

# Sécurité des Prothèses Dentaires

## Protilab répond...

**Suite à la polémique portant sur la qualité et la traçabilité de la prothèse dentaire récemment relayée par la presse et les médias Grand Public, Le Fil Dentaire est allé à la rencontre d'un des principaux laboratoires délocalisant leur production. Frédéric Samama qui dirige le laboratoire Protilab, modèle de réussite dans ce domaine, apporte un éclairage à ce dossier.**

**Depuis sa création il y a seulement 3 ans, rien ne semble arrêter la croissance vertigineuse de Protilab. Où en êtes-vous aujourd'hui et à quoi attribuez-vous ce succès dans un secteur pourtant très concurrentiel ?**

Au cours de mes études (ndlr : Frédéric Samama est diplômé de l'ESSEC, promotion 1995), mes professeurs m'ont toujours enseigné que toute politique commerciale ou marketing, même brillamment menée, sert à peu de choses si les produits ou les services proposés ne sont pas à la hauteur. Même si notre politique de communication a été ambitieuse, la raison essentielle de son succès est l'excellence de ce que nous offrons à nos praticiens : l'excellence de la qualité des prothèses réalisées, bien sûr, avec un laboratoire partenaire certifié ISO où vivent toute l'année trois de nos collaborateurs pour y former les techniciens, contrôler l'ensemble des travaux avant expédition et veiller au strict respect des normes de sécurité ; l'offre d'une gamme complète de produits qui inclue les dernières technologies de pointe (couronnes Captek, Cercon Zirconium, travaux sur Titane etc...); enfin, l'excellence du service rendu par notre équipe jeune, dynamique et motivée constituée de plus de 40 personnes à Paris, dont 15 prothésistes diplômés.



**Frédéric SAMAMA**  
■ Directeur Général  
de Protilab

Département Céramique.



Le certificat ISO.

Aujourd'hui, Protilab compte plus de 2 000 praticiens, dont la plupart nous envoient des travaux de manière régulière. Jamais n'avons-nous reçu de leur part autant de messages de satisfaction et d'encouragements, nous félicitant de la régularité de la qualité de nos prothèses, de la fiabilité de nos délais et de l'excellence de l'accueil téléphonique ou du suivi personnalisé par nos prothésistes-conseil. Je profite d'ailleurs de cette interview pour remercier l'ensemble des praticiens qui nous font confiance, ainsi que chacun des membres de l'équipe Protilab sans qui cette réussite n'aurait pas été possible.

### **Quels sont vos objectifs pour 2009 ?**

Franchir un nouveau cap dans notre développement pour devenir le leader du marché. Notre stratégie de communication aura pour but de faire connaître à la profession dentaire nos atouts en termes de qualité, de service et de délai. Concernant ce dernier point, par exemple, beaucoup de praticiens, sans doute échaudés par des promesses pas toujours respectées par nos concurrents, peinent à croire en notre délai de 7 jours porte-à-porte partout en France (soit 1 semaine,



Supervision par des techniciens français.

y compris pour des bridges de longue portée ou des stellites en finition directe). Et pourtant : notre grille des délais a été respectée dans 92 % des cas depuis le début de l'année (en cas de retard, le praticien est prévenu 48h à l'avance afin de ne pas perturber son agenda). D'autres encore sont sceptiques sur la qualité (et la régularité de la qualité) de nos travaux, je leur réponds : essayez-nous ! D'ailleurs, nous vous offrons la réalisation d'une CCM de démonstration gratuite, car nous ne doutons pas que vous serez conquis par votre première expérience Protilab.

**Certains articles et reportages qui sont passés tout récemment dans la presse grand public font état d'une moindre qualité et d'une présence de plomb dans des prothèses fabriquées à l'étranger. Comment réagissez-vous ?**

Tout est parti d'un article publié dans le magazine *Capital* du mois de Novembre qui a comparé les qualités de 4 CCM vendues en France : 3 de « premiers prix », fabriquées en Chine et 1 classique, réalisée en France.

Il convient tout d'abord de préciser que ces couronnes « premiers prix » correspondent en fait aux gammes « économiques » qu'offrent la plupart des laboratoires d'importation, mais aussi un nombre croissant de laboratoires français classiques. Elles ne sont généralement réalisées qu'avec une seule poudre céramique (dentine) alors que les couronnes classiques, sont, elles, montées avec un minimum de 3 poudres (5 pour ce qui concerne les couronnes en gamme Perfection de Protilab). Cette gamme économique répond à une demande bien particulière de la part des praticiens pour leurs patients à faibles ressources et/ou couverts par la CMU. A cette patientèle qui n'avait auparavant d'autres choix que de se satisfaire d'une prothèse amovible ou de couronnes coulées, l'existence de cette gamme économique leur offre désormais une alternative : des dents blanches, certes moins jolies que des CCM classiques, mais aux mêmes qualités fonctionnelles ! Cette gamme est cependant marginale dans notre secteur d'activité : à titre d'exemple, la

gamme Eco Plus de Protilab ne représente que 6 % de nos ventes.

Quoi qu'il en soit, la comparaison esthétique entre une couronne économique fabriquée en Chine et une couronne classique fabriquée en France est un exercice qui revêt, plus ou moins, la même pertinence que l'organisation d'une course de vitesse entre une Peugeot 307 fabriquée en Chine (à Wuhan), et une Peugeot 607 qui, elle, est fabriquée en France (à Sochaux). Conclurait-on, à l'issue de cette course, que les usines chinoises sont inaptes à fabriquer des voitures haut de gamme ? Si oui, il faudrait en avertir au plus vite Citroën qui compte fabriquer toutes ses nouvelles C5 en Chine dès 2009. Pensez-vous que le « Comité des Constructeurs Français d'Automobiles » (*ndlr : le syndicat professionnel des constructeurs d'automobiles*) se risquerait à conclure, au vu du simple résultat de cette course, à la supériorité des ouvriers français sur leurs homologues chinois ? S'ils craignent le ridicule, ils s'en garderaient probablement... Et pourtant, tout dernièrement, et dans un autre domaine que l'automobile, un syndicat français n'a pas craint de monter au créneau, suite à ces articles et reportages dont il est le probable commanditaire.

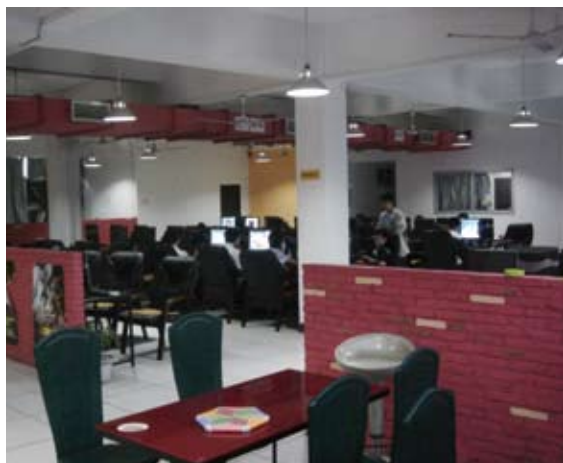
Quant à la remise en cause de la sécurité des couronnes fabriquées à l'étranger : que nous révèle réellement cet article ? La présence de plomb dans les 4 prothèses analysées (y compris celle élaborée en France). Cet article précise également que la prothèse qui a le plus fort taux de plomb a été réalisée à l'étranger (en termes probabilistes, il convient de relever que si ces 4 prothèses étaient constituées des mêmes matériaux, cet événement aurait une probabilité d'occurrence de 75%...). Or, les poudres céramiques fabriquées par les meilleurs fournisseurs mon-

Un environnement de travail agréable.



diaux ont toujours contenu du plomb. Cependant, il faut préciser que celui-ci, après la cuisson de la céramique à plus de 900 degrés, ne présente absolument aucun risque d'être assimilable par l'organisme ; en tout cas, pour quelques milliers d'années... Quoi qu'il en soit, cette présence de plomb dans les prothèses n'a rien à voir avec leur fabrication à l'étranger. Je laisserai donc aux principaux fabricants mondiaux de poudre céramique le soin d'expliquer leur composition.

Cyber-café à la disposition du personnel.



**Mais quelles sont les gages de sécurité et de qualité que peuvent offrir des laboratoires tels que le vôtre ? Et comment un praticien peut-il faire la différence entre plusieurs laboratoires quant au respect plus ou moins scrupuleux des normes ?**

Depuis sa création en 2005, la sécurité a été et sera toujours la priorité de notre laboratoire. Mais je ne souhaite pas ici parler exclusivement de Protilab. La grande majorité des laboratoires dits « d'importation » sont dignes de la confiance que leur accordent leurs praticiens. Certains confrères, qui offrent des garanties de sécurité semblables à celles de Protilab, dans la mesure où leurs laboratoires partenaires n'utilisent que des matériaux marqués CE et sont certifiés ISO, nous ont d'ailleurs donné leur accord de principe pour se joindre à notre projet, en cours d'élaboration : une charte regroupant les laboratoires français les plus fiables et qui offrent les meilleures garanties de sécurité et de qualité. Car tous les laboratoires ne remplissent pas toujours les engagements pris envers leurs praticiens.

L'objectif principal de cette charte de qualité est précisément de permettre aux praticiens de faire la différence entre les uns et les autres, entre les laboratoires prêts à s'engager et subir des contrôles réguliers sur le strict respect de règles de qualités et de sécurité, et les autres, qui ne mettent en gage que leur bonne foi.

Les membres de cette charte devront, entre autres, s'engager formellement sur certains points essentiels : certification ISO de leurs partenaires, utilisation exclusive de matériaux marqués CE, engagements dans les domaines du développement durable et du management social (conditions de travail, sécurité, jours de repos etc...). Ils devront également se soumettre aux contrôles réguliers d'une agence indépendante qui veillera au strict respect de ces règles de sécurité, de qualité et d'éthique. ◆

Développement durable: Laboratoire équipé de panneaux solaires.



Département Stellites.

