

1^{ère} enquête nationale sur les Français et leurs soins dentaires en Hongrie

Rapport de résultats – Octobre 2015

Contact Presse

Nicolas Pineau

Consultant spécialisé - fondateur Eurodentaire

Email : nicolas@eurodentaire.com

Téléphone : 06 64 71 06 19

Toute diffusion des résultats de cette enquête doit être accompagnée des éléments suivants : le nom de l'organisme Eurodentaire, la méthode d'enquête, les dates de réalisation et le nombre de répondants.

Sommaire

1. Objectifs	3
2. Cadre de l'intervention	5
3. Synthèse des résultats	7
4. Résultats de l'étude	10
5. Annexe : Détail des réponses	20



Objectifs

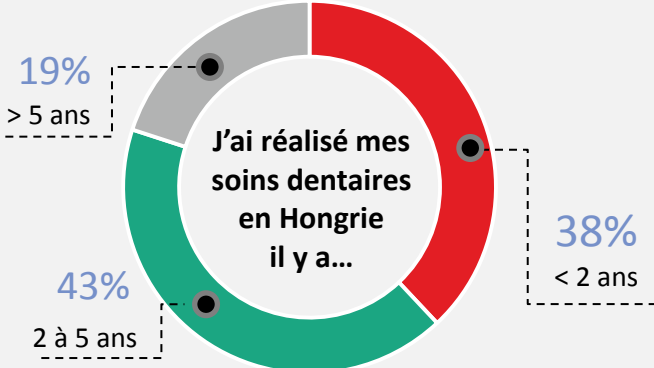
Objectifs

- Evaluer la satisfaction des patients plusieurs années après leur traitement dentaire en Hongrie
- Evaluer l'évolution de la satisfaction dans le temps et la disposition des patients à recommander les soins dentaires en Hongrie
- Identifier les principaux facteurs de motivation pour les soins dentaires en Hongrie
- Identifier les principaux obstacles et freins aux soins à l'étranger
- Détailler la satisfaction sur des données précises comme l'expertise et les compétences des chirurgiens-dentistes hongrois, les cliniques hongroises, la relation avec les dentistes et l'équipe soignante, les traitements, le rapport qualité/prix.



Cadre de l'intervention

Cadre de l'intervention

Approche méthodologique	<ul style="list-style-type: none"> Recherche quantitative
Cible	<ul style="list-style-type: none"> Patients ayant effectué un traitement dentaire complet en Hongrie il y a moins de 2 ans, entre 2 et 5 ans et il y a plus de 5 ans.
Méthode collecte de données	<ul style="list-style-type: none"> Enquête réalisée par questionnaire électronique auprès d'une base de 770 contacts ayant réalisé un traitement dentaire complet en Hongrie entre 2008 et 2015 dans des cliniques différentes.
Échantillon	<ul style="list-style-type: none"> 180 personnes ont répondu, échantillon qualifié et représentatif de la population cible <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: space-between; margin-top: 20px;"> <div style="width: 45%;"> <ul style="list-style-type: none"> Moins de 2 ans 68 personnes 2 à 5 ans 77 personnes Plus de 5 ans 35 personnes </div> <div style="width: 50%; text-align: center;">  <p>19% > 5 ans</p> <p>43% 2 à 5 ans</p> <p>38% < 2 ans</p> </div> </div>
Période	<ul style="list-style-type: none"> 27 Septembre – 4 Octobre 2015
Réalisé par	<p>Ellipse Marketing Contact : Sinziana Sirbu Email : sinziana.s@ellipse-marketing.com Téléphone : +40 21 3222 303</p>



Synthèse des résultats

Synthèse des résultats



96% des répondants se déclarent **satisfait ou très satisfait du niveau de compétence du dentiste en Hongrie**



92% des répondants se sont déclarés **globalement satisfaits et très satisfaits de leur expérience en Hongrie**



Très faible érosion de la satisfaction dans le temps: les **niveaux de satisfaction se maintiennent 5 ans après la fin du traitement**



96% des répondants ont déclaré que le critère financier (« prix ») est la **principale raison** pour choisir **de réaliser ses soins dentaires en Hongrie**. Les deux autres critères importants sont **le délai et la qualité**.



60% des répondants ont déclaré que le **principal obstacle** à réaliser ses soins dentaires en Hongrie est **le manque des suivis après les soins ou la continuité des soins**



94% des répondants ont déclaré que, après avoir réalisé leurs soins dentaires en Hongrie, **la réaction de leur entourage** a été **positive contre 44% avant**



88% des répondants **recommanderaient les soins dentaires en Hongrie** à un proche

Principaux enseignements

Satisfaction

- Une très large majorité exprime sa grande satisfaction quant à son expérience en Hongrie. La satisfaction sur le plan médical atteint des taux records (>95%).

Sécurité des soins

- L'évolution de la satisfaction dans le temps tend à invalider l'argument de la qualité ou de la sécurité des soins, et indique l'absence à priori de problèmes ou de complications après les soins.

Manque d'information et de lisibilité

- Les réactions de l'entourage avant les soins marquent une certaine méfiance et/ou méconnaissance de cette alternative. Une fois les soins effectués, les réactions changent radicalement et deviennent positives.
- Des efforts sont à fournir sur l'information et la prise en charge (logistique, financière, services).

Continuité des soins

- L'absence de continuité alimente les réticences et constitue le principal obstacle à l'accès aux soins.
- L'obligation pour tout professionnel de santé d'assurer la continuité des soins sans distinction (article R. 4127-211 et suivants) reste méconnue et peu mise en pratique ; les patients doivent taire leurs soins par peur des « représailles ».

Rapport qualité-prix






- Si le prix reste le premier critère, la recherche de l'expertise et de la qualité marquent une évolution vers des attentes qualitatives auxquelles la Hongrie semble parfaitement répondre.

Cette enquête apporte des données rassurantes sur le vécu des soins dentaires en Hongrie par les français, qui fournissent un point de vue réaliste sur la qualité des soins et leur expérience en Hongrie.



Résultats de l'étude

Principales raisons pour réaliser des soins dentaire en Hongrie¹











	Total répondants	Traitement < 2 ans	Traitement 2 à 5 ans	Traitement > 5 ans
 Prix	96%	96%	95%	100%
 Délais	42%	40%	40%	51%
 Qualité	42%	41%	47%	34%
 Confiance (compétence, expérience)	38%	43%	38%	31%
 Autre	1%	1%	1%	0%


Si le prix est mentionné par la quasi-unanimité (96%) comme étant le critère principal, la qualité et la confiance prennent de l'importance, marquant ainsi la recherche d'un rapport qualité-prix optimal.

¹ Pour quelle(s) raison(s) principale(s) avez-vous réalisé des soins dentaires en Hongrie ?

N < 2 ans = 68 répondants, N 2 à 5 ans = 77 répondants, N > 5 ans = 35 répondants, N total = 180 répondants

Principaux obstacles pour réaliser des soins dentaire en Hongrie¹

	Le suivi après les soins ou la continuité des soins	60%
	La distance et/ou le déplacement	58%
	Le refus du dentiste en France d'assurer la continuité des soins	54%
	La méconnaissance du pays et/ou de la langue	33%
	Le manque d'information	24%
	Les réactions de la famille et des proches	13%
	La concentration des soins dans un temps limité	13%
	La qualité ou la sécurité des soins	9%
	L'attachement au système de soins français	8%
	Autres obstacles	6%

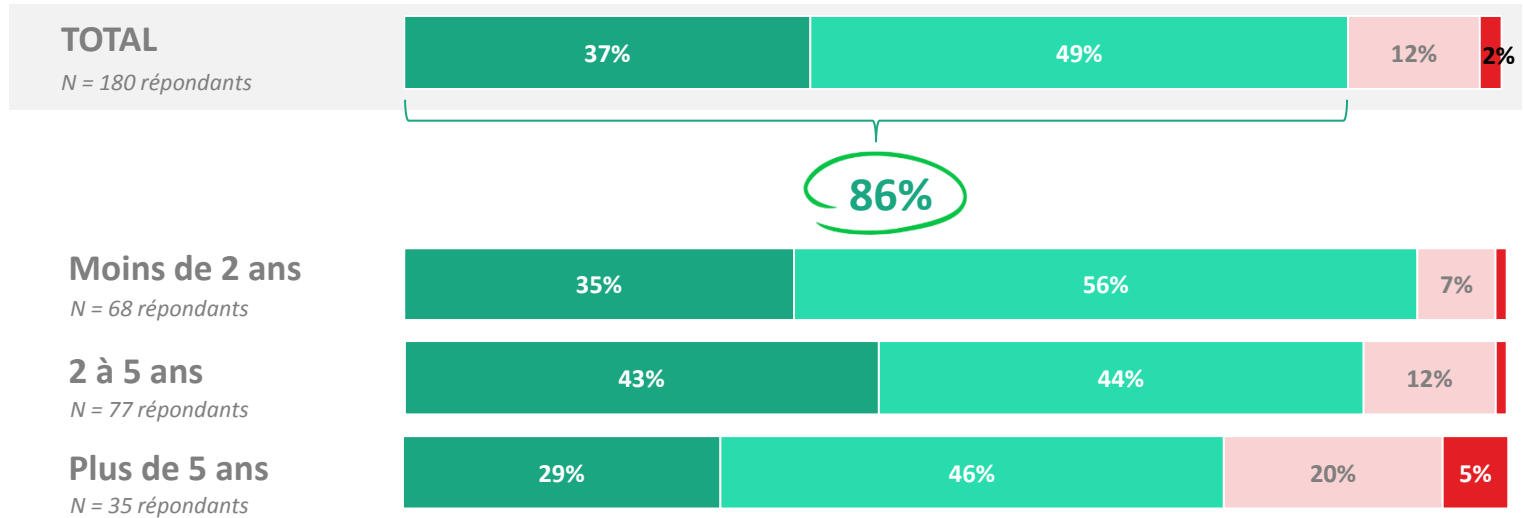


La préoccupation principale des candidats aux soins concerne le suivi et la continuité, la réaction de leur dentiste à leur égard (refus d'assurer la continuité).

¹ Selon vous, quel sont les trois principaux obstacles aux soins dentaires en Hongrie?
N = 180 répondants

Information disponible¹

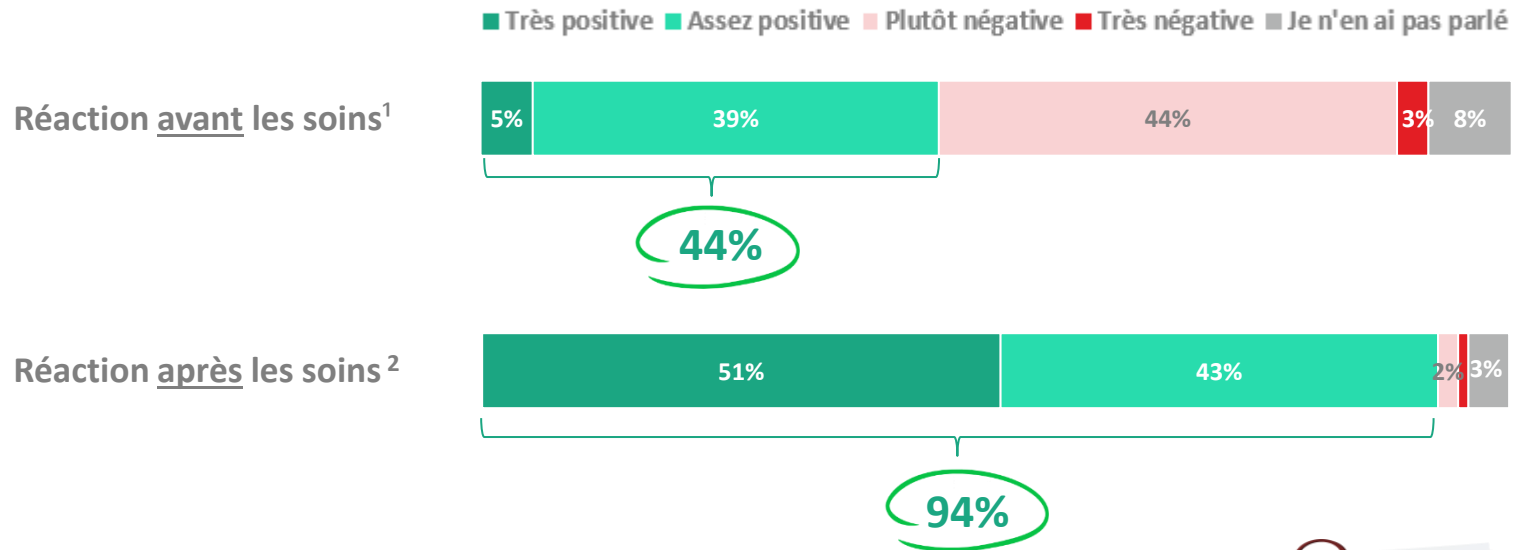
■ Tout a fait suffisante ■ Suffisante ■ Pas assez suffisante ■ Totalement insuffisante



Les patients ayant réalisé des soins déclarent l'information suffisante à 86% et laisse à penser que c'est un facteur clé pour franchir le pas.

¹ L'information disponible sur les soins dentaires en Hongrie et les droits des patients est-elle suffisante?
N = 180 répondants

La réaction de l'entourage

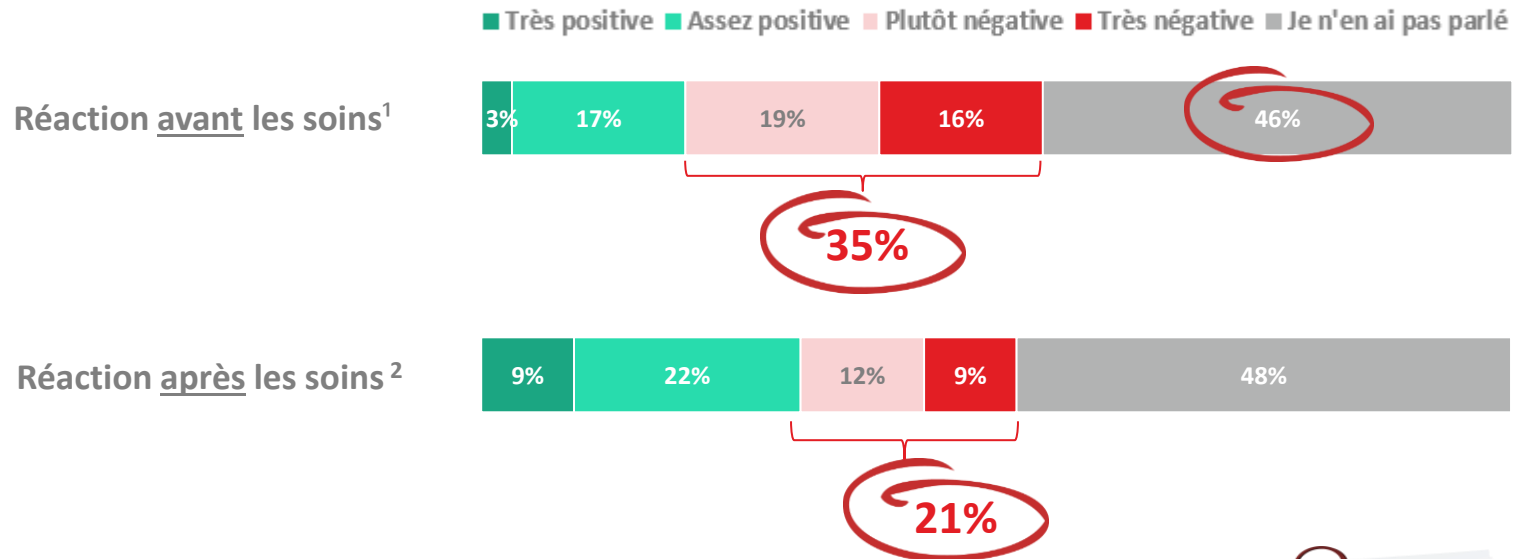


La réaction de l'entourage (positive à 44%) exprime clairement une méfiance qui disparaît après la réalisation du traitement (positive à 94%).

¹ Quelle a été la réaction de votre entourage avant les soins ? N = 180 répondants

² Quelle a été la réaction de votre entourage après les soins ? N = 180 répondants

La réaction des dentistes

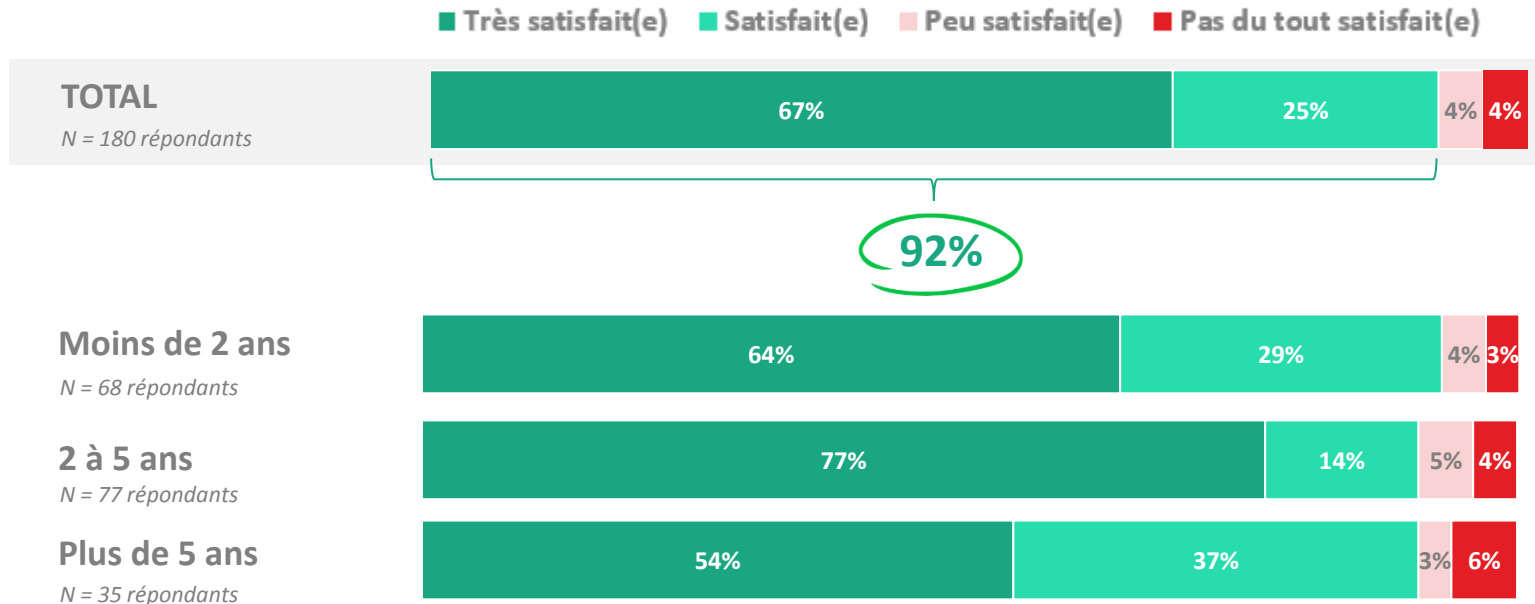


Près de la moitié des patients n'ont pas parlé de leur démarche à leur dentiste. Lorsqu'ils l'ont fait, la réaction négative a diminué de 40% après les soins.

¹ Quelle a été la réaction de votre dentiste avant les soins ? N = 180 répondants

² Quelle a été la réaction de votre dentiste après les soins ? N = 180 répondants

Satisfaction globale ¹



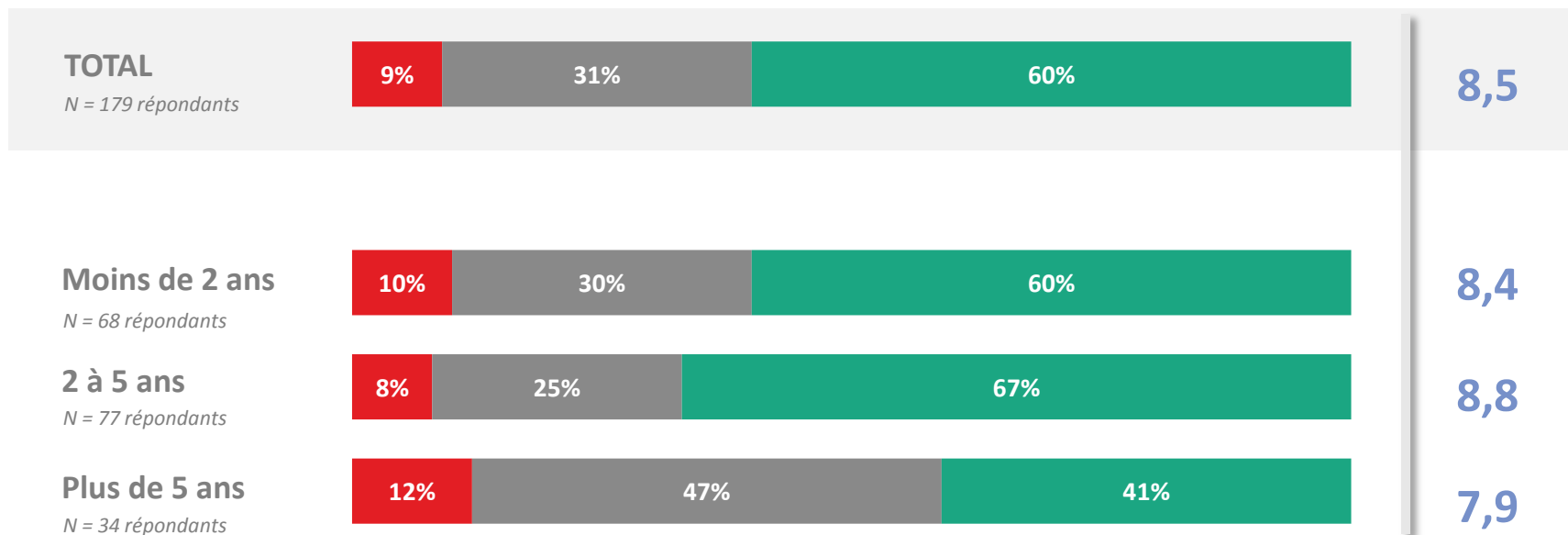
La très grande majorité des répondants (92%) déclarent que leur expérience globale est positive (très satisfaisante pour 2 sur 3).

¹ Etes-vous globalement satisfait(e) de votre expérience en Hongrie ?
N = 180 répondants

Recommandations des soins dentaires en Hongrie¹

Note
moyenne
recommandation

■ Note de 0 à 5 ■ Note de 6 à 8 ■ 9 et 10



NPS
soins dentaires
en Hongrie
48

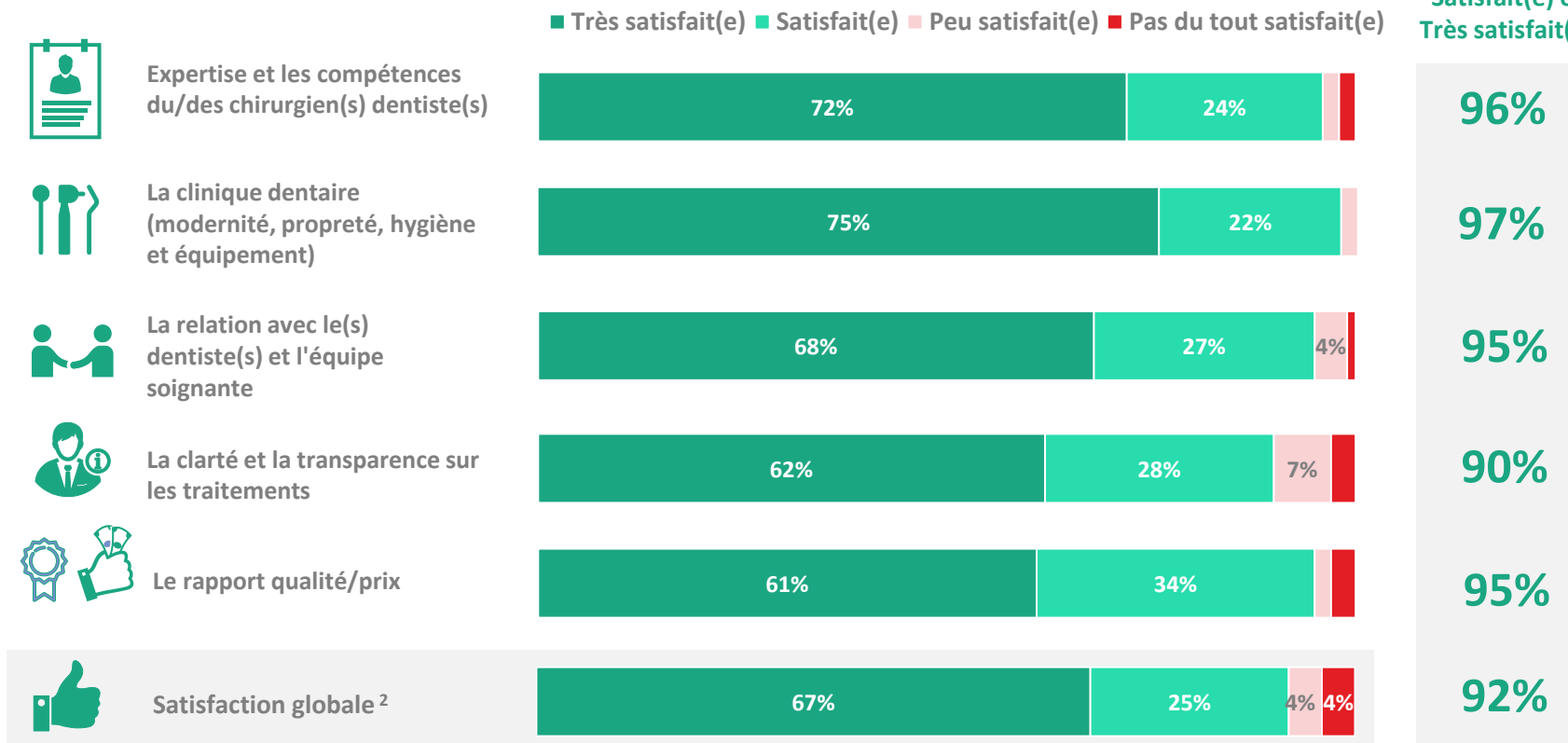
La note moyenne
attribuée est
relativement stable
dans le temps

¹ Sur une échelle de 0 (note la plus basse) à 10 (note la plus haute), dans quelle mesure recommandiez-vous les soins dentaires en Hongrie à un proche ?



Satisfaction par type de service¹

Satisfait(e) et
Très satisfait(e)



Si la clarté et la transparence sur les traitements atteint 90%, tous les autres taux de satisfaction dépassent les 95 %

¹ Quelle est votre satisfaction concernant.....N = 180 répondants

² Etes-vous globalement satisfait(e) de votre expérience en Hongrie ? N = 180 répondants

