

Mesdames et Messieurs les  
éditeurs de logiciels dentaires

Paris, le 10 juin 2014

CM/FR 14/322

Madame, Monsieur,

Il y a une semaine, la profession dentaire voyait se mettre en place une évolution majeure : l'intégration des actes bucco-dentaires dans la CCAM venait remplacer une nomenclature totalement obsolète. Comme les médecins il y a 9 ans, les chirurgiens-dentistes (et les médecins stomatologues) doivent intégrer de nouveaux actes, un nouveau codage, de nouvelles règles de facturation complexes et ne supportant pas l'approximation.

La CNSD y travaille depuis 8 ans. Le premier texte conventionnel actant ce changement a été signé il y a 2 ans, le second il y a 10 mois.

À l'occasion de chacune de ces signatures, nous vous avons réunis pour vous expliquer le rôle majeur que les logiciels auraient à jouer pour permettre une transition la moins douloureuse possible pour nos confrères. Nous vous avons à cette occasion expliqué que la clé de réussite serait l'ergonomie permettant à nos confrères de retrouver simplement et rapidement leurs actes familiers dans la nouvelle nomenclature.

Nous avons ces derniers mois été régulièrement en contact avec vous, pour répondre à vos questions et vous conseiller sur la façon de procéder. Certains d'entre vous nous ont écoutés : ce sont ceux qui récoltent les meilleurs indices de satisfaction.

Quasiment tous, vous aviez déjà franchi, il y a quelques années, le cap complexe de l'agrément SV 1.40, incontournable pour la CCAM.

À partir du mois de janvier 2014, après une réunion technique avec l'assurance maladie, vous avez pu développer et tester la télétransmission avec le CNDA afin d'obtenir votre agrément « CCAM dentaire ».

Une base de test contenant les principaux actes a été fournie par Sesam-Vitale pour permettre l'adaptation finale des logiciels aux nouvelles spécificités de facturation des actes.

Certes, le module contenant la totalité de la CCAM V34 n'a été mis à votre disposition que début avril 2014. Mais il ne s'agissait que d'une mise à jour des données contenues dans les versions de test précédentes.

**Rien ne vous empêchait de travailler depuis 2 ans sur l'ergonomie nouvelle.**

Depuis le 2 juin 2014, nous sommes submergés par la colère de nos confrères, furieux de l'absence de service rendu par certains d'entre vous lors de ce changement majeur. Nos confrères sont conscients de l'adaptation inévitable de finition des logiciels et de l'effort d'appropriation personnelle qu'ils doivent fournir, ils se sentent trahis et abandonnés face à une ergonomie à minima, et à une absence de réponse et de réactivité face aux questions posées et aux erreurs de fonctionnement. Alors que les sommes payées pour la maintenance sont importantes, ils ne retrouvent pas de retour sur investissement.

Nous avons depuis des mois préparé nos confrères, les avons informés et formés, leur avons fourni une documentation étayée... heureusement ! Car ce sont bien les documents CNSD qui ont permis de simplifier, dans nombre de cas, les paramétrages des actes CCAM, et non vos outils.

Alertés sur les risques de débordement si la date du 1<sup>er</sup> juin pour tous était conservée, nous avons demandé à l'Assurance Maladie une période d'adaptation supplémentaire de 2 mois. Certains d'entre vous ont alors fait preuve de désinvolture en faisant traîner l'envoi des mises à jour, et incité nos confrères à attendre, en rejetant parfois cyniquement la responsabilité de la situation sur les signataires conventionnels et Sesam-Vitale.

**Cette attitude et ce déni de responsabilité sont inacceptables.**

Nous vous demandons donc de rattraper la situation très rapidement :

- en fournissant les versions adaptées et débuggées le plus rapidement possible, sans attendre la date de fermeture des lettres-clés au 31/07/2014,
- en renforçant vos hotlines et vos services clientèle pour apporter des réponses à vos clients dans des délais acceptables,
- en écoutant les suggestions d'amélioration de l'ergonomie et en les intégrant le plus rapidement possible,
- **en améliorant la communication avec vos clients, car c'est bien l'absence d'information fiable et de lien commercial qui vous est reprochée.**

Des forums d'utilisateurs se sont mis en place : dans notre profession, tout se sait très vite et les remontées et appréciations positives ou négatives sur les logiciels influent des choix. Certains aujourd'hui pensent sérieusement à changer de logiciel tant ils sont déçus et révoltés.

Ce courrier a vocation à vous alerter et à vous inciter à prendre au sérieux cette colère. La situation peut encore être rattrapée, si vous y mettez les moyens. Nous sommes, comme nous l'avons été ces deux dernières années, à votre disposition pour vous assister.

**Mais nous ne pourrons pas faire à votre place !**

Si ce message est adressé à tous les éditeurs de logiciels, il faut constater que certains d'entre vous, pas forcément les plus attendus, ont su être performants. Ce qui démontre que c'était possible !

En vous remerciant de votre lecture et du retour constructif que vous pourrez faire, je vous prie d'accepter, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations impatientes.



Docteur Catherine MOJAÏSKY  
Présidente