure leur atout majeur, la qualité.

Pour le dentiste c'est tout bénéfique car le patient ne va pas profiter de l'aubaine et déboursera selon les cabinets entre 500 et 700 euros, voire plus dans les beaux quartiers.

Marc Ebert estime que 60 % des alsaciens ont recours aux prothèses étrangères au moins partiellement. Car, heureusement pour les prothésistes, les travaux délicats ou ceux

qui doivent être réalisés dans l'urgence leur sont toujours confiés « ce qui nous fait défaut, c'est le tout venant ».

Imbattable sur les prix, grâce à une main-d'œuvre peu coûteuse, les prothèses étrangères sont moins fiables qualitativement et c'est sur ce terrain que les prothésistes nationaux entendent se battre. En cas de problème, la responsabilité incombera au dentiste, certes il

pourra toujours appeler le fabricant chinois ou thaïlandais en garantie, mais avec quel résultat ?

Autre anomalie relevée conjointement par Marc Ebert et Hubert Gillmann, le patient destinataire de la prothèse étrangère n'est pas au courant ni de sa provenance, ni de son prix initial.

L'UNPPD demande depuis des années que les dentistes soient contraints de





La qualité et la fiabilité d'une prothèse «made in France».

remettre la facture du laboratoire au patient, l'informant aussi de la provenance de la prothèse. L'idéal serait même que le patient soit éclairé au moment de la présentation du devis.

Face aux donneurs d'ordre que sont les dentistes, le prothésiste (sans contact direct avec le client) n'est pas en position de force. Trop de pression serait de nature à inciter le praticien à changer de fournisseur, y compris pour les travaux qu'il continuait à faire fabriquer à l'échelon régional.

Si elle était véritablement informée des pratiques en vogue, la clientèle serait la mieux placée pour inciter les dentistes à revenir au «made in France» et heureusement cette information commence à circuler dans la presse. Ces derniers temps les différents médias, y compris un grand quotidien régional, ont consacré des articles bien documentés sur les dangers que certaines prothèses étrangères pouvaient avoir sur la santé des porteurs, dénonçant en même temps les honoraires abusifs des praticiens.

Ceux-ci se défendent en affirmant qu'ils travaillent pratiquement sans marge bénéficiaire sur les soins dentaires courants qui représenteraient 70% de leur activité. Pour se refaire une santé et éviter les affres de la paupérisation, il leur reste les prothèses et ils justifient les marges pratiquées par les investissements lourds en matériel et les frais généraux inhérents à toute entreprise.

La traçabilité tant réclamée par les prothésistes, Marc Ebert pense y parvenir plus facilement si la prothèse dentaire pouvait obtenir le statut paramédical.

Il ne s'agit d'aucune manière de quitter le statut artisanal car le cœur de métier relève bien de l'artisanat «chaque pièce est unique et l'habileté requise pour la réaliser est toute manuelle» rappelle Hubert Gillmann.

A l'UNPPD on tient le même langage, mais les professionnels n'y adhèrent pas tous (voir encadré sur Christophe Eberhardt).

## Un métier attractif

Malgré la concurrence des prothèses low-cost, on dénombre encore 174 laboratoires en Alsace occupant près de 600 salariés, ce n'est pas rien ! Ces trois dernières années (2005/2007) il y a eu 20 nouvelles immatriculations contre une seule radiation. Pour un métier qui voit l'avenir en clair-obscur cela peut paraître paradoxal et



draber-neff  
ASSURANCES

130  
ans

1 8 7 8 ~ 2 0 0 8

Depuis 130 ans, Draber Neff Assurances est à vos côtés dans tous vos projets. Risques des particuliers, des professionnels et des entreprises, assurances construction, vie et placements : Draber Neff Assurances relève tous les défis. Pour vous et, assurément avec vous.

  
draber-neff  
ASSURANCES

03 88 76 75 20  
www.draber-neff.fr

© Draber Neff Assurances - 17 rue de la Gare - 67000 Strasbourg



démontre en tout cas que la prothèse dentaire artisanale a encore de la ressource et surtout des clients (environ 1180 dentistes en Alsace).

« Un métier qui permet de croquer la vie à pleines dents », tel est le slogan racoleur qui figure sur le prospectus de présentation de la prothèse dentaire, diffusé par le CFA d'Eschau. A ce jour les prothésistes n'ont aucune peine à recruter des apprentis. Au contraire, la demande est plus forte que l'offre, de sorte que les professionnels ont la chance de pouvoir sélectionner et recrutent de préférence au niveau IV.



Un travail minutieux exigeant une solide formation.

## Les chiffres de la prothèse dentaire en Alsace

Nombre d'entreprises et d'établissements :	174
Nombre de salariés :	584
Effectif salarié moyen par entreprise/ établissement :	3
Nombre d'apprentis :	47
Nombre d'entreprises agréées pour l'apprentissage :	60
Entreprises immatriculées durant les 5 dernières années :	42
Âge moyen des chefs d'entreprise :	47
Répartition des entreprises par département :	
Bas-Rhin	109
Haut-Rhin	65

## CFA d'Eschau

### Le laboratoire de prothèse dentaire en voie de rénovation et de réimplantation



Pour les apprentis prothésistes dentaires, bientôt un nouveau local de formation au CFA d'Eschau.

Le métier de prothésiste dentaire connaît depuis plusieurs années de profonds changements sur le plan technique. Les laboratoires ont dû s'adapter à cette évolution et à l'émergence de l'outil informatique.

La Chambre de Métiers d'Alsace et la Fédération des prothésistes dentaires d'Alsace ont considéré qu'il était indispensable de rénover l'aménagement et les installations du CFA d'Eschau qui datent de 1980 et ont élaboré ensemble un projet de rénovation qui bénéficiera d'une importante contribution financière de la Région Alsace.

Le centre de formation qui prépare les jeunes au métier est confronté aux mêmes

exigences que les laboratoires professionnels et a dans l'obligation de proposer aux élèves un outil de travail performant, en conformité avec les nouvelles technologies et réglementations. La section prothèse dentaire du CFA d'Eschau va donc être réimplantée dans un nouvel espace du CFA.

Ce projet se situe également dans la perspective de faire de la fédération des prothésistes dentaires d'Alsace l'une des antennes régionales du pôle d'innovation, qui est une démarche de l'Union Nationale Patronale des Prothésistes Dentaires (UNPPD).

Il s'inscrit aussi dans la démarche globale de la CMA en matière d'innovation.

Quant aux professionnels qualifiés, ils sont recherchés et les rémunérations sont à l'aulne des compétences.

Le métier s'est doté d'une filière de formation complète du CAP (en 3 ans), au BTM et enfin le Brevet de Maîtrise Supérieur (BMS).

Une cinquantaine d'apprentis sont sous contrat actuellement. Ils pourraient être plus nombreux mais les professionnels

ne recrutent que pour couvrir leurs besoins en personnel et il est fréquent qu'un apprenti prenne un poste de salarié dans l'entreprise formatrice.

Avec le concours financier du Conseil Régional, le CFA d'Eschau s'appête à réimplanter son laboratoire et à équiper ses postes de travail de toutes les avancées scientifiques et technologiques (voir encadré).



## Clément Arnold, prothésiste à Munster : atout polyvalence



« La Sécurité Sociale rembourse les prothèses qui n'ont pas été fabriquées en France ».

Avec son épouse Eliane et un collaborateur Thierry Vaillaux, titulaire du BTM, Clément Arnold dirige à Munster, un laboratoire correspondant au standard courant répandu dans la prothèse dentaire.

De Metzeral en fond de vallée à Wintzenheim à la périphérie de Colmar, il est le seul prothésiste établi sur une zone de chalandise d'un rayon de 20 kilomètres. Présent depuis 1987, il est bien connu des cabinets dentaires du secteur, dont la plupart sont ses donneurs d'ordres.

Sans doute à cause de son éloignement d'un grand centre urbain, Clément Arnold, dans un premier temps, a moins ressenti l'impact de la concurrence étrangère, mais depuis deux ans elle est devenue percep-

tible et il estime qu'elle lui a soustrait près de 25% de sa clientèle, surtout sur les travaux les moins complexes.

### La tentation des nouveaux cabinets dentaires

Les dentistes installés de longue date lui sont demeurés fidèles « ils connaissent et apprécient notre savoir-faire et notre proximité » dit-il en évoquant « un climat de confiance réciproque ».

Mais pour les jeunes dentistes qui reprennent ou créent des cabinets, avec des investissements conséquents, les scrupules qualitatifs s'effacent au profit de marges plus avantageuses.

« La sécurité sociale qui rembourse des appareils dentaires qui n'ont pas été fabriqués en France » est pointée du doigt par Clément Arnold et d'ajouter « que Bernard Kouchner, alors ministre de la santé, avait pris un décret exigeant la traçabilité mais il n'a jamais été appliqué ».

« Ce qui sauve, ce sont les travaux délicats ou urgents » souligne Clément Arnold, qui relève aussi que malgré le coût « l'implantologie se démocratise ».

Il insiste sur la proximité « le fait de se connaître, d'avoir une écoute, un interlocuteur, il n'y a pas que le prix » !

Longtemps, le prothésiste a souffert d'un complexe d'infériorité par rapport au dentiste. A présent, c'est la complémentarité qui est évoquée, avec ce regret sous jacent « que le prothésiste, sauf exception comme la prise de teinte, n'a pas de contact direct

avec la clientèle ». « Nous devons davantage nous faire connaître du grand public » propose Clément Arnold qui admet volontiers un déficit de communication dans son métier.

### « C'est dur de former un apprenti et de ne pas pouvoir le garder ».

Titulaire du Brevet de Maîtrise, Clément Arnold est acquis à la formation par alternance. Dans la vallée de Munster, les demandes de place d'apprentissage sont nombreuses mais il y donne rarement suite, car il déplore de ne pas pouvoir conserver un bon élément, faute d'activité suffisante. Le métier offre de véritables perspectives d'épanouissement professionnel et il serait dommage que sa diversité et sa technicité disparaissent au profit de quelques grands laboratoires de dimension nationale, sans rapport avec l'artisanat.

Pour pérenniser la petite entreprise, Clément ne voit qu'une seule solution « les petits laboratoires doivent se regrouper pour acquérir ensemble les nouveaux outils comme la conception et fabrication assistée par ordinateur ». Pour un prothésiste indépendant, l'investissement est trop lourd.

Le message de Clément Arnold : « face aux problèmes nous ne devons pas nous refermer sur nous-mêmes, c'est la pire des choses. Il faut au contraire que nous échangeons, serrions les rangs et trouvions des solutions communes, dans l'intérêt de chacun ».

## Apprendre à mieux se vendre

En 2004, la Fédération des Prothésistes Dentaires d'Alsace a réalisé, avec le concours de la Région Alsace, une étude sur sa filière professionnelle.

Parmi les points faibles relevés, le manque d'actions commerciales et généralisées, le déficit d'image auprès du public. Marc Ebert et Hubert Gillmann admettent ce constat mais ne s'en offusquent pas outre mesure, argumentant de raisons structurelles pour expliquer ces carences. « La profession a un effectif trop restreint pour un lobbying efficace » constate

Marc Ebert, et Hubert Gillmann regrette que « les initiatives prises par la Fédération soient peu suivies par les adhérents ».

Pourtant les deux professionnels rencontrés dans le cadre de ce dossier, différents au niveau de la taille et de l'activité, suggèrent que les petits laboratoires se regroupent pour acquérir le matériel CFAO (conception et fabrication assistée par ordinateur) ou pour peser davantage sur les dentistes.

A une époque où les soins à la personne rencontrent un intérêt croissant, l'heure n'est pas aux sourires édentés et la préoccupation esthétique, plus qu'un bon confort de mastication, demeure

fortement attractive pour les cabinets dentaires et par extension pour les prothésistes, même si, dans ce domaine comme ailleurs, le pouvoir d'achat est aussi un facteur à prendre en compte.

A l'évidence, il appartient aux prothésistes dentaires de sortir de leur isolement et de se faire connaître du grand public. On les voit peu dans les foires et salons, guère plus lors des portes ouvertes. Ils ont pourtant beaucoup de choses à dire et de savoir-faire à montrer. Un public informé et averti est à même de peser sur les dentistes en précisant « une prothèse oui, mais française ». ■