



GUIDE POUR CONSEILLER ET ORIENTER LES PATIENTS

URGENCES DENTAIRES À L'OFFICINE

Ce guide a pour objectif d'aider le pharmacien à :

- ✓ identifier le besoin de soins
- ✓ qualifier l'urgence dentaire
- ✓ orienter le patient
- ✓ conseiller le patient pour les soins non urgents.

Édition 2026

Ce guide s'inscrit dans la continuité de premières actions menées en partenariat par les URPS Chirurgiens-dentistes et Pharmaciens de Nouvelle-Aquitaine.

À la suite d'un recueil de besoin (via un questionnaire en ligne) auprès des pharmaciens d'officine de Nouvelle-Aquitaine, un cycle de 4 webinaires en santé bucco-dentaire a été mis en place entre octobre 2022 et janvier 2023.

Parmi les thématiques abordées, les urgences dentaires en officine ont particulièrement été suivies. À cette occasion, des outils complémentaires ont été demandés par les professionnels.



Retrouvez les enregistrements
en scannant ce QR Code



ou sur **www.urps-pharmaciens-na.fr**
rubrique *Outils/Supports* puis *Formation*

Remerciements

L'URPS Chirurgiens-dentistes tient à remercier en particulier le Conseil Régional de l'Ordre (CRO) des Chirurgiens-dentistes Nouvelle-Aquitaine. Les informations proposées dans ce guide sont en partie issues des outils créés dans le cadre de l'expérimentation de chirurgiens-dentistes régulateurs au SAMU-Centre 15, dont le CRO des Chirurgiens-dentistes est pilote.

SOMMAIRE

■ ÉTAPE N°1 : Identifier le besoin de soins dentaires du patient	page 4
■ ÉTAPE N°2 : Préciser l'urgence dentaire et orienter le patient	page 6
■ ÉTAPE N°3 : Conseiller le patient pour les situations sans critère de gravité	page 10
■ Ressources complémentaires	
Annexe 1 : Permanence des soins dentaires en Nouvelle-Aquitaine, qui contacter en département, les dimanches et jours fériés ?	page 13
Annexe 2 : Recommandations de bonnes pratiques de la Haute Autorité de Santé	page 14
Annexe 3 : Ressource en ligne pour vous aider à orienter le patient	page 14
Annexe 4 : Conseils en hygiène bucco-dentaire - dépliant patient	page 15

Chères lectrices, chers lecteurs,

La santé bucco-dentaire est un enjeu majeur, mais l'accès aux soins dentaires est parfois malheureusement complexe. C'est pourquoi en Nouvelle-Aquitaine, l'URPS des Chirurgiens-dentistes, en partenariat avec l'URPS des Pharmaciens, vous présente ce guide. Il est le fruit d'une collaboration essentielle pour améliorer la prise en charge de l'urgence dentaire et mieux répondre aux besoins de nos patients.

Nous sommes conscients des difficultés que rencontrent de nombreux patients pour obtenir des rendez-vous, ce qui peut engendrer des situations d'urgence douloureuses.

Les pharmaciens, en tant que premiers interlocuteurs de nos patients, sont des partenaires clés pour identifier ces situations et orienter vers une prise en charge adéquate, bien entendu dans la mesure du possible.

Ce guide, co-écrit par les URPS des Chirurgiens-dentistes et des Pharmaciens, a pour objectifs de faciliter la communication entre nos deux professions, d'offrir des informations pratiques sur la gestion des urgences dentaires en cabinet et de sensibiliser au rôle préventif de tous. Il incarne notre engagement commun envers des soins de qualité pour tous, à tout moment.

La Nouvelle-Aquitaine mérite une santé bucco-dentaire accessible à tous. En collaborant étroitement, chirurgiens-dentistes et pharmaciens peuvent contribuer à cette vision, en améliorant la vie de nos patients et en prévenant les urgences.

Ce guide est votre outil... Bonne lecture !



Dr Jacques Wemaere,
Président de l'URPS Chirurgiens-dentistes Nouvelle-Aquitaine

Renforçons la collaboration

entre Pharmaciens et Chirurgiens-Dentistes !

Chères Consœurs, Chers Confrères,

Pour nous qui sommes confrontés quotidiennement au désarroi de nos patients, ce guide a pour objectif d'y répondre au mieux, dans l'état actuel de nos attributions.

Qu'il nous apporte une meilleure connaissance des critères de gravité et nous permette d'indiquer le conseil le plus adapté avant une orientation propre à chacun de nos territoires.

Marie-Hélène Tessier,
Présidente de l'URPS Pharmaciens Nouvelle-Aquitaine





Identifier le besoin de soins dentaires du patient

Lors des échanges avec le patient, les items suivants permettront de mieux identifier le besoin de soins dentaires dans des délais rapides.

En cas d'orientation vers un chirurgien-dentiste, les items renseignés permettront au praticien de définir le degré d'urgence et de planifier une consultation avec un délai de prise en charge adapté.

INTERROGATOIRE

Cocher l'item correspondant à la situation du patient.

☐ Douleurs bucco-dentaires  p. 7



Cliquer sur ce symbole pour naviguer dans le document.

OBSERVATIONS CLINIQUES

Cocher les items correspondant à la situation du patient.

☐ Gonflement / Infection  p. 7

☐ Traumatisme dentaire  p. 8

☐ Hémorragie buccale  p. 9

☐ Perte d'un élément prothétique  p. 9



PROFIL PATIENT

Cocher les items correspondant à la situation du patient.

- ☐ **Enfant**
- ☐ **Personne en situation de handicap**
- ☐ **Femme enceinte**
- ☐ **Personne en perte d'autonomie**
- ☐ **Personne âgée (> 70 ans)**

Patient suivi par un chirurgien-dentiste :

- ☐ **Non**

- ☐ **Présence de co-morbidités** (*diabète, insuffisance rénale, cardiaque ou respiratoire, HTA, asthme, terrain immuno-déprimé, traitement immunosuppresseur...*)
ou d'un traitement quotidien

Préciser :

- ☐ **Allergies**

Lesquelles :

- ☐ **Traitement anticoagulant en cours**

Préciser :

Résultats - Conclusion

Vous avez coché des items :

- au niveau d'un **encadré vert**

→ Préciser l'urgence dentaire en étape 2, à partir de la page 6.



- au niveau d'un **encadré vert** ET d'un **encadré jaune**

→ Prendre contact avec un chirurgien-dentiste au plus vite, préciser l'urgence dentaire en étape 2, à partir de la page 6. Appeler le médecin généraliste ou le 15 en l'absence de contact avec un chirurgien-dentiste.



Si vous n'avez pas coché d'item : retrouvez des conseils à apporter aux patients en étape 3, à partir de la page 10.





Préciser l'urgence dentaire et orienter le patient

La douleur bucco-dentaire est avant tout une « urgence ressentie » par le patient.

Pour autant, cette douleur ressentie n'est pas suffisante à elle seule pour qualifier l'urgence dentaire sur le plan clinique.

Chez le chirurgien-dentiste, 4 situations d'urgence sont généralement prises en compte :

- Les douleurs bucco-dentaires certes, mais dont le contexte reste essentiel à documenter
- Les infections avec abcès et/ou œdème de la face
- Les traumatismes
- Les hémorragies buccales

Face à ces motifs, la présence de **critères de gravité** permettra de préciser le **degré de l'urgence** et la **conduite à tenir**.

POINT DE VIGILANCE

Certains territoires sont confrontés à des difficultés d'accès aux soins bucco-dentaires en lien avec la situation démographique des chirurgiens-dentistes.

Le médecin généraliste restera dans ce cas un interlocuteur privilégié.



Pour les situations d'urgence sans critère de gravité, les conseils à apporter aux patients sont à retrouver au niveau de l'étape 3 de ce guide, à partir de la page 10.



Douleurs bucco-dentaires

Les causes peuvent être diverses (ex : pulpite, traitement récent, blessure par prothèse...) et les critères de gravité sont particulièrement importants à renseigner.

Critères de gravité	Orientation
Douleur non soulagée par des antalgiques de palier 1 (paracétamol) pris régulièrement depuis 48h (enfants et adultes)	Consultation dentaire en urgence Contacter au plus vite un chirurgien-dentiste pour une évaluation du délai de prise en charge. 
Douleur permanente évaluée par le patient $\geq 7/10$ (adultes)	
Douleur non soulagée par des antalgiques de palier 2 (tramadol/codéine) (adultes)	

En l'absence de critères de gravité : retrouver des conseils à apporter aux patients en étape 3, page 10.



Tuméfaction endo/exo-buccale

L'enjeu est de différencier l'abcès parodontal de la cellulite maxillo-faciale.

Critères de gravité	Orientation
Tuméfaction submandibulaire ou sublinguale avec difficulté ou douleur à la déglutition	Urgence médicale Appeler immédiatement le 15. 
Tuméfaction qui s'étend à l'œil : gonflement des paupières, difficulté à ouvrir ou fermer l'œil	
Érythème ou tuméfaction qui s'étend dans le cou	
Crépitation à la palpation du gonflement	
Fièvre et asthénie	

Critères de gravité	Orientation
Tuméfaction endo/exo-buccale chez une femme enceinte ou un patient fragile	Consultation dentaire en urgence Contacter au plus vite un chirurgien-dentiste pour une évaluation du délai de prise en charge. 
Tuméfaction localisée sans signe de gravité chez un patient avec terrain d'immunodépression	
Chez l'enfant : tuméfaction exo-buccale localisée sans signe de gravité	

En l'absence de critères de gravité : retrouver des conseils à apporter aux patients en étape 3, page 10.





Critères de gravité	Orientation
Signes de traumatisme crânien : perte de connaissance, confusion, perte de l'équilibre, maux de tête, nausées, vomissements...	Urgence médicale Appeler immédiatement le 15. 
Signes de fracture des maxillaire/mandibule : troubles de la vision, gêne à la mastication, écoulement de sang par le nez ou les oreilles, déformation faciale, déviation à l'ouverture de la bouche	
Signes associés aux traumatismes des tissus mous : plaie(s) ouverte(s) (à suturer) sur le visage ou le crâne	

Critères de gravité	Orientation
Expulsion/Impaction/Fracture d'une dent permanente	Consultation dentaire en urgence Contacter au plus vite un chirurgien-dentiste pour une évaluation du délai de prise en charge. 
Luxation perturbant la fermeture habituelle de la bouche quel que soit l'âge (risque d'inhalation/ingestion avec une dent temporaire luxée)	
Exposition pulpaire	

CONDUITE À TENIR EN CAS DE FRACTURE OU D'EXPULSION

- Récupérer la dent par la couronne (ou le fragment dentaire).
- Ne pas essayer de nettoyer ou de gratter la racine.
- Placer la dent expulsée (ou le fragment dentaire) uniquement :
 - dans du sérum physiologique,
 - ou dans du lait stérilisé UHT,
 - ou dans la bouche du patient.
- Si saignement buccal abondant : réaliser une compression avec des compresses stériles.



En l'absence de critères de gravité : retrouver des conseils à apporter aux patients en étape 3, page 11.

Hémorragie buccale

Face à un saignement buccal abondant, la conduite à tenir générale est de réaliser une compression jusqu'à l'arrêt du saignement pendant 15 min.

Cette conduite à tenir sera à adapter en fonction des critères de gravité ci-dessous.

Critères de gravité	Orientation
Patients sous anticoagulant ou avec pathologies à risque hémorragique	Urgence médicale Appeler immédiatement le 15. 
Hémorragie qui persiste après compression depuis plus de 15 min	Consultation dentaire en urgence Contacter au plus vite un chirurgien-dentiste pour une évaluation du délai de prise en charge. Conseiller au patient de ne pas cracher, ne pas faire de bain de bouche. 

En l'absence de critères de gravité : retrouver des conseils à apporter aux patients en étape 3, page 12.



Perte d'un élément prothétique

Critères de gravité	Orientation
Élément avalé ou inhalé	Urgence médicale Appeler immédiatement le 15. 

En l'absence de critères de gravité : retrouver des conseils à apporter aux patients en étape 3, page 12.



Conseiller le patient pour les situations sans critère de gravité



Douleurs bucco-dentaires



POINT DE VIGILANCE

NE PAS PRENDRE D'AINS OU DE CORTICOÏDES

Profil Patient	Conseils
Adulte	Antalgique de palier 1 (paracétamol) en première intention si douleur > 3/10. Éviter de mastiquer sur la dent causale. Prendre rendez-vous chez le chirurgien-dentiste.
Enfant	Antalgique de palier 1 (paracétamol) en première intention et prendre rendez-vous chez le chirurgien-dentiste. Si antalgique inefficace dans les 48h, consulter en urgence.

Tuméfaction endo/exo-buccale



POINT DE VIGILANCE

NE PAS PRENDRE D'AINS OU DE CORTICOÏDES

Profil Patient	Signes cliniques	Conseils
Adulte	Signes cliniques en faveur d'un abcès parodontal, sans critères de gravité (gonflement de la gencive avec une rougeur importante et une douleur intense et lancinante)	Éviter de mastiquer sur la dent causale. Prise d'antalgique et bain de bouche antiseptique. Prendre rapidement rendez-vous chez un chirurgien-dentiste afin de permettre un traitement local.
	Tuméfaction endo/exo-buccale localisée , sans signes de gravité, chez un patient sans facteur d'immunodépression	Prendre rapidement rendez-vous chez un chirurgien-dentiste. Le traitement repose en priorité sur un diagnostic et un traitement local adaptés. L'antibiothérapie n'est pas systématiquement indiquée.
Enfant	Signes cliniques en faveur d'un abcès parodontal, sans critères de gravité (gonflement de la gencive avec une rougeur importante et une douleur intense et lancinante)	Prise d'antalgique. Prendre rapidement rendez-vous chez un chirurgien-dentiste. Le traitement repose en priorité sur un diagnostic et un traitement local adaptés. L'antibiothérapie n'est pas systématiquement indiquée.



Profil Patient	Signes cliniques	Conseils
Adulte	Traumatisme dentaire sans déplacement dentaire avec une perte de substance limitée	Alimentation molle pendant 15 jours. Maintenir l'hygiène bucco-dentaire dans la zone traumatisée. Bains de bouche antiseptiques pendant une semaine. Prendre rendez-vous chez un chirurgien-dentiste.
Enfant	Traumatisme dentaire sans déplacement dentaire avec une perte de substance limitée	Alimentation molle pendant 15 jours. Maintenir l'hygiène bucco-dentaire dans la zone traumatisée. Prendre rendez-vous chez un chirurgien-dentiste.
	Expulsion ou impaction d'une dent temporaire sans blessure annexe	



Hémorragie buccale



POINT DE VIGILANCE

NE PAS PRENDRE D'AINS OU DE CORTICOÏDES

Conseils en l'absence de critères de gravité

Ne pas cracher, ne pas faire de bain de bouche.

Perte d'un élément prothétique

Signes cliniques	Conseils
Douleurs liées à la pose ou au port d'un appareil amovible	Prendre rendez-vous chez le chirurgien-dentiste pour une retouche de la prothèse.
Apparition d'ulcérations dues à la pression de la prothèse sur la gencive	Conseil d'arrêt du port de la prothèse En attendant le rendez-vous, deux types de produits à recommander pour la cicatrisation : • les agents cautérisants, qui contiennent de l'alcool (Pansoral) • les promoteurs de la cicatrisation, qui contiennent de l'acide hyaluronique (Hyalugel)
Couronne ou élément fixe tombé de son emplacement	Prendre rapidement rendez-vous avec le chirurgien-dentiste. Ne pas remettre l'élément, ne pas le recoller, nettoyer la zone à la brosse à dents.

Permanence des soins bucco-dentaires en Nouvelle-Aquitaine - CRO CD NA



ORDRE NATIONAL
DES CHIRURGIENS-DENTISTES
CONSEIL RÉGIONAL
DE NOUVELLE-AQUITAINE

DIMANCHES ET JOURS FÉRIÉS
BESOIN D'UN CHIRURGIEN-DENTISTE DE GARDE ?

Les professionnels de santé dentaire ont mis en place une organisation sur la région pour prendre en charge les urgences dentaires **les dimanches et jours fériés**.

Si j'ai besoin d'un **CHIRURGIEN-DENTISTE**



Je compose : LE

15

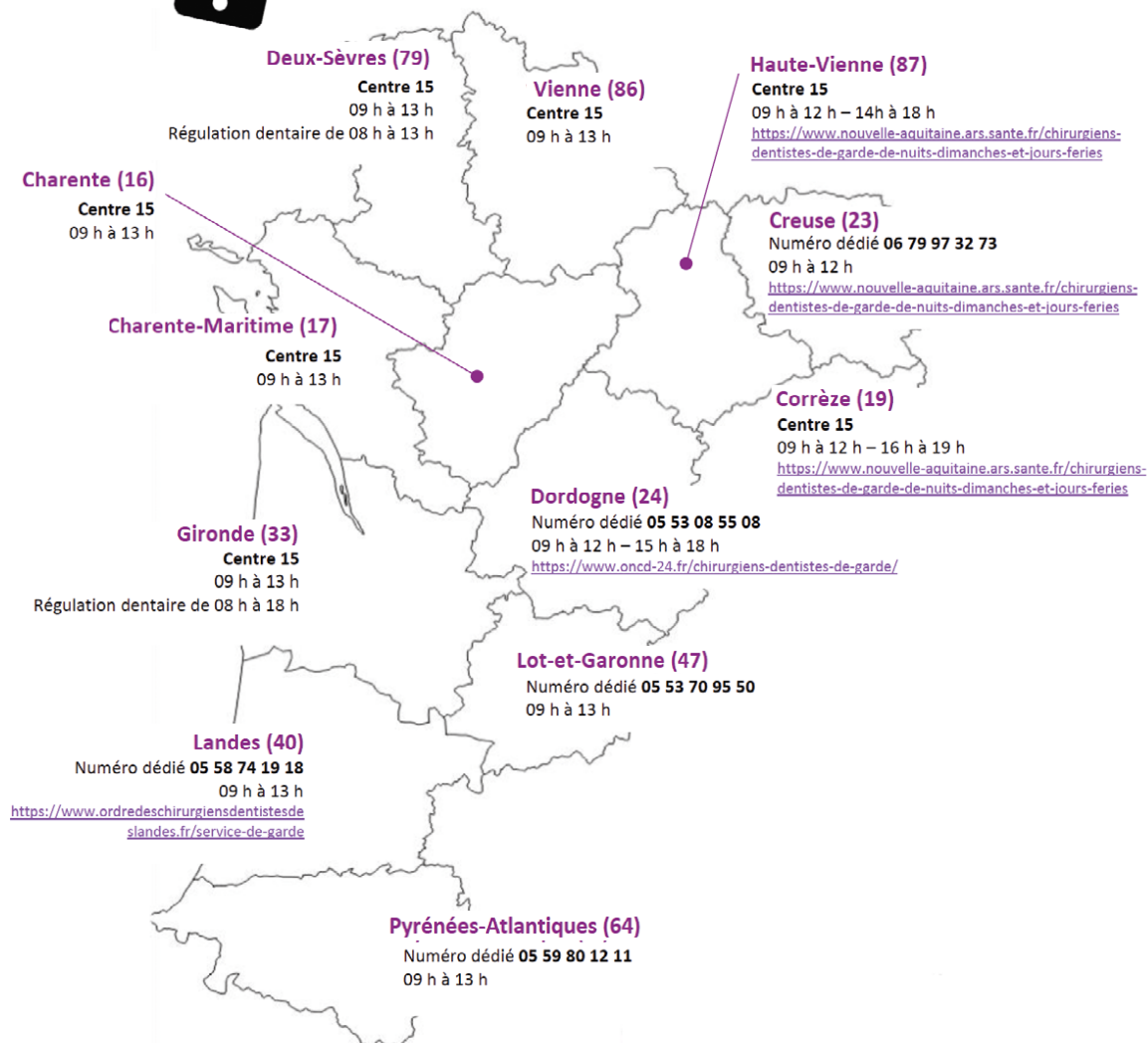
OU LE NUMÉRO DÉDIÉ



En fonction de votre département :

Soit un auxiliaire de régulation médicale du S.A.M.U.
Centre 15 vous mettra en relation avec le chirurgien-dentiste de votre secteur, ou le chirurgien-dentiste régulateur présent au S.A.M.U.

Soit le répondeur du numéro dédié vous indiquera les coordonnées des chirurgiens-dentistes de garde dans le département.



Annexe 2

Recommandations de bonnes pratiques de la Haute Autorité de Santé (HAS)

Du bon usage des antibiotiques

Les douleurs dentaires sont majoritairement d'origine inflammatoire. La prise en charge repose avant tout sur un diagnostic et un traitement étiologique réalisés par un chirurgien-dentiste. Les antibiotiques ne sont indiqués que dans certaines situations précisément définies : présence de signes d'extension locale, régionale ou systémique (suppuration étendue, tuméfaction importante, trismus, adénopathie, fièvre...), chez certains patients à risque ou lorsque le geste local ne peut être réalisé.



www.has-sante.fr

Annexe 3

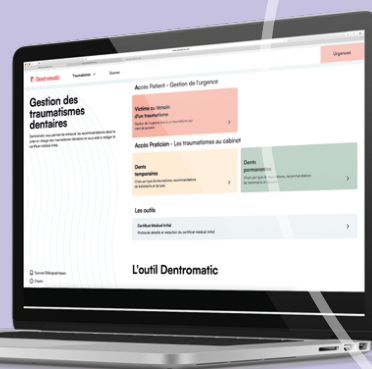
Ressource en ligne pour vous aider à orienter le patient

Dentromatic

Gestion des traumatismes dentaires
Rubrique « Accès Patient -
Gestion de l'urgence »



dentromatic.fr



Conseils en hygiène bucco-dentaire

Dépliant à destination des patients

Le dépliant est disponible en version imprimée sur simple demande auprès de l'URPS Pharmaciens Nouvelle-Aquitaine : contact@urps-pharmaciens-na.fr



À télécharger
en scannant ce QR Code



ou sur www.urps-chirurgiensdentistes-na.fr/wp-content/uploads/2026/06/Hygiene-bucco-dentaire-officine.pdf





L'Union Régionale des Professionnels de Santé (URPS) Chirurgiens-dentistes Nouvelle-Aquitaine est une association loi 1901 qui représente plus de 3400 praticiens libéraux de la région.

Interlocuteur privilégié de l'Agence régionale de santé (ARS), l'URPS CD NA est incontournable en matière de santé et d'organisation des soins bucco-dentaires.

Elle accompagne les chirurgiens-dentistes libéraux dans l'évolution de leur pratique professionnelle.

L'URPS CD NA défend également une reconnaissance du chirurgien-dentiste comme acteur de santé publique. Pour lui donner toute sa place dans le système de santé, l'URPS CD NA mène ou participe à de nombreuses actions, à destination des institutionnels, des praticiens eux-mêmes, des futurs praticiens, des autres professionnels de santé ou encore du grand public...

Pour en savoir plus et mieux nous connaître, rendez-vous sur :



urps-chirurgiensdentistes-na.fr



Distincte de l'Ordre des Pharmaciens et des syndicats professionnels, l'Union Régionale des Professionnels de Santé (URPS) Pharmaciens de Nouvelle-Aquitaine est une association indépendante qui vise à représenter l'ensemble des pharmaciens d'officine de son territoire.

Ses élus, répartis sur toute la région, se mobilisent afin de contribuer à l'organisation de l'offre régionale de santé. Ils mènent de front leur activité officinale et cette mission de représentativité. Véritables acteurs de terrain, ils accompagnent leurs confrères dans l'évolution de leurs missions et témoignent auprès des instances de leurs retours d'expériences.

Pour en savoir plus ou nous contacter, rendez-vous sur :



www.urps-pharmaciens-na.fr

Contact :

URPS Chirurgiens-dentistes Nouvelle-Aquitaine
projet@urpscdna.org

Les contacts en départements pour les chirurgiens-dentistes de garde les dimanches et jours fériés sont à retrouver en page 13 de ce guide.

urps
CHIRURGIENS
DENTISTES
NOUVELLE
AQUITAINE
L'union par l'action

**URPS
PHARMACIENS**
Nouvelle-Aquitaine