

OBSERVATOIRE DES PARCOURS DE SOINS : RESULTATS DU SIXIEME VOLET SUR LE DENTAIRE

Les soins dentaires : un enjeu de santé universel qui se heurte encore à l'obstacle financier, révélant le plébiscite des Français pour un accompagnement par leur complémentaire santé

Santéclair a lancé en juin 2019 l'Observatoire des parcours de soins des Français en partenariat avec Harris Interactive. Les résultats de la sixième et dernière thématique étudiée, « *les Français et les problèmes dentaires* »^(a), montrent qu'il s'agit d'une préoccupation de santé qui traverse l'ensemble de la société : 92% des Français estiment que les soins dentaires constituent un enjeu important en France aujourd'hui, 7 Français sur 10 affirment consulter un chirurgien-dentiste au moins une fois par an. S'il s'agit là d'une majorité importante de Français qui consulte avec régularité un chirurgien-dentiste, cela révèle aussi que près d'un tiers de la population ne répond pas aux recommandations d'une consultation annuelle minimale pour assurer le suivi de leur santé dentaire. Un constat renforcé par le fait que 4 Français sur 10 indiquent en effet ne consulter qu'en cas de douleurs dentaires, et non pas de façon préventive dans le cadre d'un suivi régulier. Quels leviers pourraient permettre d'améliorer l'accès des Français à un parcours de soins facilité en santé dentaire ?

Les critères liés au ressenti par rapport à la qualité de la pratique apparaissent comme les plus importants dans le choix d'un chirurgien-dentiste

Si de nombreux critères sont jugés importants pour choisir un chirurgien-dentiste (disponibilité, proximité, expérience, horaires de consultation, tarifs et modalités de paiement proposés...), ceux qui constituent le trio de tête des plus fréquemment cités concernent d'abord l'**hygiène du cabinet dentaire pour 92% des Français** (dont 64% la jugent « très importante »), puis la prise en compte et la **limitation de la douleur** ainsi que la **capacité à donner des explications claires** et faciles à comprendre qui sont l'une et l'autre mentionnées par **91% des Français** (dont respectivement 50% et 47% les jugent « très importantes »).

Mais l'enjeu des tarifs reste au cœur de la relation des Français aux chirurgiens-dentistes... puisqu'ils sont encore plus de 4 sur 10 à déclarer avoir déjà renoncé à consulter pour raisons financières

La question du **prix des soins et des prothèses** pour résoudre les problèmes dentaires fait d'abord partie des éléments sur lesquels **les Français se sentent les moins bien informés en matière de soins dentaires** : ils ne sont que 42% à s'estimer bien informés en la matière. Et, lorsqu'on compare la différence entre le niveau d'importance accordé aux différents critères du choix d'un chirurgien-dentiste et le niveau de satisfaction vis-à-vis de ces mêmes critères après avoir consulté un chirurgien-dentiste, on se rend compte que **c'est à nouveau la question des tarifs pratiqués qui ressort avec le différentiel de loin le plus important : 23 points entre les 49% des Français qui jugent ce critère « très important pour le choix d'un chirurgien-dentiste » et les 26% qui se déclarent « très satisfaits » par les tarifs pratiqués après consultation du chirurgien-dentiste qu'ils ont choisi.**

Les dispositions du 100% Santé en dentaire sont jugées satisfaisantes par près de 8 Français sur 10... qui anticipent toutefois sur l'importance d'explications complémentaires pour leur pleine appropriation

En lien avec cet enjeu financier que constituent les soins dentaires, **les Français sont près de 9 sur 10 (87%) à affirmer avoir entendu parler de la réforme du 100% Santé appliquée au domaine dentaire**, dont plus du tiers (35%) déclarent savoir précisément de quoi il s'agit. Et, ils sont **79% à estimer que les dispositions de cette réforme dans le domaine dentaire sont satisfaisantes.**

Ainsi, ils ne seraient que **20% à penser s'orienter vers des soins restés à tarifs libres** s'ils devaient aujourd'hui recourir à la pose d'une prothèse dentaire, alors que **50% pensent qu'ils s'orienteraient vers des soins prothétiques à reste à charge modéré** et **29% vers des soins prothétiques sans aucun reste à charge** même s'ils devaient accepter des concessions sur le choix du matériau de la prothèse.

a/ Enquête réalisée en ligne du 31 août au 07 septembre 2020, par l'institut Harris Interactive pour Santéclair, auprès d'un échantillon de 1531 personnes représentatif des Français âgés de 18 ans et plus selon la méthode des quotas.

Par ailleurs, que leur prothèse entre dans la catégorie des RAC modérés ou pas, les Français pensant s'orienter vers une prothèse qui ne serait pas totalement prise en charge sont **77% à déclarer n'être prêts à payer qu'un RAC inférieur à 300 €**.

Enfin, **concernant le choix du matériau de la prothèse**, qui est au cœur de la bonne application de la réforme du 100% Santé, **les Français sont 71% à affirmer qu'ils auraient besoin d'explications complémentaires** pour leur permettre de prendre leur décision parmi les différentes options qui pourront leur être proposées par leur chirurgien-dentiste.

Des difficultés d'accès aux soins qui s'expriment également vis-à-vis des autres professionnels des soins dentaires ayant déjà été consultés

En dehors des chirurgiens-dentistes, les professionnels des soins dentaires les plus consultés par les Français sont les orthodontistes par 33% d'entre eux, puis les stomatologues (21%) et les chirurgiens maxillo-faciaux (12%), les parodontistes (11%), les implantologues (10%), les pédodontistes (7%) et enfin les endodontistes (6%).

Pour chaque catégorie de professionnel des soins dentaires, **les Français les ayant consultés sont majoritaires à déclarer avoir été confrontés à au moins une difficulté d'accès aux soins** qu'elle soit pour raison financière, ou du fait du délai pour l'obtention d'un rendez-vous ou encore de l'éloignement géographique du lieu d'exercice du professionnel. Les différents types de difficulté d'accès aux soins s'expriment en général dans des proportions assez proches les uns des autres, on peut noter que **les difficultés financières concernent souvent autour du quart des Français ayant déjà consulté chacun de ces professionnels** (sauf pour les stomatologues où ils ne sont que 15% à faire part de difficultés de cette nature, et les endodontistes pour lesquels la proportion monte au contraire à près d'un tiers des Français en ayant déjà consulté).

Les Français plébiscitent les services d'accompagnement proposés par les complémentaires santé

Que ce soit **l'analyse du devis dentaire, jugée utile par 90% des Français et très utile par 45% d'entre eux**, ou la **possibilité d'être orienté vers des professionnels des soins dentaires aux tarifs encadrés pour les chirurgiens-dentistes** (utile pour 88% des Français, très utile pour 43% d'entre eux), **les implantologues** (utile pour 86% des Français, très utile pour 38%) ou **les orthodontistes** (utile pour 84% des Français, très utile pour 37%), ou encore le fait de disposer d'explications sur les différentes pratiques de chirurgie-dentaire existantes et les professionnels qu'il faut consulter pour cela, c'est sur toute la palette des services qu'elles sont en mesure de mettre à disposition de leurs assurés en matière d'accompagnement dans leurs soins dentaires que sont attendues les complémentaires santé.

Les Français sont d'ailleurs **57% à considérer comme satisfaisant le niveau de prise en charge de leurs soins dentaires par leur complémentaire santé et 42% à avoir identifié qu'elle dispose d'un réseau de soins dentaires** proposant des tarifs encadrés (mais 47% avouent encore leur ignorance en la matière). Parmi les **14% de Français ayant déjà eu recours à ces réseaux de soins dentaires** proposés par leur complémentaire santé, ils sont **à chaque fois près de 9 sur 10 à s'affirmer satisfaits du rapport qualité / prix** des prestations fournies par les professionnels partenaires de ces réseaux (et même 46% de très satisfaits), de la **qualité de la pratique du professionnel consulté** (50% de très satisfaits), des **informations fournies en amont sur les différents professionnels disponibles** (41% de très satisfaits).

COVID-19 : un impact passé et à venir non négligeable sur le recours aux soins dentaires

Près de **4 Français sur 10 (37%) déclarent avoir dû repousser ou annuler des soins dentaires en raison de l'épidémie de COVID-19** et, durant la période de confinement, **1 sur 6 indique avoir été confronté à une situation d'urgence qui n'a pu être résolue avant le déconfinement**. Il existe donc aujourd'hui de fortes attentes des Français par rapport à la consultation d'un chirurgien-dentiste : **3 Français sur 10 disent avoir déjà consulté un chirurgien-dentiste depuis la fin du confinement** et ils sont plus de **6 sur 10 (63%) à envisager de le faire au cours des six prochains mois**.

Pourtant, ils sont également plus de **4 sur 10 à se dire inquiets d'un éventuel risque de contamination lors de leur visite chez le chirurgien-dentiste**.

Toutes les mesures permettant de limiter les risques de contamination sont susceptibles de rassurer les Français et se doivent donc d'être promues par l'ensemble des acteurs intervenant sur les parcours de soins dentaires, pour favoriser le maintien d'un suivi régulier essentiel à la préservation d'une bonne santé dentaire.

DENTAIRE :

LES SOINS DENTAIRES : UN ENJEU DE SANTE UNIVERSEL QUI SE HEURTE ENCORE A L'OBSTACLE FINANCIER, REVELANT LE PLEBISCITE DES FRANÇAIS POUR UN ACCOMPAGNEMENT PAR LEUR COMPLEMENTAIRE SANTE

SOMMAIRE DU DOSSIER DE PRESSE

« L'Observatoire des parcours de soins des Français »	p. 4
Rapport d'enquête Harris Interactive « <i>Les Français et les problèmes dentaires</i> »	p. 5 à 6
Les services Santéclair : présentation générale et focus sur les soins dentaires	p. 7 et 8
<i>Intégralité du rapport d'enquête Harris Interactive</i>	<i>p. 9 à 50</i>

« L'OBSERVATOIRE DES PARCOURS DE SOINS DES FRANÇAIS »

Il existe aujourd'hui un consensus parmi les acteurs intervenant au sein de notre système de santé : **sa complexité confronte de plus en plus de Français à de réelles difficultés pour comprendre leur parcours de soins** et être en mesure d'y intervenir pour le faciliter, l'optimiser... en bref pour avoir accès facilement et rapidement aux soins dont ils ont besoin. Or, **une plus grande fluidité des parcours serait probablement une source de gains d'efficacité importante pour notre système de santé** dont on pourrait tous bénéficier tant d'un point de vue individuel que collectif.

Pour illustrer et documenter cette intuition de complexité pour nos concitoyens à appréhender leurs parcours de soins, nous souhaitons les interroger afin de dresser **un état des lieux de leurs perceptions, leurs comportements et leurs attentes vis-à-vis de différents épisodes de soins** parmi les plus fréquents dans la vie de chacun et qui, réunis, constituent leurs parcours de soins respectifs.

A cette fin, un dispositif d'étude reposant sur 6 vagues d'enquêtes quantitatives a été mis en place avec l'institut **Harris Interactive**. Ces enquêtes ont été réalisées successivement au cours des années 2019 et 2020, chacune pointant un des domaines suivants et faisant l'objet d'une communication spécifique :

1. **L'hospitalisation**, premier volet de notre Observatoire paru en juin 2019.
2. La **médecine de ville**, deuxième volet de notre Observatoire paru en octobre 2019.
3. Les **médecines douces**, troisième volet de notre Observatoire paru en novembre 2019.
4. Les soins **d'audiologie**, quatrième volet de notre Observatoire paru en mars 2020.
5. Les soins **optiques**, cinquième volet de notre Observatoire paru en juillet 2020.
6. Les soins **dentaires**, objet de ce sixième volet.

Pour chaque vague, **un échantillon représentatif de la population française la plus concernée par la thématique** est interrogé. La taille minimale de l'échantillon construit est de 1000 personnes, et peut être augmentée en fonction des besoins spécifiques des différents volets d'enquête. La représentativité de l'échantillon est construite avec la méthode des quotas, sur la base des critères de sexe, d'âge, de catégorie socio-professionnelle et de région. Les enquêtes sont réalisées par questionnaire auto-administré par Internet auprès du panel propriétaire Harris Interactive.

Selon le thème abordé dans les différentes vagues d'enquête, **une liste de renseignements signalétiques** est ajoutée pour apporter des leviers permettant d'affiner l'analyse des résultats (données sociodémographiques comme le niveau de revenus ou de diplôme, la situation familiale, le type d'agglomération et la région d'habitation ; données d'attitudes et comportements comme le rapport à la santé ou le fait d'être ou non en ALD par exemple).

RAPPORT D'ETUDE HARRIS INTERACTIVE

« LES FRANÇAIS ET LES PROBLÈMES DENTAIRES » : PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

Les problèmes dentaires : un enjeu universel, mais un niveau d'information perfectible

La grande majorité des Français estiment que les problèmes dentaires constituent un enjeu important en France aujourd'hui (92%).

Si deux tiers d'entre eux se disent bien informés sur les problèmes dentaires dans l'ensemble, seulement 12% se sentent « très bien informés ».

Au global, 67% des Français se sentent bien informés sur les professionnels de santé que l'on peut consulter pour des problèmes dentaires... mais le niveau d'information est nettement plus nuancé sur les autres aspects du secteur, en particulier les équipements et prothèses (prix, prise en charge et différents types d'équipements) et les évolutions technologiques et médicales du secteur.

Le détartrage et les soins de caries sont les types de soins dentaires les plus courants

C'est vrai chez les adultes (plus de 70% de personnes concernées, loin devant la pose d'une prothèse et l'extraction d'une dent de sagesse)... comme chez les enfants (juste devant les traitements d'orthodontie).

Le chirurgien-dentiste : un acteur incontournable du parcours de soins des Français

Tous les Français ou presque déclarent fréquenter un chirurgien-dentiste au moins de temps en temps, et près de 3 sur 4 au moins une fois par an (71%), dans le cadre d'un suivi régulier de leur santé dentaire pour la plupart d'entre eux, plutôt que de manière ponctuelle en cas d'urgence.

Des critères importants et jugés satisfaisants dans le choix et la consultation d'un chirurgien-dentiste

De nombreux critères sont jugés importants pour le choix d'un chirurgien-dentiste, à commencer par l'hygiène du cabinet dentaire (très important pour 64% des Français), la prise en compte et la limitation de la douleur lors des soins (50%) et les tarifs pratiqués (49%). La plupart de ces critères sont globalement jugés satisfaisants dans le cadre des consultations actuelles, même si le niveau de satisfaction vis-à-vis des tarifs est en retrait par rapport à d'autres éléments.

Des professionnels des soins dentaires plus ou moins connus selon leur spécialité

En dehors du chirurgien-dentiste, l'orthodontiste est le spécialiste des soins dentaires le plus connu (85%) et le plus consulté (33%). D'autres spécialistes sont nettement moins connus (et a fortiori consultés) comme le pédodontiste (30% de notoriété) et l'endodontiste (29% de notoriété).

De nombreuses personnes ayant consulté ces différents spécialistes ont déjà rencontré des difficultés dans la réalisation de leurs soins (raisons financières, délais pour obtenir un rendez-vous, proximité du praticien).

L'accès aux soins dentaires se heurte à l'obstacle financier

Si moins de la moitié des Français estiment bien connaître le prix des soins dentaires de manière générale (43%), la grande majorité d'entre eux estiment que ce coût est trop élevé (78%).

De fait, plus de 4 Français sur 10 déclarent avoir déjà renoncé à consulter un chirurgien-dentiste pour des raisons financières.

Et, si le niveau de prise en charge des soins dentaires par les complémentaires santé est jugé plutôt satisfaisant, mais de manière nuancée (57%), c'est loin d'être le cas en ce qui concerne la Sécurité sociale (37%).

Un degré d'information perfectible à l'égard du 100% Santé en matière dentaire

La plupart des Français ont déjà entendu parler de la réforme du « 100% Santé » (75%), mais beaucoup connaissent mal son contenu, que ce soit en général ou dans le domaine dentaire en particulier.

Lorsqu'on leur présente les principales dispositions de cette réforme en matière dentaire, la plupart les jugent satisfaisantes (79%)... mais cela n'empêcherait pas la plupart d'entre eux de s'orienter vers un équipement avec reste à charge s'ils devaient recourir à la pose d'une prothèse dentaire (70%).

Des attentes fortes à l'égard des complémentaires santé

Une grande majorité de Français jugeraient utiles certains services proposés par leur complémentaire santé (conseil, orientation vers des professionnels des soins dentaires aux tarifs encadrés).

Par ailleurs, la plupart de ceux qui ont déjà eu recours au réseau de chirurgiens-dentistes proposé par leur complémentaire santé en sont satisfaits.

L'épidémie de Covid-19 a eu un impact fort sur les soins dentaires...

Plus d'un tiers des Français déclarent avoir dû repousser ou annuler des soins dentaires en raison de l'épidémie de Covid-19 (37%), et 16% d'entre eux disent avoir déjà été confrontés à une situation d'urgence durant le confinement.

... et suscite en retour de fortes attentes à court ou moyen terme...

Près de 3 Français sur 10 disent avoir déjà consulté un chirurgien-dentiste depuis le 11 mai dernier (29%) et 63% d'entre eux envisagent de consulter un chirurgien-dentiste au cours des 6 prochains mois, que ce soit pour eux-mêmes ou leurs enfants.

... malgré un certain niveau d'inquiétude concernant les conditions de consultation

Même si la plupart des Français envisagent de consulter un chirurgien-dentiste à moyen terme, plus de 4 sur 10 se disent inquiets à la perspective d'une telle consultation en raison de l'épidémie actuelle (42%).

De nombreuses mesures contribueraient à les rassurer, à commencer par les différents éléments permettant de limiter les contacts entre le professionnel et le patient (tenue de protection du dentiste, port du masque par le patient avant et après les soins).

LES SERVICES SANTECLAIR

PRESENTATION GENERALE ET FOCUS SUR LES SOINS DENTAIRES

Pour aider leurs assurés à faire des choix éclairés pour leur santé et celle de leur famille, plus de 50 organismes complémentaires d'assurance maladie ont choisi de s'allier à **Santéclair** : ce sont ainsi plus de 10 millions d'assurés qui bénéficient de nos services.



En effet, depuis 2003, Santéclair innove pour garantir à chacun un juste accès aux soins. Aujourd'hui, dans un système de santé qui se complexifie avec une multitude d'acteurs et l'apport des nouvelles technologies qu'il s'agit de canaliser pour qu'elles servent au mieux les intérêts de nos bénéficiaires, c'est un véritable « repère santé » que nous mettons à leur disposition pour :

- les accompagner dans toutes les étapes de leurs parcours de soins,
- leur donner accès à des soins et des équipements de qualité au meilleur prix,
- leur apporter des outils pour pouvoir décider et faire les bons choix pour leur santé.

Optique, dentaire, audiologie, médecine de ville, hospitalisation, médecines douces... Santéclair propose des services adaptés à chacun de ces domaines qui passent par :

- La **géolocalisation des professionnels de la santé** et l'**identification de ceux dont nous sommes partenaires** pour lesquels nous avons négocié des conditions préférentielles applicables à nos bénéficiaires (dentistes, opticiens, audioprothésistes, chiropracteurs / ostéopathes, diététiciennes, infirmières à domicile, coach sportifs).
- L'**analyse tarifaire** lorsqu'elle s'avère utile, c'est-à-dire pour les soins pouvant être à tarifs libres et donner lieu à des restes-à-charge plus ou moins importants (optique, dentaire, audiologie, chirurgie / hospitalisation).
- Une sélection d'outils et services pour faciliter l'accès de nos bénéficiaires à une **information pratique et qualitative** afin d'être en mesure, lorsqu'ils le souhaitent, d'intervenir sur les choix concernant leur santé et leur parcours de soins : aide à l'automédication, téléconsultation, rendez-vous rapides en ophtalmologie, deuxième avis médical, programmes de thérapie comportementale et cognitive sur le sommeil et la nutrition, classement hospitalier...

Pour accompagner le parcours de soins en dentaire, plusieurs services sont proposés par Santéclair à ses bénéficiaires :

- **L'accès facilité aux professionnels de santé intervenant le dentaire :**
 - Un réseau de plus de **2 500 chirurgiens-dentistes omnipraticiens et orthodontistes partenaires** répartis sur tout le territoire proposant un très bon rapport qualité / prix que nous avons négocié pour les actes les plus fréquents à prix libres (prothèses / orthodontie) afin de réduire au maximum les restes-à-charge auxquels ils peuvent donner lieu pour les assurés. Les professionnels partenaires de notre réseau dentaire pratiquent systématiquement le tiers-payant.
 - Un réseau de plus de **50 cabinets spécialisés en implantologie dentaire** rigoureusement sélectionnés pour leur expérience dans cette pratique et la haute qualité de leurs plateaux techniques, tout en proposant des tarifs jusqu'à 40% inférieurs aux prix médians du marché. La pratique du tiers-payant est là aussi systématisée.
 - Un service de **géolocalisation** pour trouver ces professionnels des soins dentaires partenaires de Santéclair au plus près de chez soi, sachant que notre réseau de chirurgiens-dentistes omnipraticiens / orthodontistes et notre réseau en implantologie bénéficient d'un taux de recommandation par leurs utilisateurs respectivement de plus de 98% et de plus de 96% (source : questionnaires envoyés aux utilisateurs des réseaux entre le 1er janvier 2020 et le 31 août 2020, taux de retour de 8,5%).
- **L'accès à un service d'analyse de devis conseil** réalisée par nos conseillers spécialement formés pour s'assurer de la justesse des tarifs proposés à nos bénéficiaires par leur chirurgien-dentiste :
 - vérifier que la dépense est adaptée aux besoins,
 - vérifier que les tarifs correspondent à ceux pratiqués habituellement,
 - vérifier que le praticien respecte les prix limites de vente dans le cadre du panier 100% Santé,
 - apporter une estimation du reste-à-charge après remboursement par l'assurance maladie obligatoire et par la complémentaire santé.

L'analyse est rendue sous 72h ouvrées et contient des estimations de remboursement ainsi que des informations pour aider à comprendre son devis au regard du dispositif du « 100% Santé » appliqué au domaine dentaire avec, le cas échéant, des solutions alternatives pour réduire l'éventuel reste à charge.

Le choix des services proposés par Santéclair repose sur une expertise reconnue pour négocier des conditions optimisées au service de l'intérêt partagé entre les assurés, leur complémentaire santé et nos professionnels de la santé partenaires :

- Plus de 15 années d'expérience
- Plus de 90 % des utilisateurs de nos services les recommandent
- Près de 7600 professionnels de la santé partenaires
- Près de 2 millions de prises en charge dans nos réseaux chaque année
- 400 000 devis analysés par an
- 400 salariés parmi lesquels une équipe médicale polyvalente (opticiens, audioprothésistes, dentistes, pharmaciens, médecins)

Une étude



pour



Observatoire des parcours de soins des Français

Thème 6 : Les Français et les problèmes dentaires

Comment les Français perçoivent-ils le parcours de soins dentaires? Quelle est leur perception des professionnels des soins dentaires ? Quel est l'impact de la crise du coronavirus dans ce domaine ?

Septembre 2020

Magalie Gérard, Directrice adjointe du Département Politique – Opinion
Julien Potéreau, Directeur d'études au Département Politique – Opinion
Anaïs Prunier, Chargée d'études au Département Politique – Opinion



Sommaire

Méthodologie d'enquête	P. 11
Perception générale des problèmes dentaires et du parcours de soins associé	P. 13
Relations avec le dentiste et les autres professionnels du domaine dentaire	P. 20
Prise en charge des soins dentaires et rôle des complémentaires santé	P. 30
Impact du Covid-19 sur la perception et la pratique des soins dentaires	P. 43

Méthodologie d'enquête



Enquête réalisée **en ligne** du **31 août** au **7 septembre** 2020.



Échantillon de **1 531** personnes représentatif des Français âgés de 18 ans et plus.



Méthode des quotas et redressement appliqués aux variables suivantes : **sexe**, **âge**, **catégorie socioprofessionnelle** et **région** de l'interviewé(e).



Aide à la lecture des résultats détaillés :

- Les chiffres présentés sont exprimés en pourcentage.

Intervalle de confiance

L'intervalle de confiance (parfois appelé « marge d'erreur ») permet de déterminer la confiance qui peut être attribuée à une valeur, en prenant en compte la valeur observée et la taille de l'échantillon. Si le calcul de l'intervalle de confiance concerne les sondages réalisés avec la méthode aléatoire, il est communément admis qu'il est proche pour les sondages réalisés avec la méthode des quotas.

Taille de l'échantillon	5% ou 95%	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
100 interviews	4,4	6,0	8,0	9,2	9,8	10
200 interviews	3,1	4,3	5,7	6,5	6,9	7,1
300 interviews	2,5	3,5	4,6	5,3	5,7	5,8
400 interviews	2,2	3,0	4,0	4,6	4,9	5,0
500 interviews	2,0	2,7	3,6	4,1	4,4	4,5
600 interviews	1,8	2,4	3,3	3,8	4,0	4,1
800 interviews	1,5	2,1	2,8	3,2	3,4	3,5
1 000 interviews	1,4	1,8	2,5	2,9	3,0	3,1
2 000 interviews	1,0	1,3	1,8	2,1	2,2	2,3
3 000 interviews	0,8	1,1	1,5	1,7	1,8	1,8
4 000 interviews	0,7	0,9	1,3	1,5	1,6	1,6
6 000 interviews	0,6	0,8	1,1	1,3	1,4	1,4

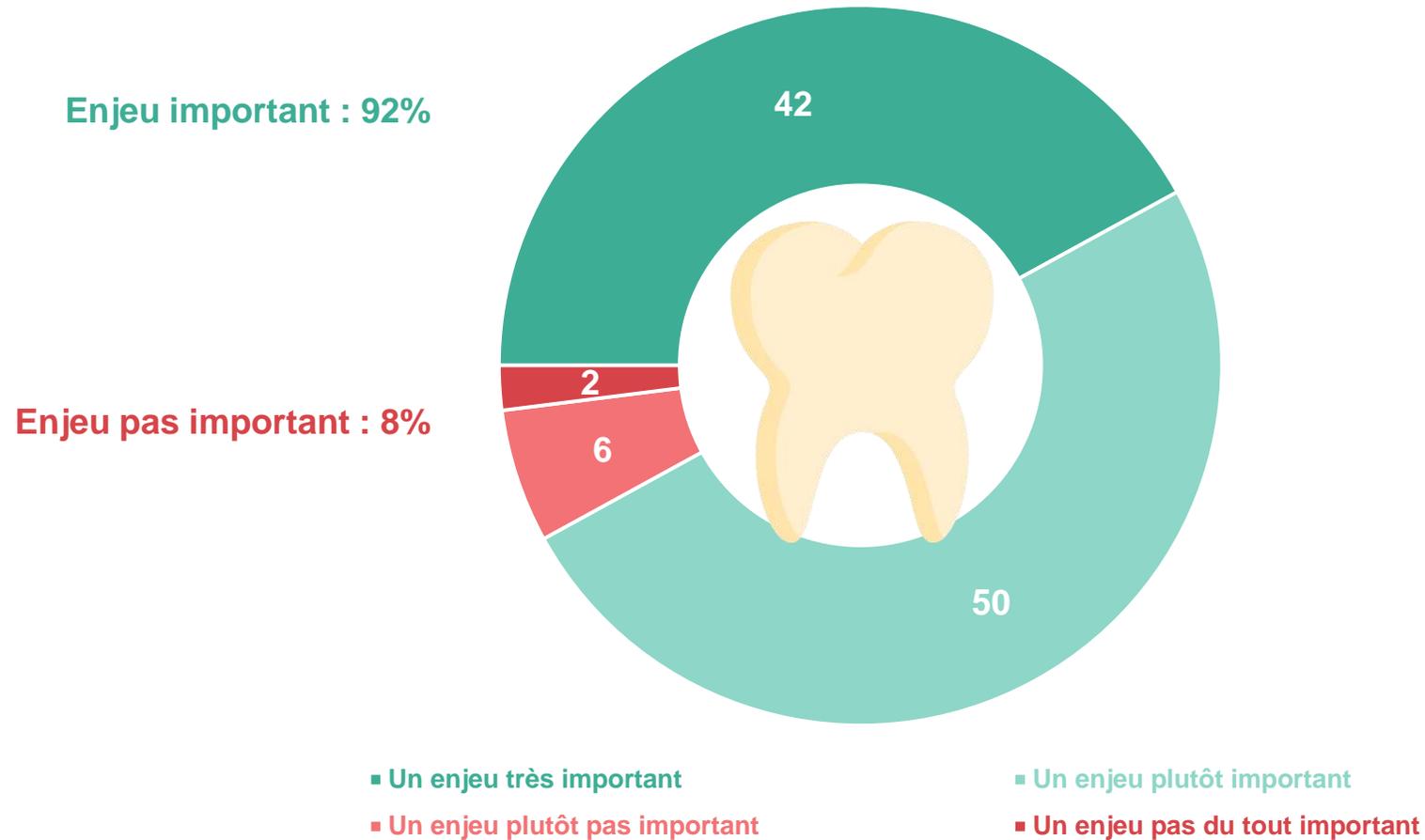
Perception générale des problèmes dentaires et du parcours de soins associé



La grande majorité des Français estiment que les problèmes dentaires constituent un enjeu important (voire très important pour certains d'entre eux) en France aujourd'hui

D'une manière générale, diriez-vous que les problèmes dentaires constituent un enjeu de santé important ou non en France aujourd'hui ?

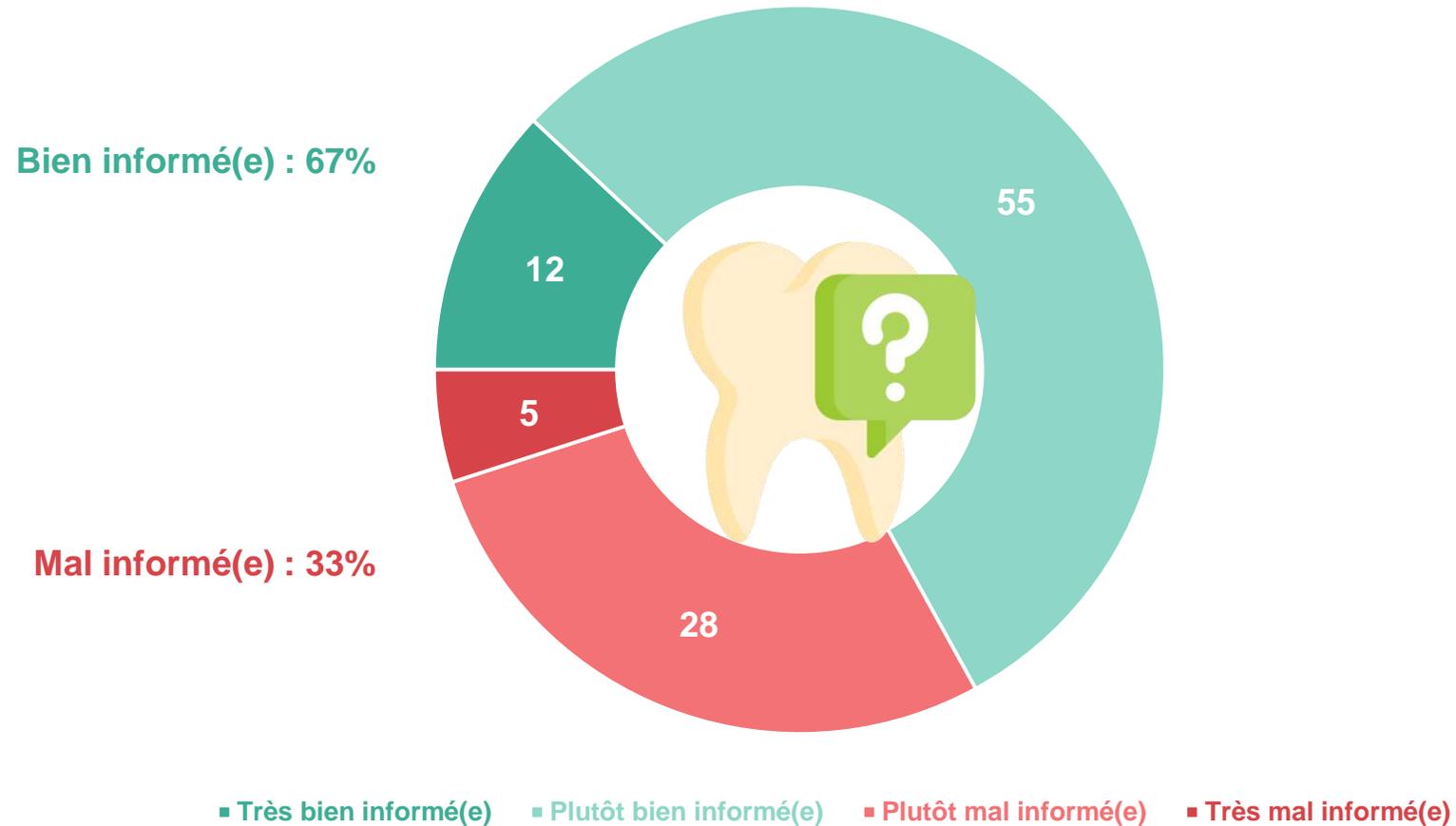
- À tous, en % -



Les deux tiers des Français s'estiment bien informés sur les problèmes dentaires dans l'ensemble (mais seulement 12% très bien informés)

Avez-vous le sentiment d'être bien ou mal informé(e) sur les problèmes dentaires de manière générale ?

- À tous, en % -



Dans le détail, les Français se jugent plutôt bien informés sur les professionnels de santé spécialistes des soins dentaires, mais se montrent plus nuancés sur les autres aspects du secteur

Et, plus précisément, avez-vous le sentiment d'être bien ou mal informé(e) sur chacun des éléments suivants ?

- À tous, en % de réponses « Bien informé(e) » -

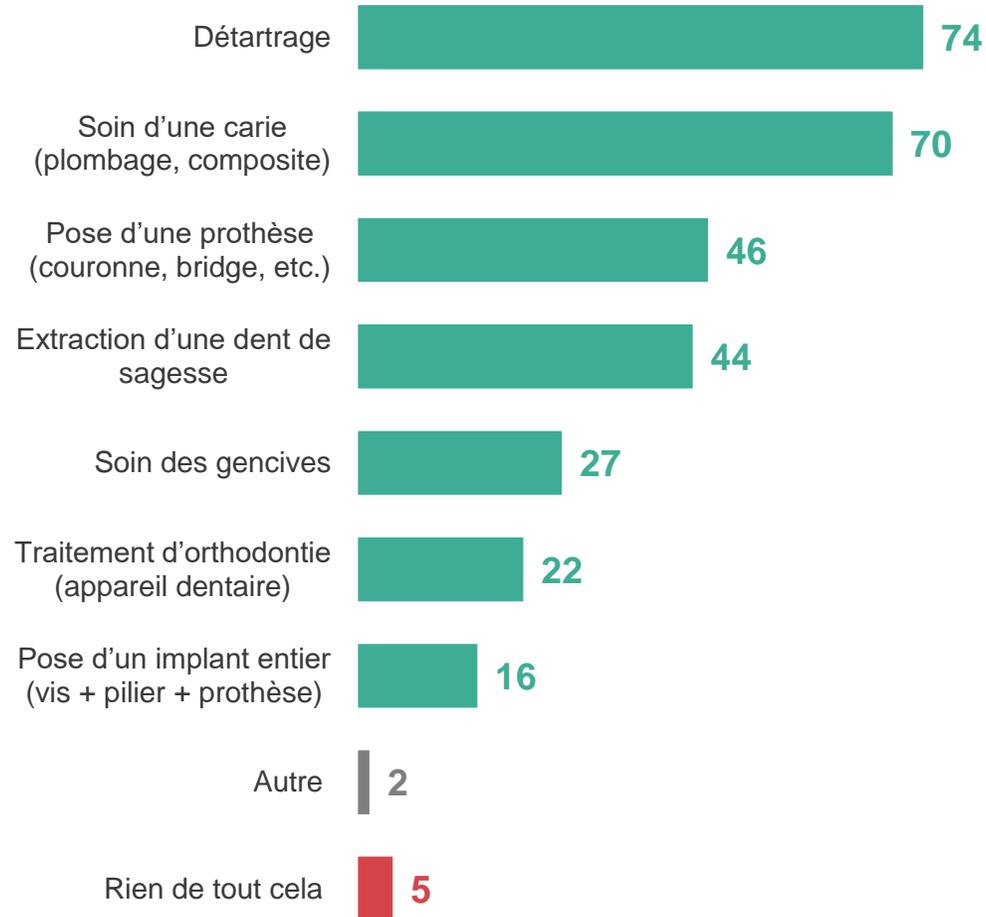


● % de réponses « Bien informé(e) »
● ... dont % de réponses « Très bien informé(e) »

Le détartrage et le soin d'une carie sont les types de soins dentaires les plus courants, ayant déjà concerné près de 3 Français sur 4

Parmi les types de soins suivants, lesquels avez-vous déjà réalisés pour vous-même ? – Réponses données à partir d'une liste d'items

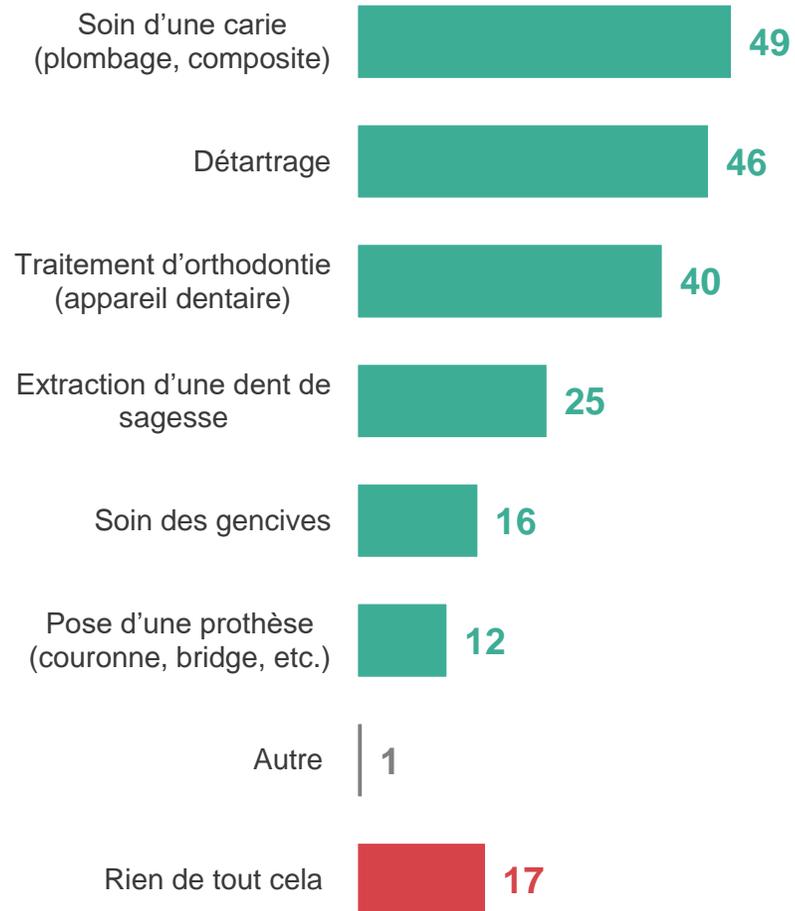
- À tous, en % -



Le détartrage et le soin d'une carie sont également les soins dentaires les plus réalisés par les parents pour leurs enfants, devant les traitements d'orthodontie

Parmi les types de soins suivants, lesquels avez-vous déjà réalisés pour votre ou vos enfant(s) ? – Réponses données à partir d'une liste d'items

- Aux parents, en % -



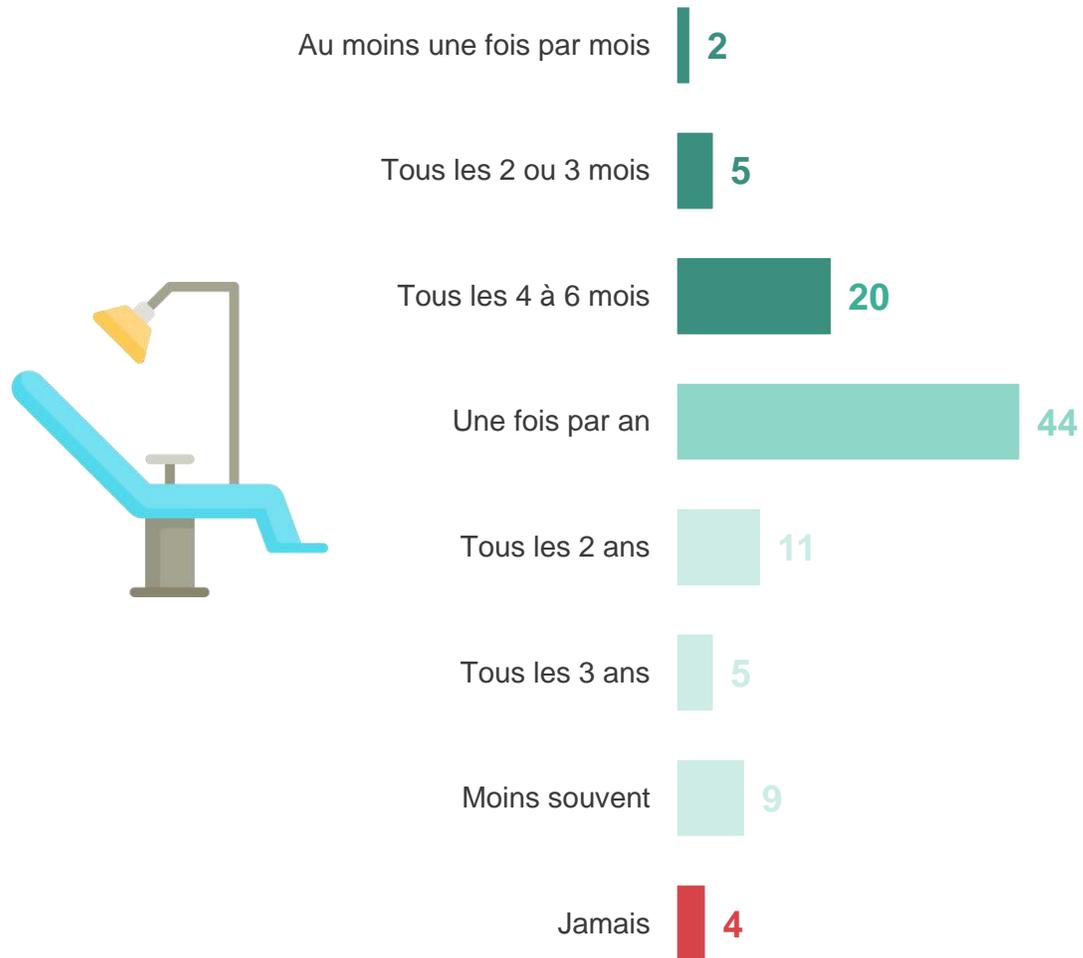
Relations avec le dentiste et les autres professionnels du domaine dentaire



Près de 3 Français sur 4 déclarent fréquenter un chirurgien-dentiste au moins une fois par an, dans le cadre d'un suivi régulier de leur santé dentaire pour la plupart d'entre eux

Dans les questions qui suivent, nous allons parler de vos relations avec les chirurgiens-dentistes (ou dentistes, les deux termes ayant la même signification).
A quelle fréquence consultez-vous un chirurgien-dentiste ?

- À tous, en % -



96% des Français déclarent consulter un chirurgien-dentiste
Dont **71%** au moins une fois par an



De manière générale, vous consultez un chirurgien-dentiste... ?

- À ceux qui fréquent un chirurgien-dentiste, en % -



- Avant tout lorsque vous ressentez une douleur, une gêne dans la bouche
- Dans le cadre d'un suivi régulier de votre santé dentaire
- Ne se prononce pas

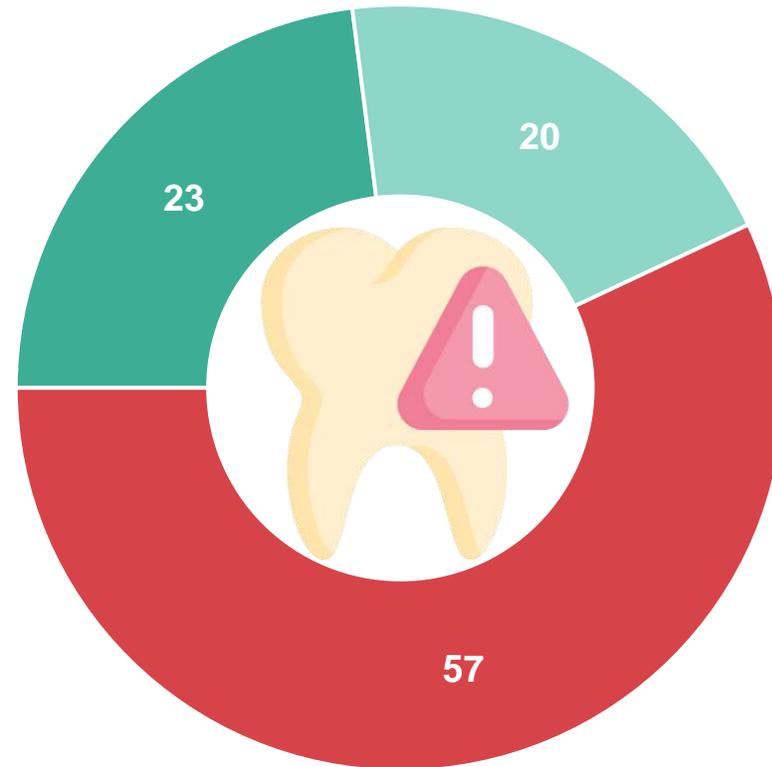
Néanmoins, plus de 4 Français sur 10 déclarent avoir déjà renoncé à consulter un chirurgien-dentiste pour des raisons financières

Avez-vous déjà renoncé à consulter un chirurgien-dentiste en raison du coût des soins dentaires ?

- À tous, en % -



Oui : 43%



■ Oui, plusieurs fois

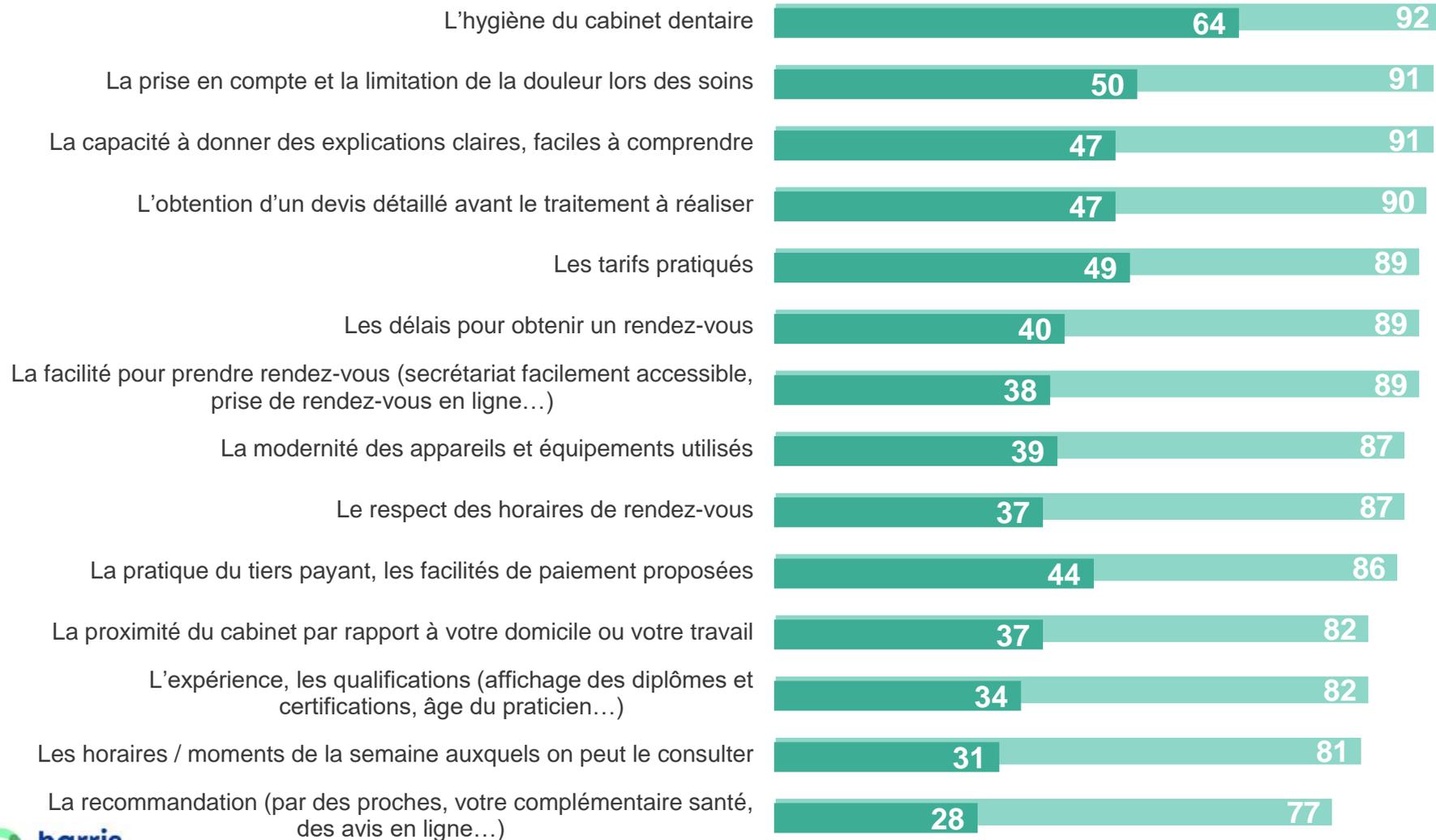
■ Oui, une fois

■ Non

De nombreux critères sont jugés importants pour choisir un chirurgien-dentiste, à commencer par l'hygiène du cabinet dentaire et la prise en compte de la douleur lors des soins

Selon vous, chacun des éléments suivants est-il un critère important ou non pour le choix d'un chirurgien-dentiste ?

- À ceux qui fréquentent un chirurgien-dentiste, en % de réponses « Critère important » -

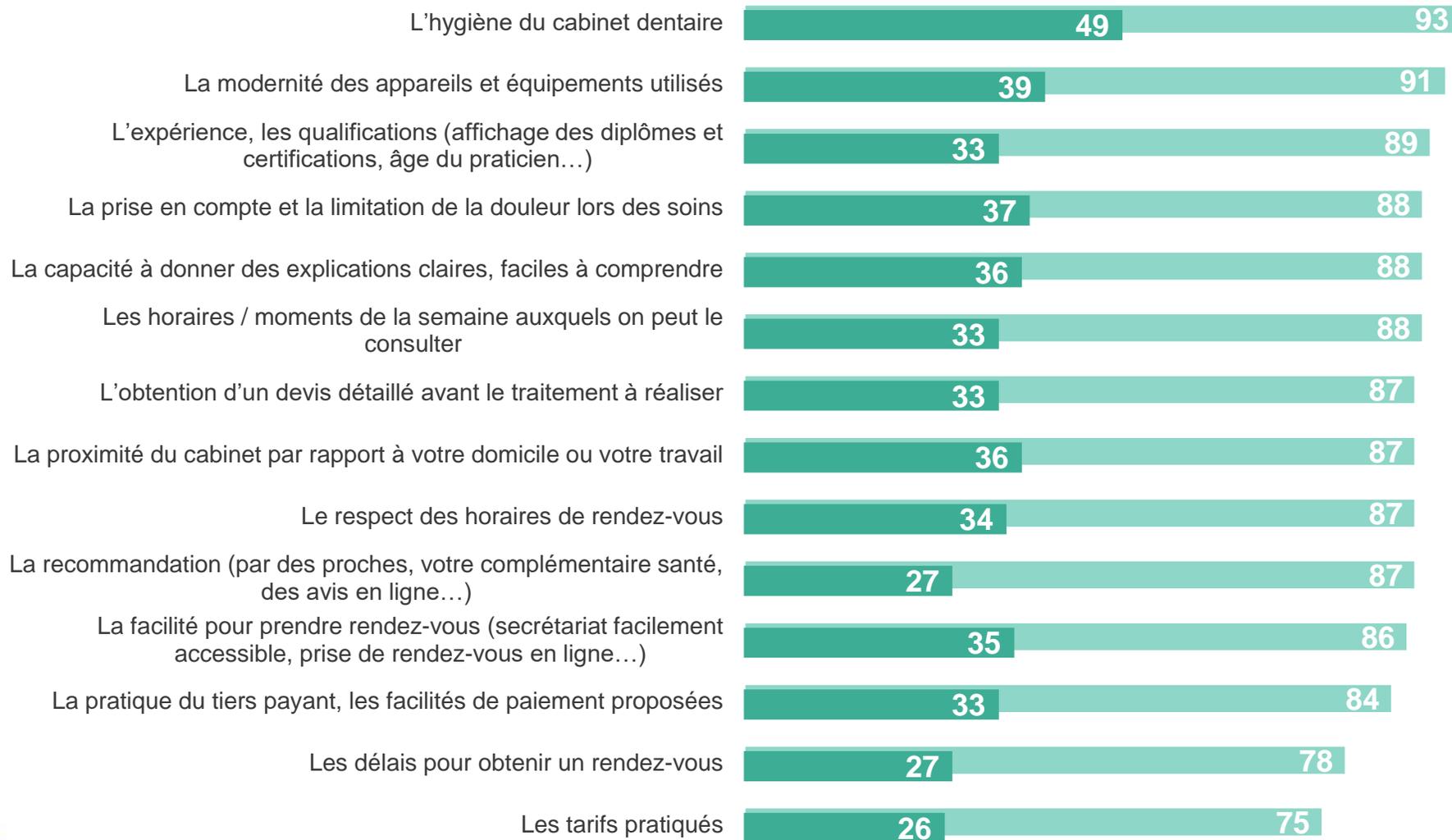


- % de réponses « Critère important »
- ... dont % de réponses « Critère très important »

Lors d'une consultation chez un chirurgien-dentiste, de nombreux critères sont jugés satisfaisants, à commencer par l'hygiène du cabinet dentaire ; les délais pour obtenir un rendez-vous et les tarifs pratiqués sont légèrement en retrait

De manière générale, êtes-vous satisfait(e) ou non de chacun des éléments suivants lorsque vous consultez un chirurgien-dentiste ?

- À ceux qui fréquentent un chirurgien-dentiste, en % de réponses « Satisfait(e) » -



● % de réponses « Satisfait(e) »
 ● ... dont % de réponses « Très satisfait(e) »

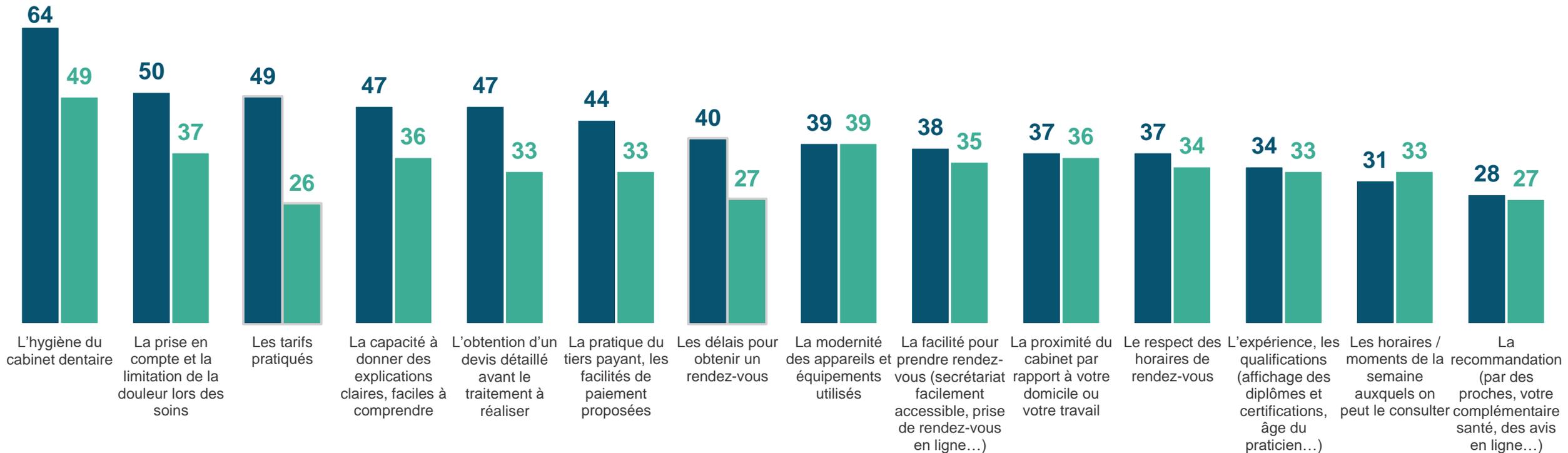
Synthèse : critères d'importance et de satisfaction concernant les consultations de chirurgiens-dentistes

Selon vous, chacun des éléments suivants est-il un critère important ou non pour le choix d'un chirurgien-dentiste ?
De manière générale, êtes-vous satisfait(e) ou non de chacun des éléments suivants lorsque vous consultez un chirurgien-dentiste ?

- À ceux qui fréquentent un chirurgien-dentiste, en % de réponses « Très important » / « Très satisfait(e) » -

● % de réponses
« Très important »

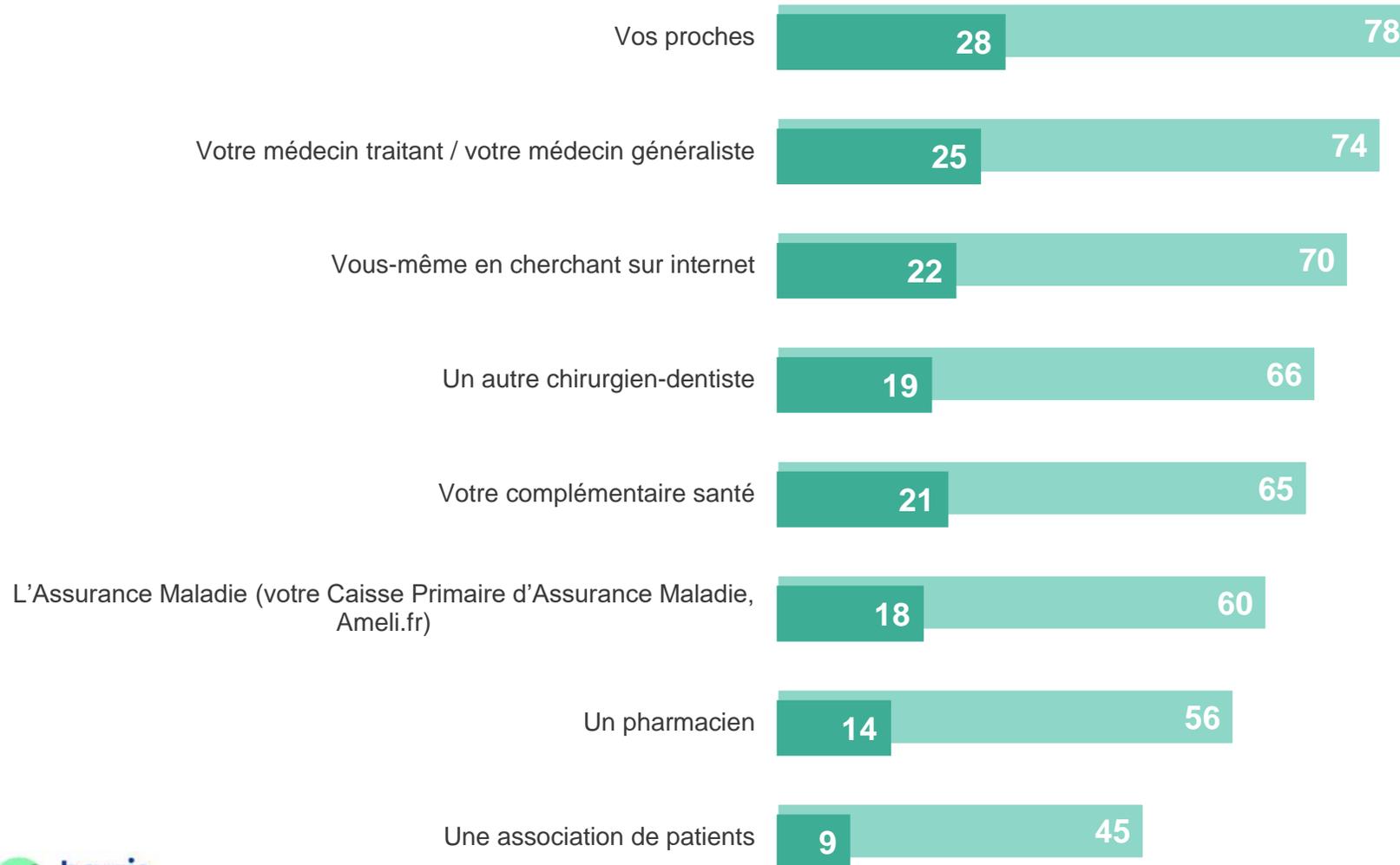
● % de réponses
« Très satisfait(e) »



Les Français feraient avant tout confiance à leurs proches et à leur médecin généraliste pour obtenir des informations leur permettant de choisir un chirurgien-dentiste

En pensant aux différentes informations dont vous souhaiteriez disposer pour choisir un chirurgien-dentiste, vous tourneriez-vous ou non vers chacun des acteurs suivants pour les obtenir ?

- À ceux qui fréquentent un chirurgien-dentiste, en % de réponses « Oui » -

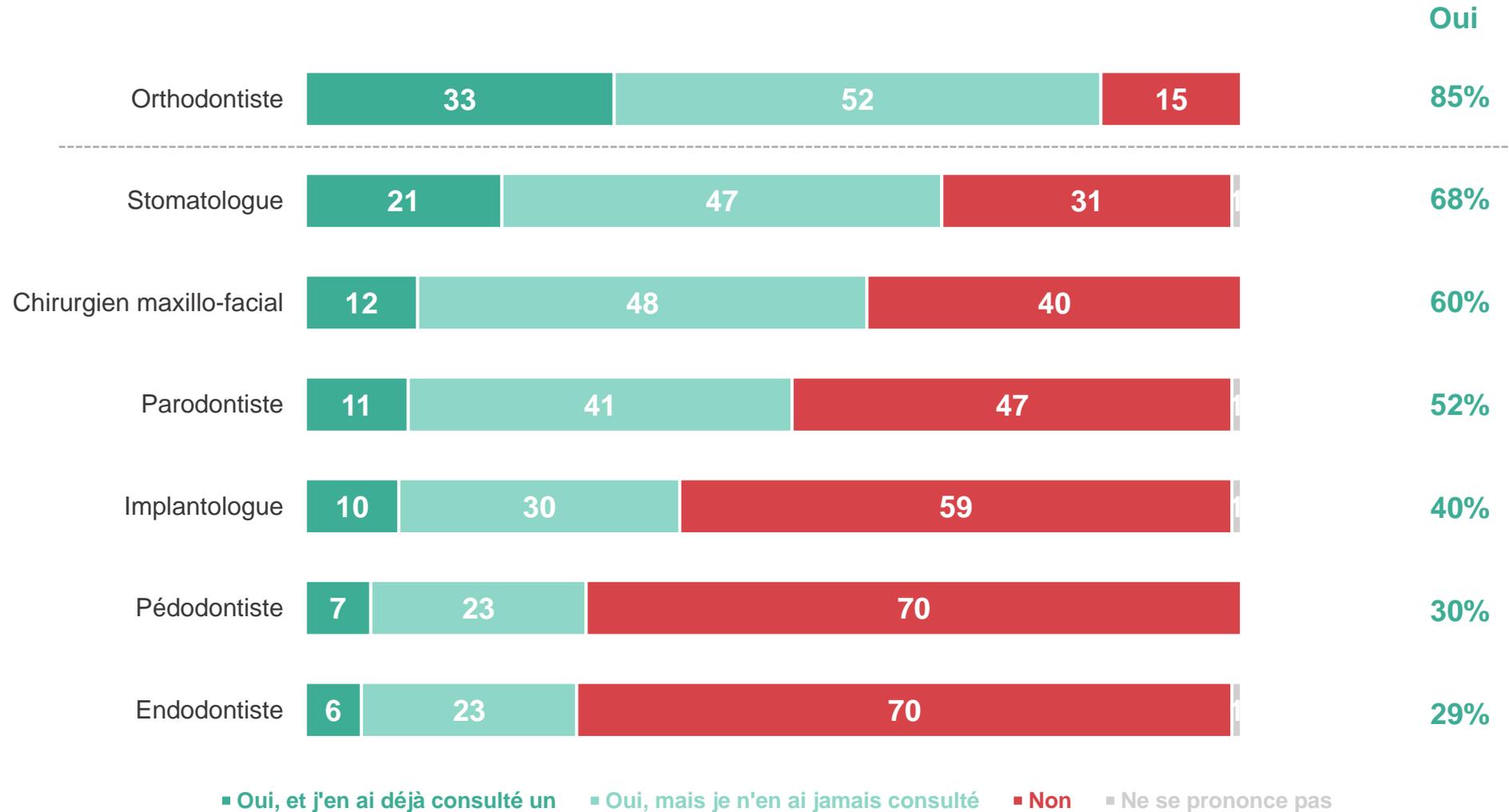


● % de réponses « Oui »
● ... dont % de réponses « Oui, certainement »

En dehors du chirurgien-dentiste, l'orthodontiste est le spécialiste des soins dentaires le plus connu et le plus consulté, certains spécialistes étant nettement moins connus (pédodontiste, endodontiste)

Avez-vous déjà entendu parler de chacun des professionnels de santé suivants ?

- À tous, en % -



De nombreuses personnes ayant consulté ces différents spécialistes ont déjà rencontré des difficultés dans la réalisation de leurs soins

Pour chacun des professionnels des soins dentaires suivants que vous avez déjà consultés, veuillez indiquer si vous avez déjà rencontré des difficultés dans la réalisation de vos soins... ?

- À ceux ayant déjà consulté chacun de ces professionnels de santé, en % -



	Pour des raisons financières (coût ou reste à charge trop élevé)	Pour obtenir un rendez-vous suffisamment rapide	Pour consulter un professionnel exerçant près de chez vous	Rien de tout cela	Ne se prononce pas
Orthodontiste (n=509)	24	19	21	43	-
Stomatologue (n=331)	15	21	20	46	1
Chirurgien maxillo-facial (n=183)	25	26	25	30	-
Parodontiste (n=165)	24	21	25	32	1
Implantologue (n=150)	27	21	34	24	1
Pédodontiste (n=85)	27	31	30	13	2
Endodontiste (n=97)	31	33	32	11	2

La plupart des personnes qui connaissent ces spécialistes sans les avoir consultés estiment d'abord ne jamais en avoir eu besoin ; les difficultés d'accès ou le coût des soins ne jouant que pour une minorité

Pour chacun des professionnels des soins dentaires suivants, veuillez indiquer les raisons pour lesquelles vous ne les avez jamais consultés ?

- À ceux n'ayant jamais consulté chacun de ces professionnels de santé mais qui le connaissent, en % -



	Vous n'en avez jamais eu besoin	Vous n'y avez jamais pensé	Vous n'êtes pas suffisamment informé(e) sur les interventions de ce professionnel	On vous l'a déconseillé	C'est trop cher / pas assez bien remboursé	Vous n'avez pas ce type de professionnel à proximité de chez vous	Vous ne savez pas comment trouver ce type de professionnel	Autre	Ne se prononce pas
Orthodontiste (n=787)	64	13	10	3	8	6	4	1	-
Stomatologue (n=721)	62	15	13	2	5	7	4	-	1
Chirurgien maxillo-facial (n=727)	64	12	12	4	6	5	5	-	-
Parodontiste (n=636)	56	16	14	2	7	8	6	-	-
Endodontiste (n=353)	51	17	13	5	8	7	8	1	1
Pédodontiste (n=353)	53	19	12	4	6	9	6	1	1
Implantologue (n=458)	52	14	12	3	15	7	5	1	1

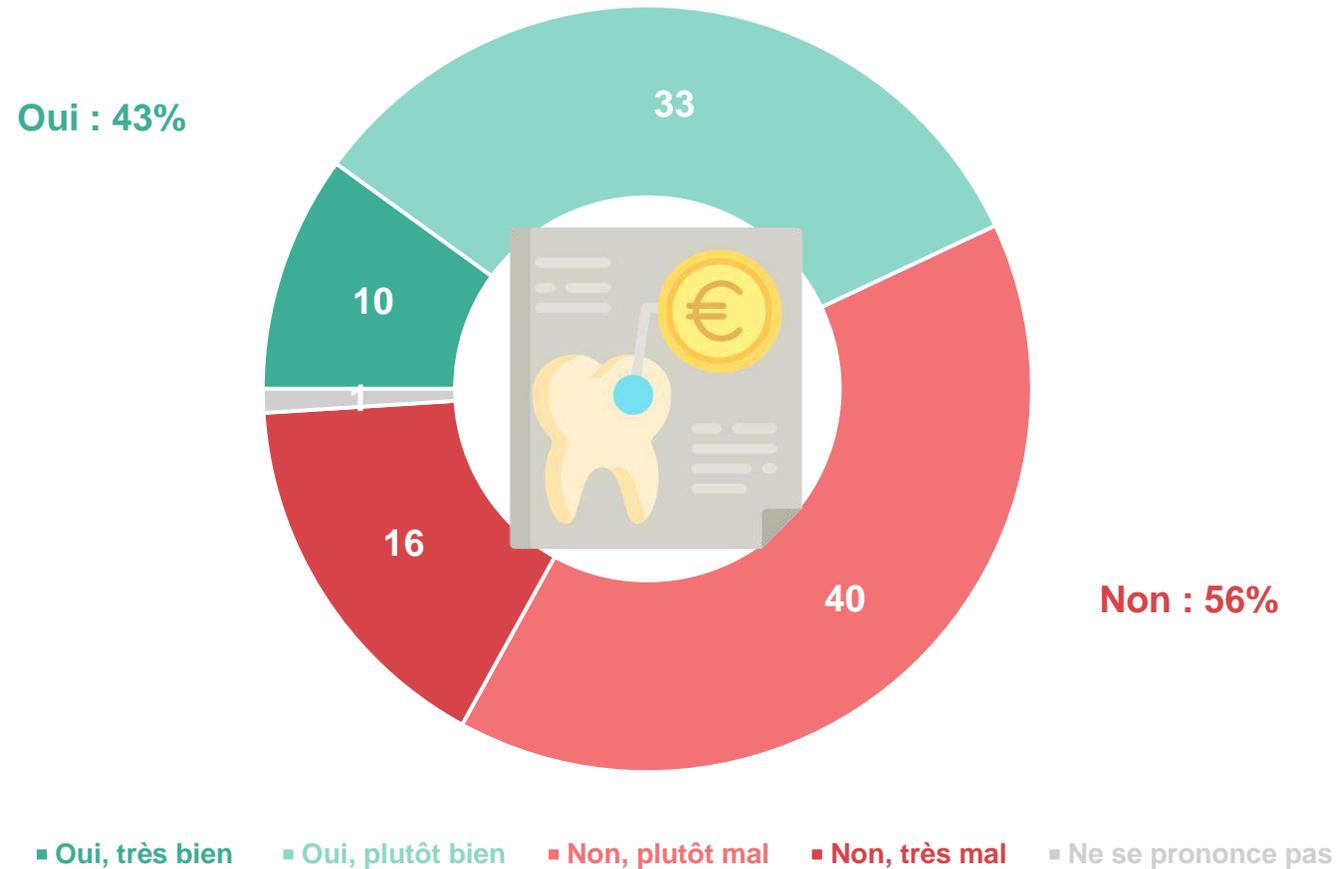
Prise en charge des soins dentaires et rôle des complémentaires santé



Moins de la moitié des Français estiment bien connaître le prix des soins dentaires de manière générale...

Avez-vous le sentiment de bien ou mal connaître le prix des soins dentaires de manière générale ?

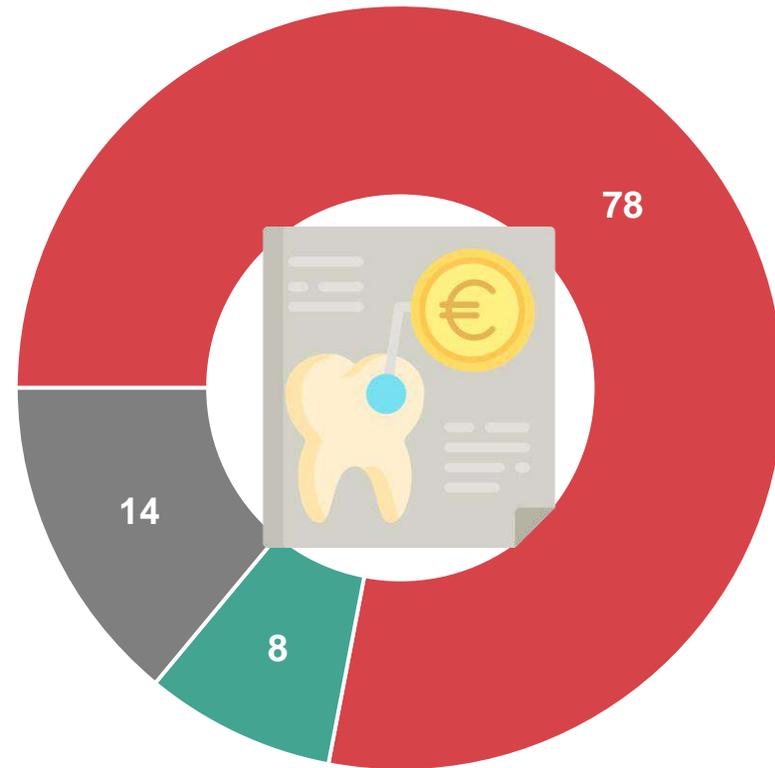
- À tous, en % -



... mais la grande majorité d'entre eux estiment que ce coût est trop élevé

D'après votre expérience ou l'idée que vous vous en faites, diriez-vous que le prix des soins dentaires en général est... ?

- À tous, en % -



■ Trop élevé

■ Pas assez élevé

■ Ni trop ni pas assez élevé

Le niveau de prise en charge des soins dentaires par les complémentaires santé est jugé plutôt satisfaisant par une majorité de Français, ce qui n'est pas le cas en ce qui concerne la Sécurité sociale

D'après votre expérience ou l'idée que vous vous en faites, diriez-vous que le niveau de prise en charge des soins dentaires par chacun des acteurs suivants est satisfaisant ou non ?

- À tous, en % de réponses « Satisfaisant » -



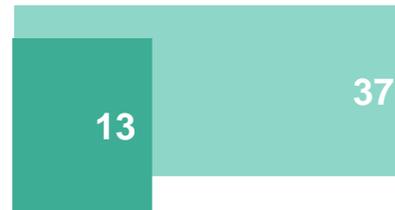
Votre complémentaire santé
[à ceux ayant une complémentaire santé :
90% des personnes interrogées]



63% pour ceux n'ayant pratiqué que du détartrage / soin de caries

57% pour ceux ayant déjà pratiqué au moins un type de soin à tarif libre

La Sécurité sociale



50% pour ceux n'ayant pratiqué que du détartrage / soin de caries

34% pour ceux ayant déjà pratiqué au moins un type de soin à tarif libre

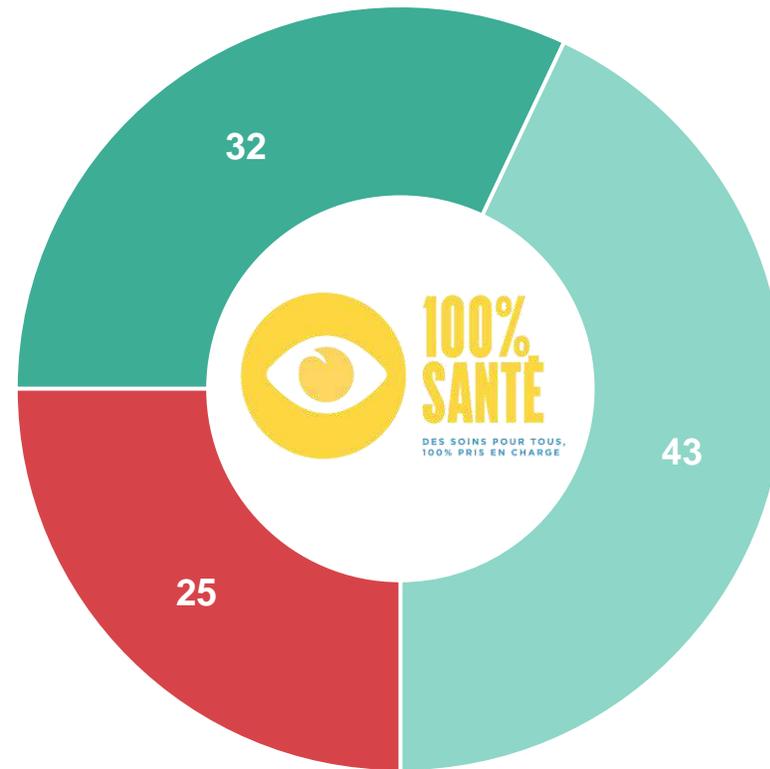
- % de réponses « Satisfaisant »
- ... dont % de réponses « Très satisfaisant »

La plupart des Français ont déjà entendu parler de la réforme du « 100% Santé », mais ne voient pas toujours bien de quoi il s'agit

Avez-vous déjà entendu parler de la réforme du « 100% Santé » ?

- À tous, en % -

Oui : 75%

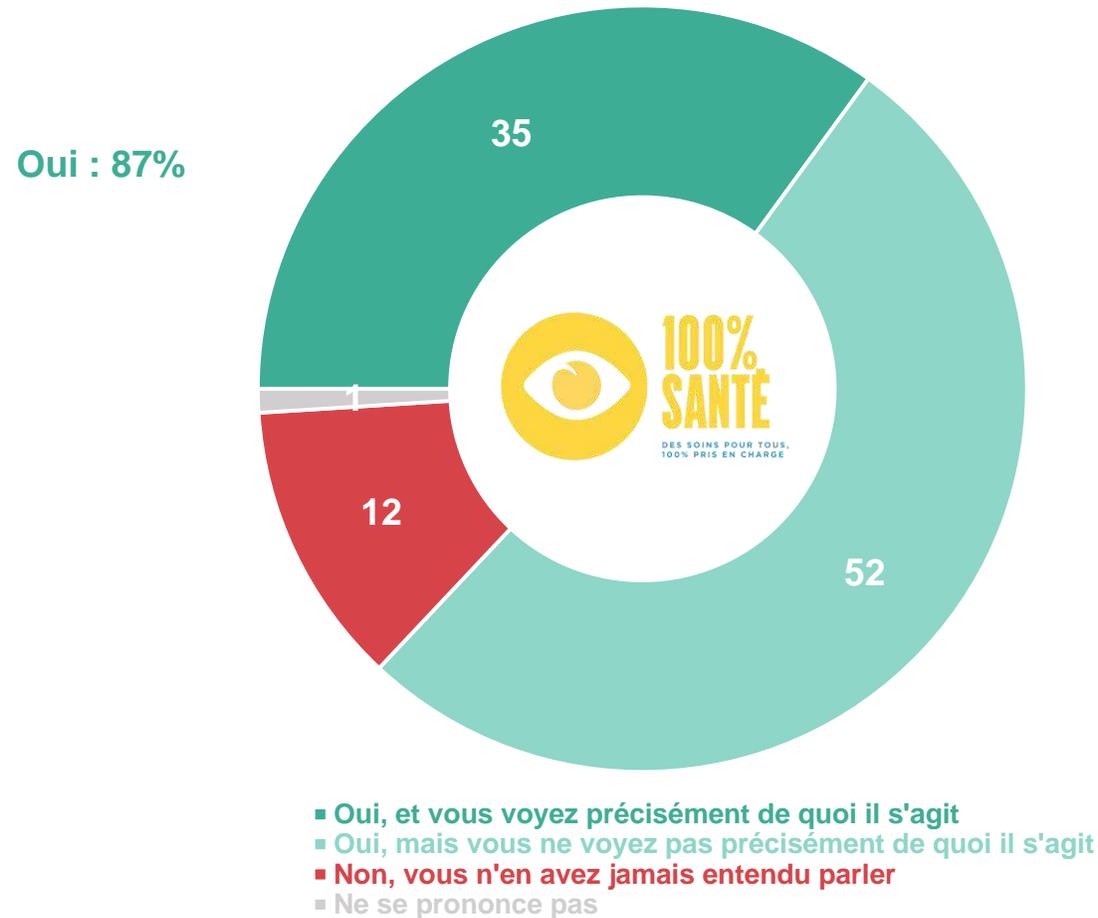


- Oui, et vous voyez précisément de quoi il s'agit
- Oui, mais vous ne voyez pas précisément de quoi il s'agit
- Non, vous n'en avez jamais entendu parler

Ceux qui connaissent cette réforme ont généralement entendu parler de ses dispositions spécifiques concernant le secteur dentaire, sans les connaître de manière précise

Et avez-vous entendu parler des dispositions du « 100% Santé » en ce qui concerne les soins dentaires en particulier ?

- À ceux ayant entendu parler du 100% santé, en % -



Lorsqu'on présente aux Français les principales dispositions du « 100% Santé » en matière de soins dentaires, la plupart estiment les jugent satisfaisantes

Diriez-vous que cette offre « 100% Santé », dans le domaine des prothèses dentaires, est satisfaisante ou non de manière générale ?

- À tous, en % -

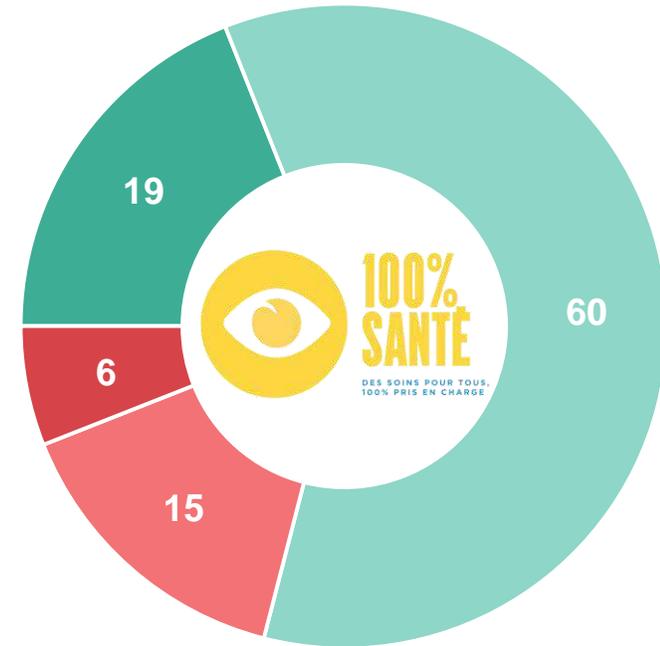
Le texte suivant a été présenté aux répondants avant cette question :

« La réforme du « 100% Santé », entrée en vigueur à partir de 2019, vise à proposer à tous les Français des soins de qualité totalement pris en charge par la Sécurité sociale et les complémentaires santé dans les domaines de l'optique, de l'aide auditive et de la prothèse dentaire. Dans chacun de ces domaines, une offre comprenant une sélection de soins sans reste à charge (remboursé à 100%) doit être proposée par les professionnels des secteurs concernés.

Dans le cadre des soins dentaires, cette réforme vise surtout les prothèses dont un certain nombre sont maintenant proposées avec un reste à charge nul ou modéré : en fonction du matériau de la prothèse (métal, zircone, céramique) et de la place de la dent dans la bouche (incisive, prémolaire, molaire), on peut avoir accès à des soins prothétiques avec plus ou moins de reste à charge et même sans aucun reste à charge pour certaines combinaisons de matériau / dent. »

Satisfaisant(e) : 79%

Pas satisfaisant(e) : 21%



- Très satisfaisant(e)
- Plutôt satisfaisant(e)
- Plutôt pas satisfaisant(e)
- Pas du tout satisfaisant(e)

Les Français se montrent très partagés en ce qui concerne leur connaissance des matériaux existants en matière de prothèses dentaires

Connaissez-vous les différences entre les matériaux pouvant être proposés par un chirurgien-dentiste lorsqu'il pose une prothèse dentaire (métal, zircone, céramique, etc.) ?

- À tous, en % -



Oui, et je les distingue suffisamment bien pour choisir le matériau moi-même parmi les différentes options pouvant m'être proposées par mon dentiste



17

Oui, mais j'aurais besoin d'explications complémentaires pour choisir le matériau parmi les différentes options pouvant m'être proposées par mon dentiste



39

Non, mais je souhaiterais disposer d'explications complémentaires pour choisir le matériau parmi les différentes options pouvant m'être proposées par mon dentiste



32

Non, et je ne souhaiterais pas avoir d'explications complémentaires car je m'en remets totalement à l'avis de mon dentiste pour choisir le matériau parmi les différentes options possibles



11

Ne se prononce pas

1

Oui : 56%

Non : 43%

Auraient besoin d'explications complémentaires pour choisir le matériau : 71%
N'auraient pas besoin d'explications complémentaires pour choisir le matériau : 28%

S'ils devaient aujourd'hui recourir à la pose d'une prothèse dentaire, 7 Français sur 10 s'orienteraient vers un équipement avec reste à charge

Si vous deviez aujourd'hui recourir à la pose d'une prothèse dentaire, vous orienteriez-vous en priorité vers... ?

- A tous, en % -



Une prothèse sans aucun reste à charge même s'il faut accepter certaines concessions esthétiques quant au matériau (exemple : une prothèse couleur métal et non pas blanche sur une molaire)



Une prothèse avec un reste à charge modéré ayant un meilleur rendu esthétique, sans pour autant recourir à la céramique qui constitue le matériau de référence (exemple : une prothèse en zircone ayant un aspect blanc opaque sur une molaire)



Une prothèse avec un reste à charge potentiellement élevé mais garantissant à la fois le rendu le plus naturel et la solidité (exemple : une prothèse en céramique sur une molaire)



Ne se prononce pas

1

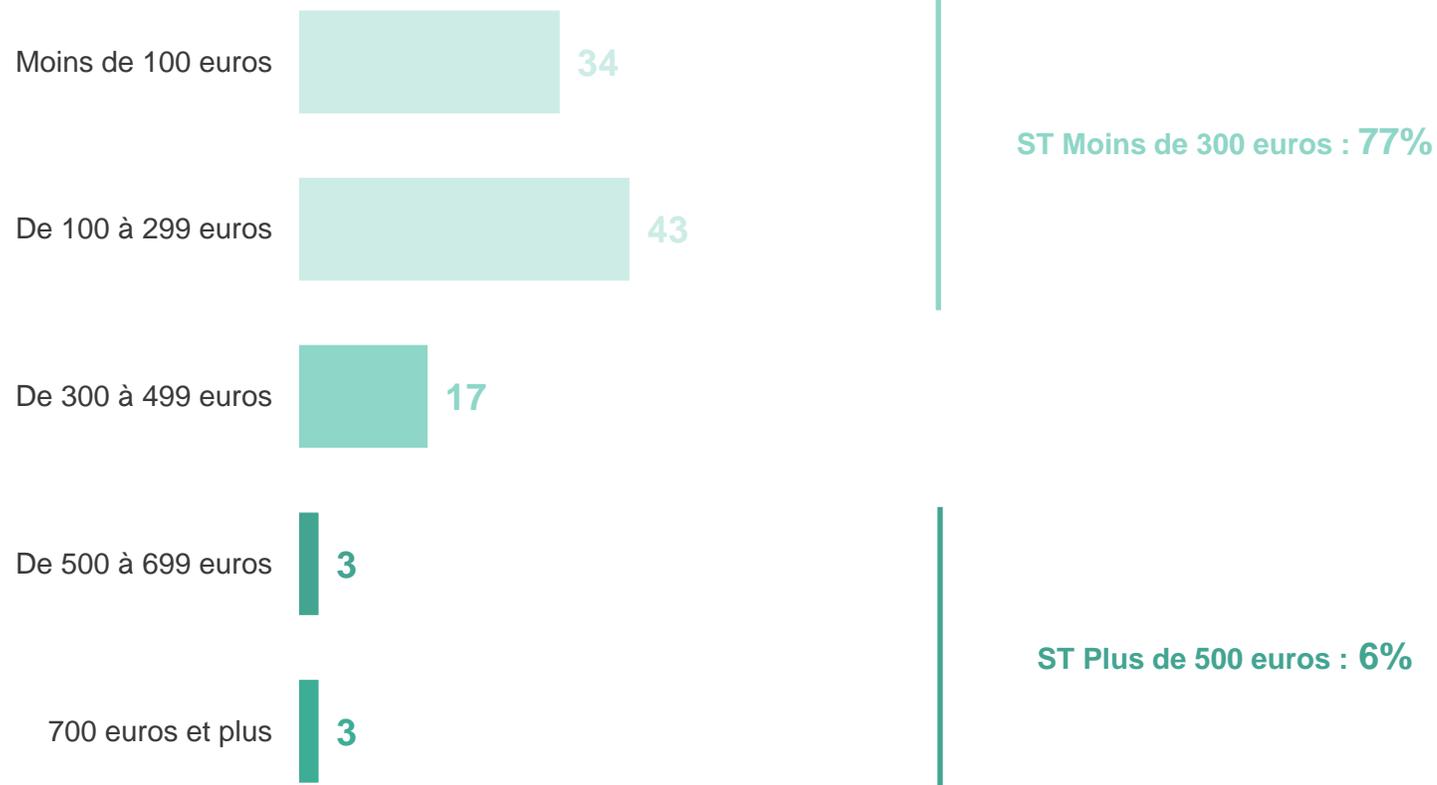


70% des Français déclarent qu'ils s'orienteraient en priorité vers une prothèse avec un reste à charge

Dans la plupart des cas, ce reste à charge ne dépasserait pas 300 euros

Au global, combien seriez-vous prêt(e) à payer en plus, pour financer une prothèse dentaire de votre choix si celle-ci n'était pas totalement prise en charge ?

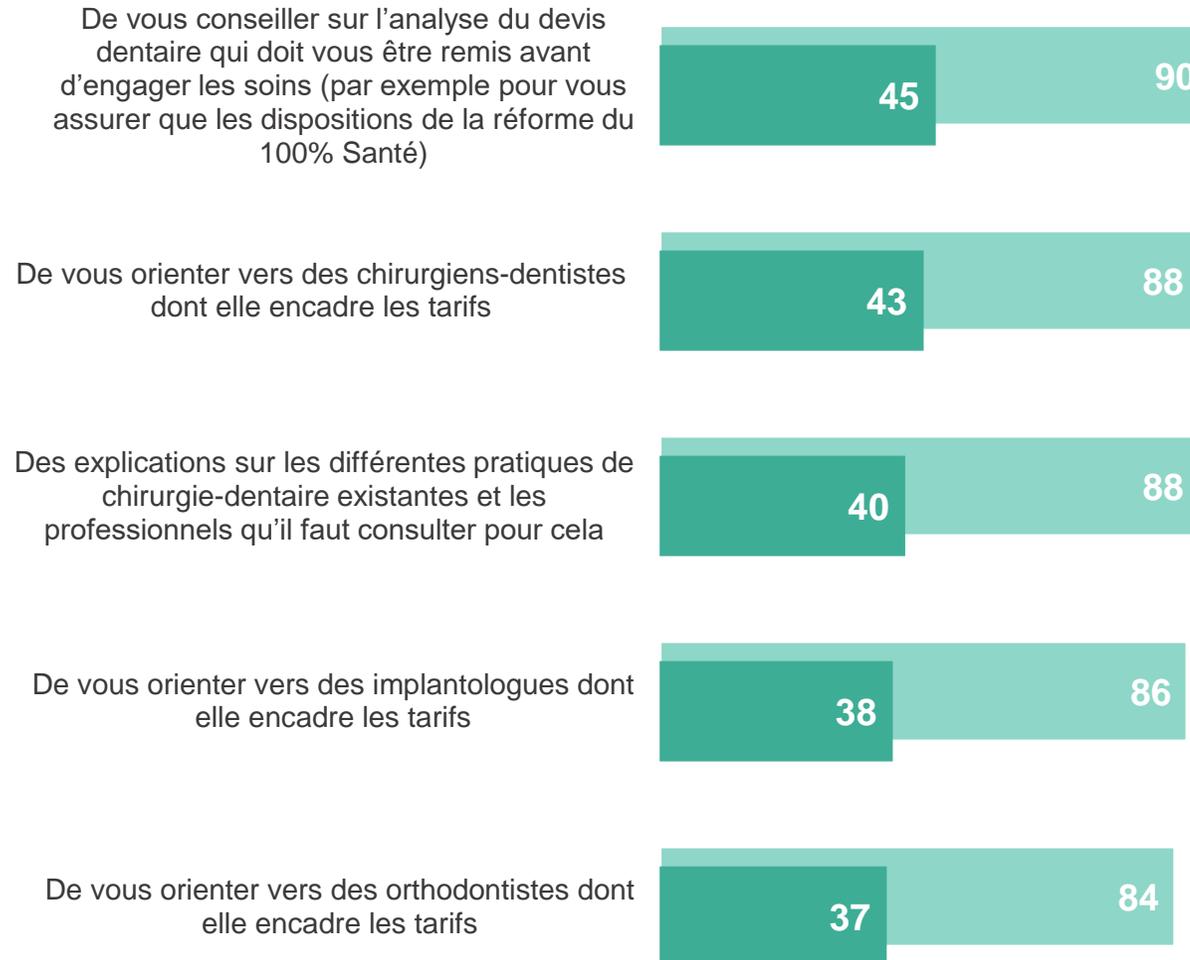
- À ceux déclarant qu'ils s'orienteraient en priorité vers une prothèse avec un reste à charge, en % -



Une grande majorité de Français jugeraient utiles certains services proposés par leur complémentaire santé (conseil, orientation vers des professionnels des soins dentaires aux tarifs encadrés)

De manière générale, pensez-vous qu'il serait utile ou non que votre complémentaire santé vous propose... ?

- À ceux ayant une complémentaire santé, en % de réponses « **Utile** » -



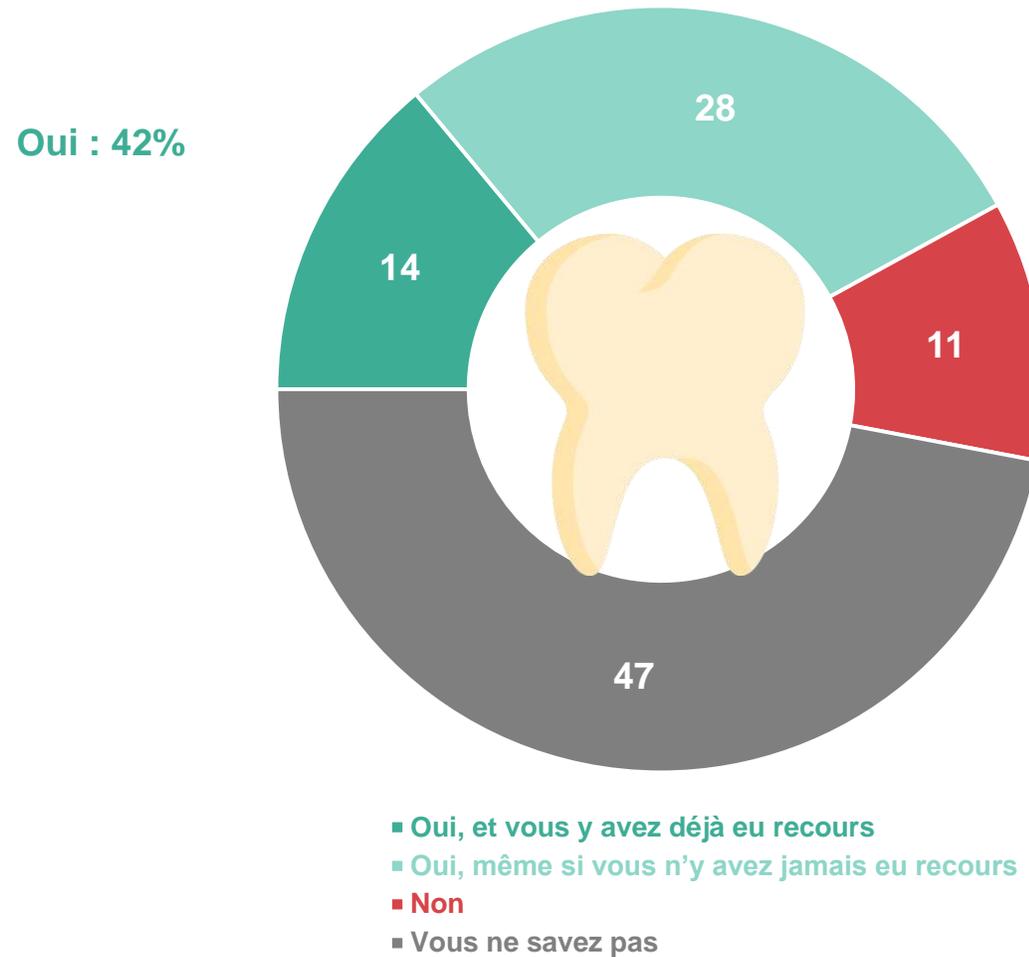
● % de réponses « **Utile** »

● ... dont % de réponses « **Très utile** »

42% des Français estiment que leur complémentaire santé leur propose un réseau de chirurgiens-dentistes partenaires (mais 47% avouent leur ignorance en la matière)

Votre complémentaire santé a-t-elle un réseau de chirurgiens-dentistes partenaires (« réseau de soins en dentaire ») dont elle encadre les tarifs ?

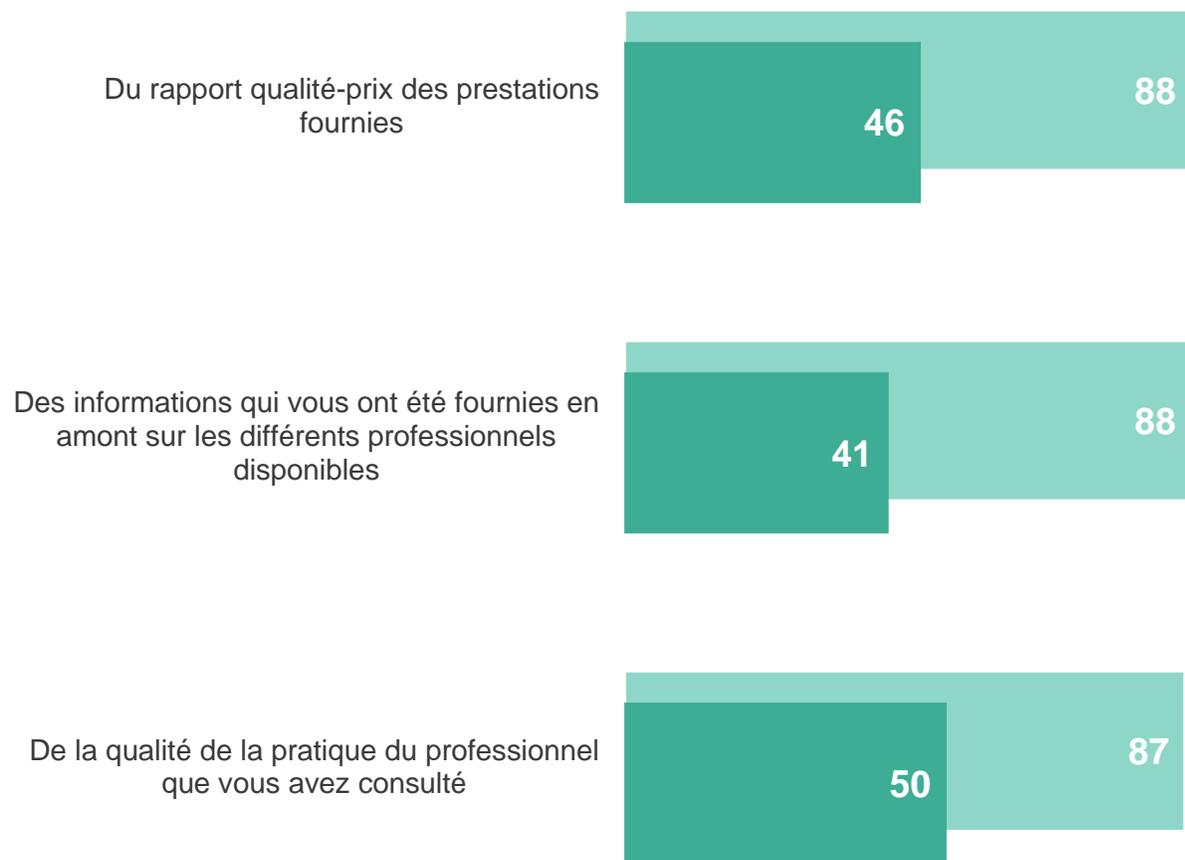
- À ceux ayant une complémentaire santé, en % -



La plupart de ceux qui ont déjà eu recours à ce réseau de chirurgiens-dentistes en sont satisfaits

Et, de manière générale, lorsque vous avez eu recours au réseau de chirurgiens-dentistes partenaires proposé par votre complémentaire santé, avez-vous été satisfait(e) ou non... ?

- À ceux ayant une complémentaire santé et ayant eu recours à son réseau de chirurgiens-dentistes partenaires, en % de réponses « Satisfait(e) » -



- % de réponses « Satisfait(e) »
- ... dont % de réponses « Très satisfait(e) »

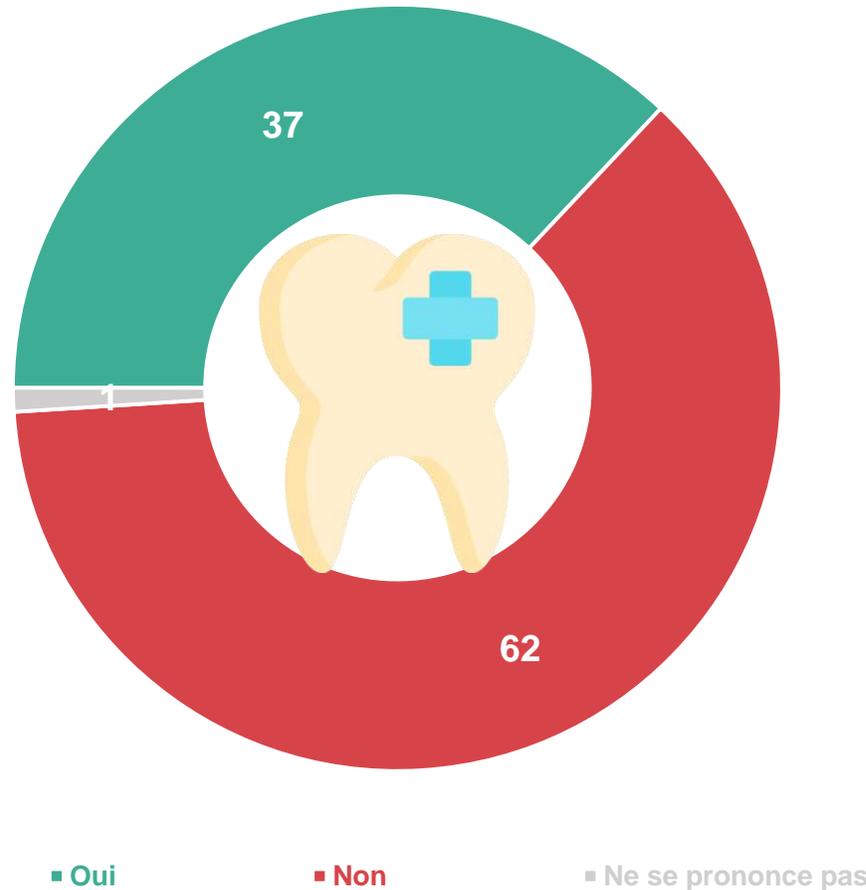
Impact du Covid-19 sur la perception et la pratique des soins dentaires



Plus d'un tiers des Français déclarent avoir dû repousser ou annuler des soins dentaires en raison de l'épidémie de Covid-19...

L'épidémie actuelle de COVID-19 et ses conséquences (période de confinement, adaptation des professionnels du dentaire) vous a-t-elle conduit à repousser ou annuler des soins dentaires qui avaient été programmés auparavant (rendez-vous chez un dentiste, pose d'une prothèse, etc.) ?

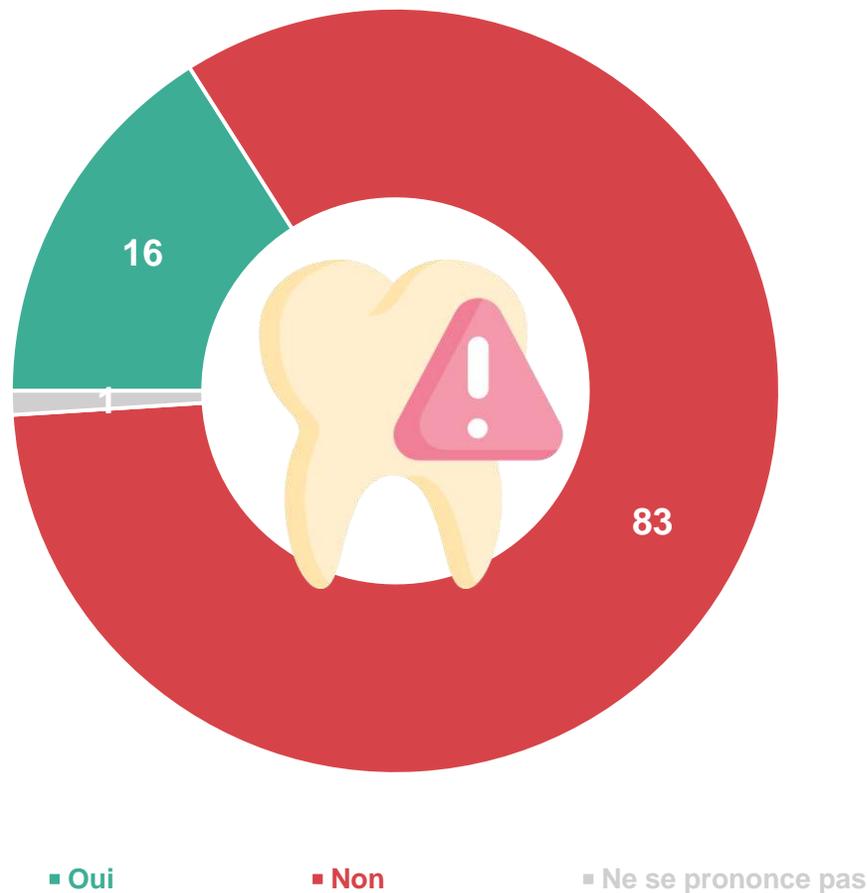
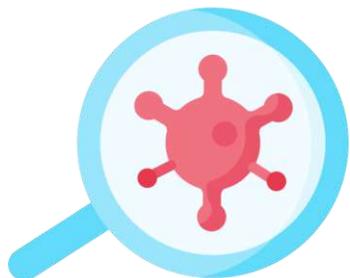
- À tous, en % -



... et un Français sur 6 déclare avoir été confronté à une situation d'urgence durant le confinement

Durant la période de confinement (entre le 17 mars et le 11 mai derniers), avez-vous été confronté(e) à une situation d'urgence au niveau dentaire, et que vous n'avez pu résoudre avant la fin du confinement (ex : abcès, grosse rage de dents, etc.) ?

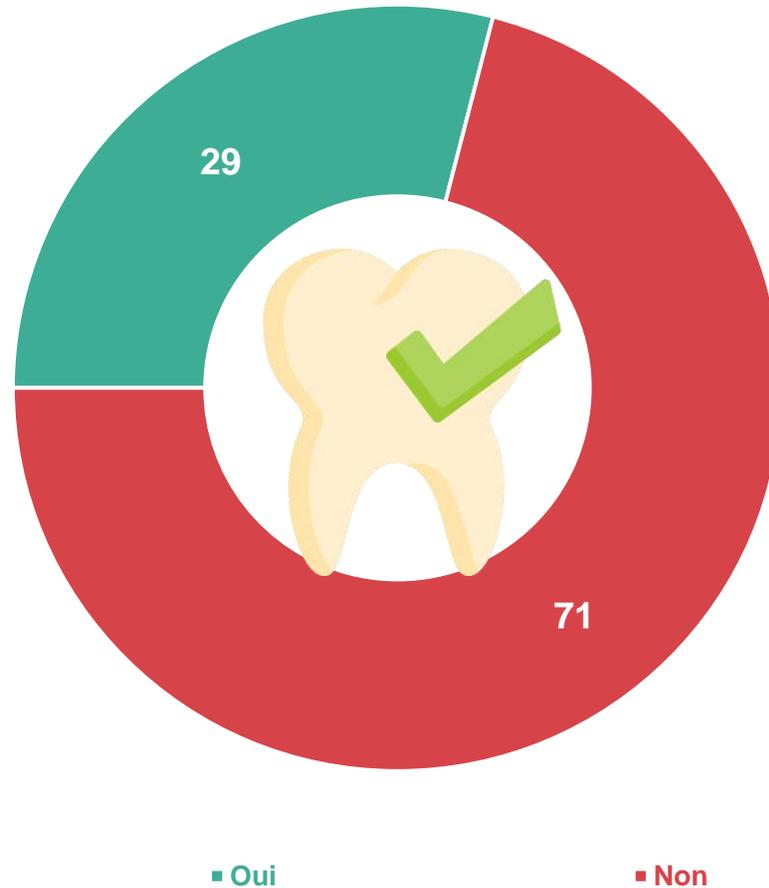
- À tous, en % -



Près de 3 Français sur 10 disent avoir déjà consulté un chirurgien-dentiste depuis le début du déconfinement...

Avez-vous consulté un chirurgien-dentiste depuis le début du déconfinement, c'est-à-dire depuis le 11 mai dernier ?

- À tous, en % -



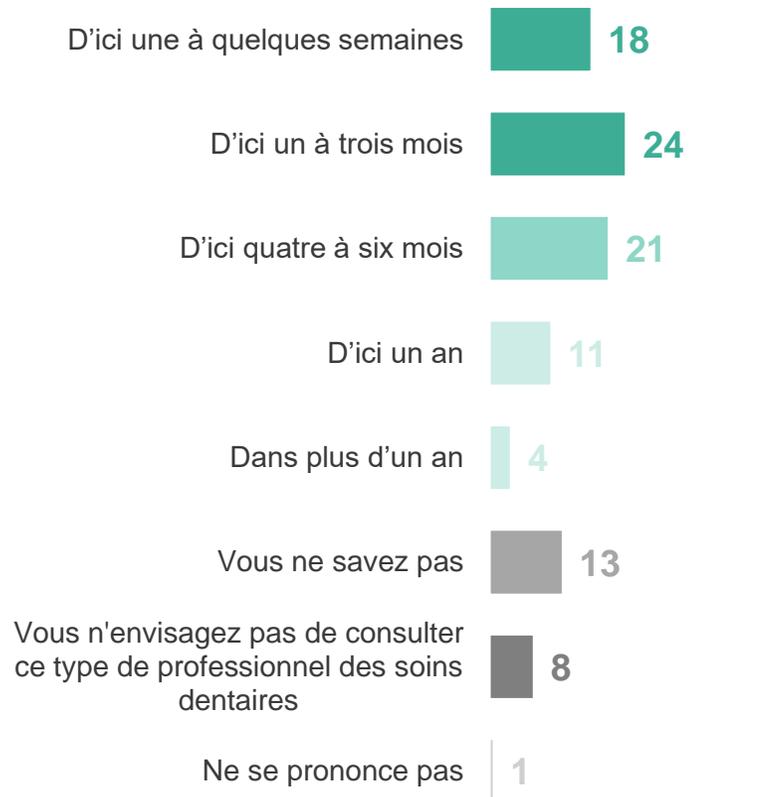
... et plus de 6 Français sur 10 envisagent de consulter un chirurgien-dentiste au cours des 6 prochains mois, que ce soit pour eux-mêmes ou leurs enfants

Dans combien de temps envisagez-vous de consulter (pour vous-même ou l'un de vos enfants) ... ?

- À tous, en % -



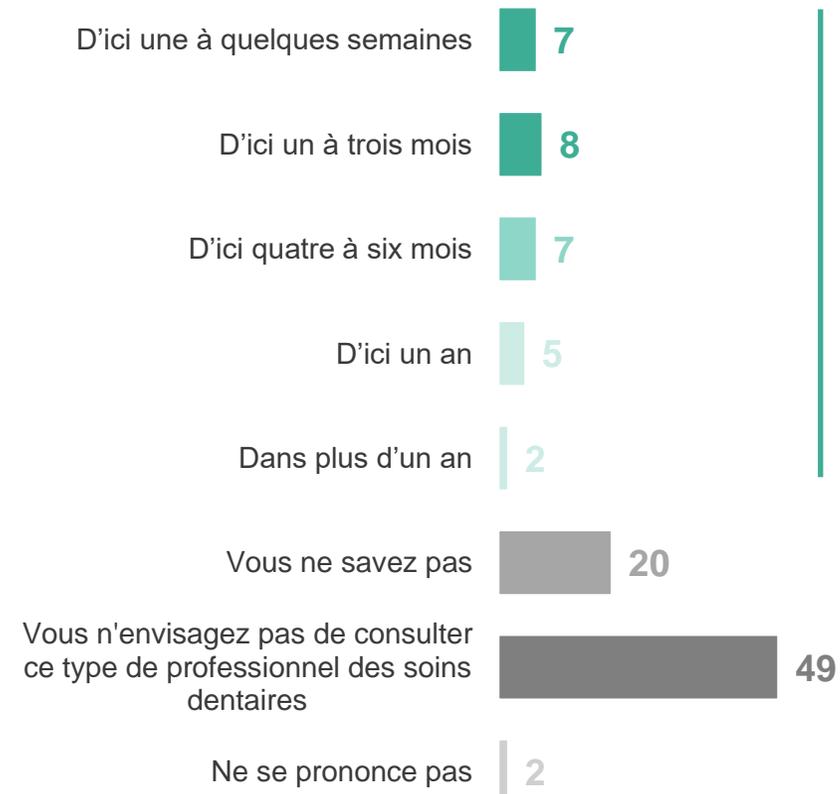
Un chirurgien-dentiste



78% des Français déclarent qu'ils envisagent de consulter un chirurgien-dentiste, dont **63%** dans les 6 prochains mois



Un orthodontiste

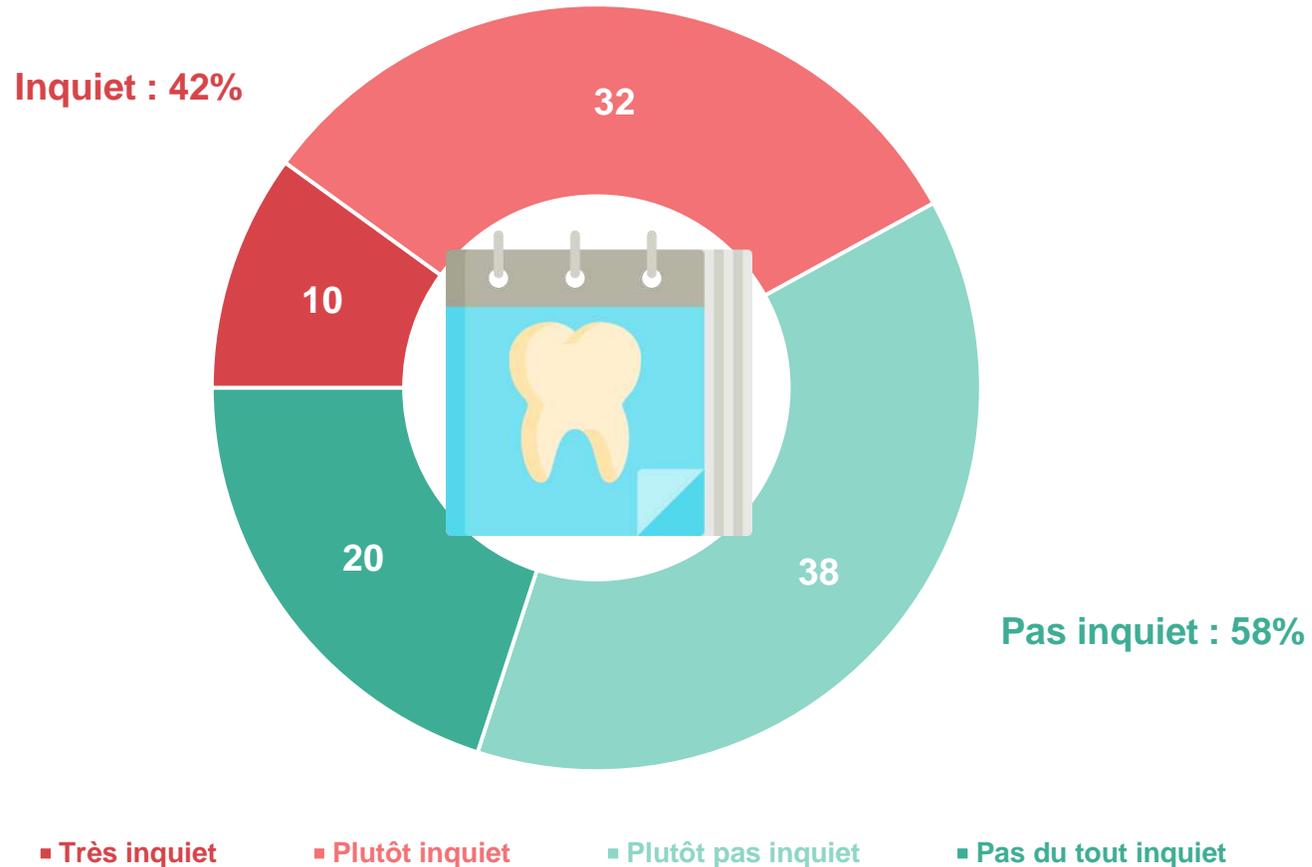
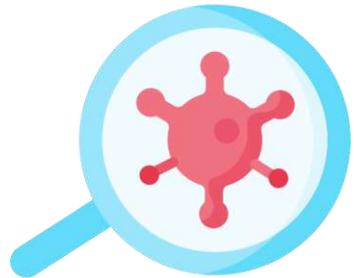


29% des Français déclarent qu'ils envisagent de consulter un orthodontiste, dont **22%** dans les 6 prochains mois

Même si la plupart des Français envisagent de consulter un chirurgien-dentiste à moyen terme, plus de 4 sur 10 se disent inquiets à la perspective d'une telle consultation en raison de l'épidémie actuelle

Si vous deviez consulter un chirurgien-dentiste au cours des prochaines semaines, seriez-vous inquiet ou non en ce qui concerne un éventuel risque de contamination par le COVID-19 lors de votre visite ?

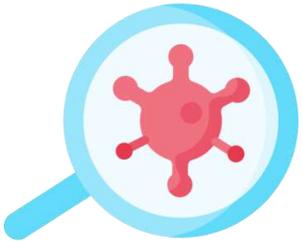
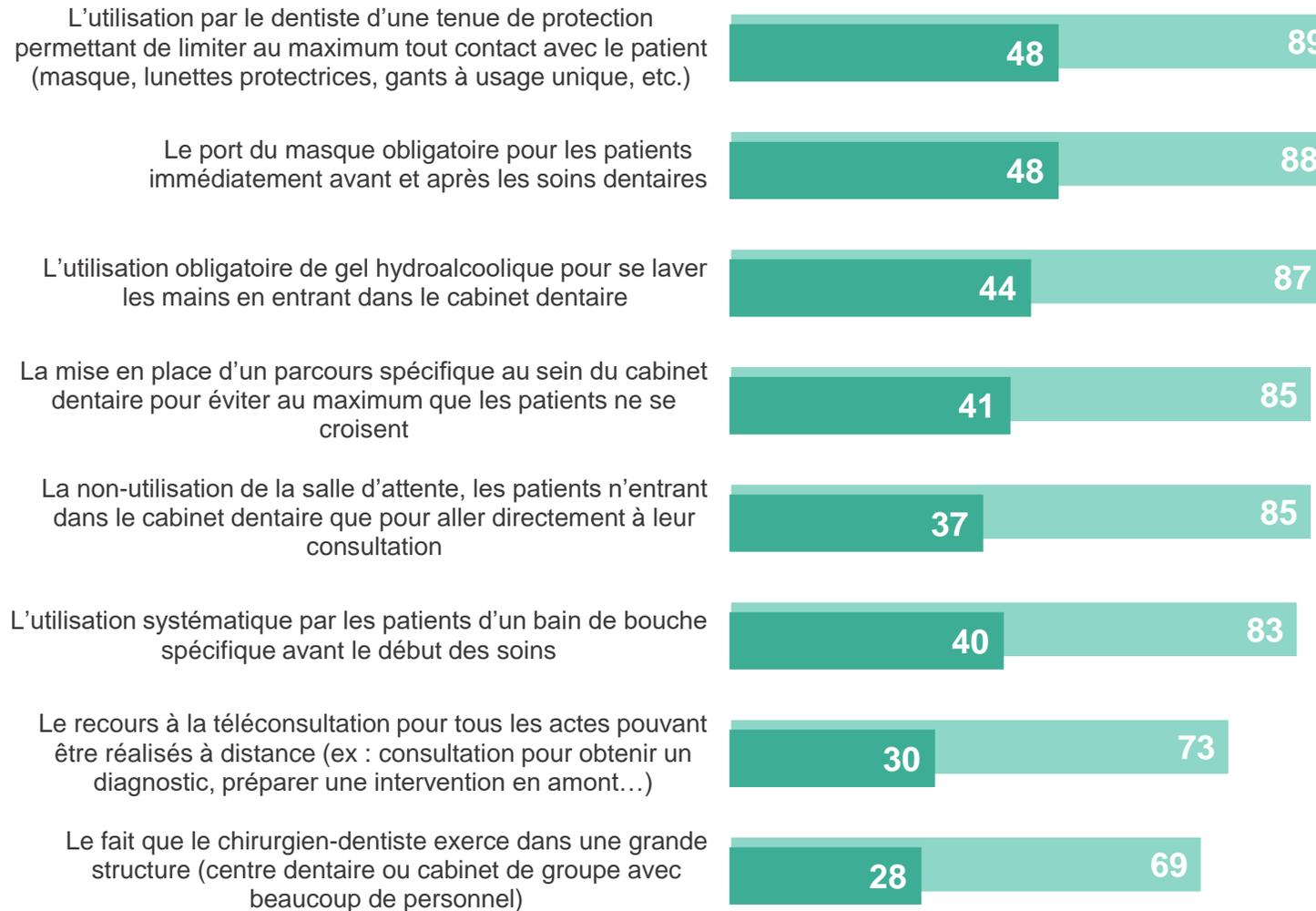
- À tous, en % -



De nombreuses mesures contribueraient à les rassurer, à commencer par les éléments permettant de limiter les contacts (tenue de protection du dentiste, port du masque en dehors des soins)

Et si vous deviez consulter un chirurgien-dentiste au cours des prochaines semaines, chacune des choses suivantes contribuerait-elle ou non à vous rassurer sur la limitation d'un éventuel risque de contamination par le COVID-19 ?

- À ceux se disant inquiets s'ils devaient consulter un chirurgien-dentiste au cours des prochaines semaines, en % de réponses « Cela vous rassurerait » -



- % de réponses « Cela vous rassurerait »
- ... dont % de réponses « Cela vous rassurerait beaucoup »

Contacts

Merci de noter que toute diffusion de ces résultats doit être accompagnée des éléments techniques suivants : le **nom de l'institut**, le **nom du commanditaire** de l'étude, la **méthode d'enquête**, les **dates de réalisation** et la **taille de l'échantillon**.

Suivez l'actualité de Harris Interactive sur :



www.harris-interactive.com



[Facebook](#)



[Twitter](#)



[LinkedIn](#)

Contacts Harris Interactive en France :

- Jean-Daniel Lévy – Directeur du département Politique & Opinion – 01 44 87 60 30 – jdlevy@harrisinteractive.fr
- Laurence Lavernhe – Directrice Marketing & Communication – 01 44 87 60 94 – llavernhe@harrisinteractive.fr