

Enquête d'opinion 2010 de la SSO – première partie

La toute dernière enquête d'opinion de la SSO confirme une tendance présente depuis dix ans: la population suisse est très satisfaite de ses médecins-dentistes. Les patients traités par des médecins-dentistes membres de la SSO se déclarent notablement plus satisfaits que ceux qui ont été traités par des non-membres.

Etienne Barras, Marco Tackenberg, Markus Gubler

Méthode

Après 1980, 1990 et 2000, la Société suisse d'odonto-stomatologie (SSO) a chargé pour la quatrième fois un institut professionnel de sondage de conduire une enquête d'opinion à l'échelle du pays. Les résultats ainsi obtenus constituent l'indispensable fondement à la source des concepts d'information de la SSO, de son action au plan de sa politique corporative et de ses activités de toute nature dans le domaine des relations publiques. Ce sont 1129 personnes qui ont été interrogées, âgées de 15 à 74 ans, ce qui correspond approximativement à l'échantillonnage des enquêtes précédentes. La comparaison avec les études précédentes permet de suivre l'évolution de l'attitude et du comportement de la population vis-à-vis de la médecine dentaire. La répartition de l'échantillon n'a pas été proportionnelle aux régions linguistiques, afin de permettre l'analyse et la comparaison séparée des trois régions. Cependant, pour la détermination des résultats dans l'ensemble de la Suisse, les cantons ont été pondérés en fonction de leur poids démographique propre. Les personnes cibles ont été sélectionnées d'après les caractéristiques de la région linguistique, de l'habitat, de l'âge et du sexe. Le questionnaire 2010 s'inspire des trois précédents. Il a été élaboré par le comité 1980 de la SSO, revu par différentes instances de la SSO l'année dernière et mis sous une forme appropriée des points de vue psychologique et de la technique des sondages par l'institut de recherches DemoSCOPE. Des aspects concernant les centres dentaires et les implants ont été ajoutés dans le cadre de l'enquête. Dans l'intention de réduire au minimum les problèmes de compréhension, les chercheurs ont au préalable testé le caractère pratique des questionnaires dans un laboratoire de recherche. Ensuite, les entretiens se sont déroulés au domicile des personnes interrogées. DemoSCOPE a utilisé la méthode CAPI, un procédé de sondage assisté par l'informatique. L'imprécision (floutage) statistique de l'enquête se monte à +/-2,7% pour l'ensemble des 1129 personnes interrogées, et l'intervalle de confiance

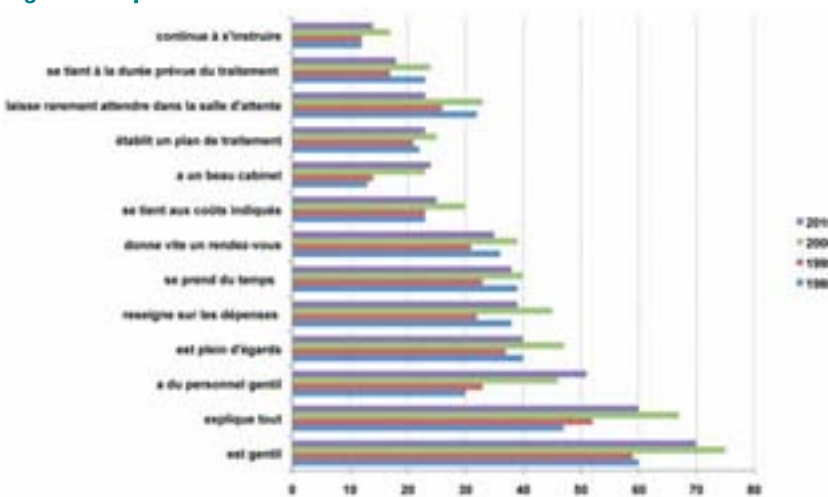
est de 95%. On constate des changements significatifs: les affirmations de l'ensemble des personnes interrogées ont changé de plus de 5,4% entre 2000 et 2010. Il faut cependant faire preuve de prudence pour ce qui est des affirmations relatives à certains sous-groupes. En effet, plus l'échantillon est petit, plus grand est le floutage statistique. C'est ainsi que celui-ci monte à +/-9% lorsque l'on se réfère à l'échantillon de 103 personnes interrogées dans le canton du Tessin.

La relation entre le patient et son médecin-dentiste

Les patients apprécient la qualité des traitements prodigués par les médecins-dentistes en Suisse. La satisfaction des patients avec leur médecin dentiste est toujours aussi élevée depuis trente ans. En 2010 également, 96% des personnes interrogées se sont déclarées «satisfaites» (48%) à «très satisfaites» (48%) de leur médecin-dentiste. Les femmes donnent un degré de satisfaction supérieur à celui des hommes (53% c. 42%). Le taux de satisfaction est légèrement inférieur au Tessin: 83% personnes interrogées sont «sa-

tisfaites» à «très satisfaites» de leur médecin-dentiste, alors que ce sont 14% d'entre elles qui sont «peu satisfaites» des soins dentaires qu'elles ont reçu. Certes, ces chiffres sont statistiquement significatifs, mais ils doivent être abordés avec prudence en raison de la petite taille de l'échantillon et du floutage statistique qui en résulte. Les patientes et les patients sont conscients des normes de qualité très élevées de la SSO: les personnes traitées par un médecin-dentiste SSO se déclarent significativement plus satisfaites que celles qui ont été traitées par un non-membre de la SSO (55% c. 44%). La communication et les relations interpersonnelles sont déterminantes pour ce qui a trait à la satisfaction. Les patients accordent une grande importance à l'amabilité et à l'empathie. De plus, ils attendent de leur médecin-dentiste et de son équipe qui lui soient expliquées les différentes étapes de son traitement, qu'il soit informé du coût de celui-ci et que l'on prenne le temps nécessaire pour cela. Les Suisses romands et les Suisses alémaniques ont le même niveau de satisfaction de leur médecin-dentiste. Ce n'est que lorsque l'on se penche sur les motifs de leur satisfaction que des différences significatives font leur apparition: en Suisse alémanique, on accorde plutôt de l'importance à la formation postgrade de son médecin-dentiste (16% c. 11%), alors que les patients de la Suisse romande accordent plus d'importance au facteur «établit un plan de traitement» (31% c. 21%). La tendance des Suisses romands à accorder plus d'importance au plan de traitement que les Suisses alémaniques s'est confirmée en 2010 (31% c. 21%). Seulement 4% des personnes interrogées ont admis ne pas être satisfaites du plan de traitement de leur médecin-dentiste. Les

Fig. 1 Pourquoi êtes-vous satisfait de votre médecin-dentiste?



Indications en pour-cent des personnes interrogées
 Base: 1980 (996); 1990 (1006); 2000 (1022); 2010 (1071) / Floutage statistique +/-2,8%
 Filtre: lorsqu'un dent est satisfait de son médecin-dentiste

raisons indiquées portaient principalement sur l'augmentation du montant des factures, sur l'anxiété et sur les insuffisances du traitement. Comme en 1980, 1990 et 2000, l'étroite relation personnelle au médecin-dentiste se reflète dans les réponses à la question de savoir quel médecin-dentiste serait choisi si l'on devait changer de domicile. Ce sont aujourd'hui déjà 56% (1980: 50%; 1990: 49%; 2000: 49%) des personnes interrogées qui resteraient fidèle à leur médecin-dentiste actuel. Celles qui choisiront un autre médecin-dentiste le feront comme par le passé en se fiant aux recommandations de leurs proches ou de leurs connaissances (54%; 2000: 53%) ou d'autres personnes (11%; 2000: 13%). On doit pouvoir se rendre à son cabinet dentaire de préférence à pied ou avec les transports publics. Ce critère s'est vu attribuer une pondération supérieure à celle de l'accessibilité en voiture.

Traitement dentaire

96% des personnes interrogées admettent se faire prodiguer leurs soins dentaires par un médecin-dentiste. Elles ne sont que 2% à dire qu'elles ne se font pas du tout soigner les dents. De fait, ce pourcentage devrait être plus élevé en réalité, en raison des «réponses de prestige». Ce sont les «frais de traitement élevés» et «l'anxiété» qui sont le plus souvent indiqués comme motif pour ne pas se rendre chez un médecin-dentiste. Les Suisses romands et les personnes interrogées dont le niveau de formation scolaire est peu élevé évitent plus souvent de se rendre chez le médecin-dentiste. La plupart des personnes interrogées (72%) ont reçu des soins dentaires moins d'une année avant le sondage. 16% d'entre elles ont répondu qu'elles avaient été traitées au cours des trois années précédentes, 11% depuis plus longtemps. Le nombre des consultations de médecine dentaire est stagnant depuis 20 ans. Entre-temps, deux tiers des patients ne vont chez le médecin-dentiste que pour un contrôle, un quart avaient des douleurs, et moins d'un cinquième voulaient «mettre toutes ses dents en ordre». 14% des personnes interrogées ont répondu à une convocation de leur médecin-dentiste. 5% se sont rendues au cabinet dentaire en raison de douleurs des gencives. La prévention bénéficie d'un meilleur ancrage en Suisse alémanique auprès des personnes âgées de 15 à 29 ans et de celles ayant une formation d'un niveau plus élevé. A l'inverse, les Suisses romands (40%) ne se rendent chez un médecin-dentiste que lorsqu'ils ont des problèmes de dents ou de gencives (Suisse alémanique: 28%).

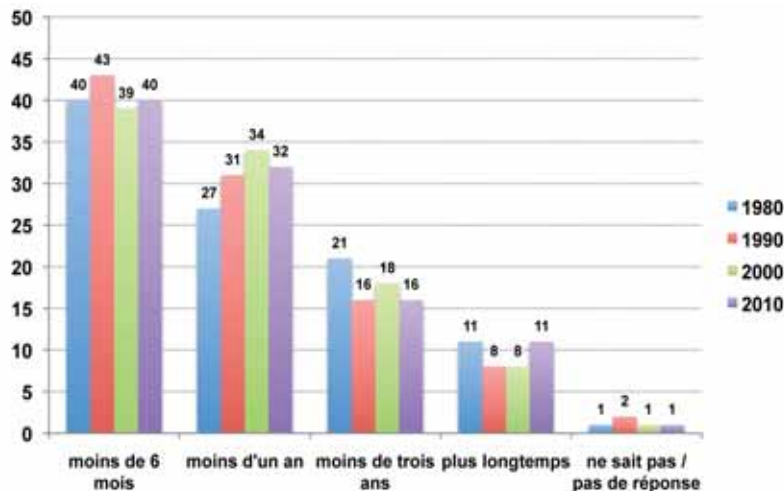
Les patients et l'hygiène du cabinet dentaire

C'est en 1990 qu'ont été pour la première fois posées dans le cadre de l'enquête d'opinion des

questions portant sur le risque de contracter des infections dans un cabinet dentaire, ainsi que sur les mesures d'hygiène et leur acceptation par les patients. Comme il y a vingt ans déjà, il y a aujourd'hui encore tout juste un tiers des personnes interrogées à être de l'avis que l'on pourrait contracter une maladie dans le contexte d'un traitement de médecine dentaire. En Suisse romande, la crainte de la contagion est près de trois fois supérieure à ce qu'elle est en Suisse alémanique et au Tessin (Suisse alémanique: 19%; Suisse romande: 58%; Tessin: 21%). Ceux

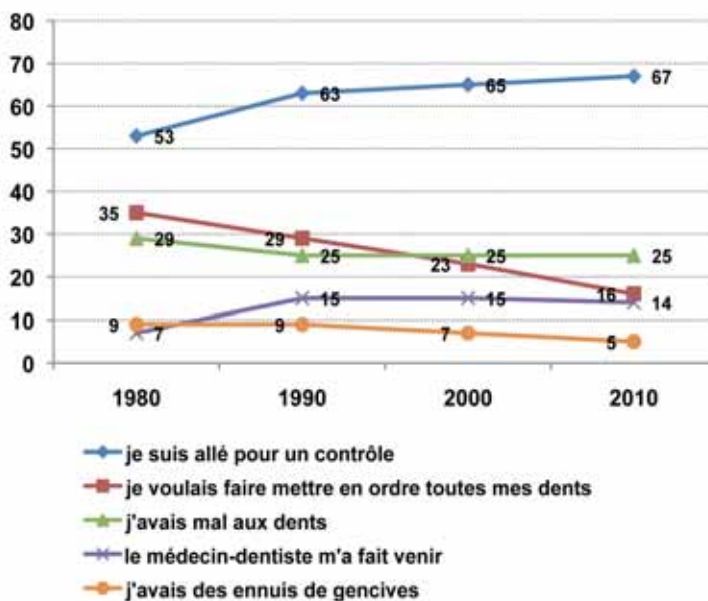
qui craignent de contracter une maladie au cabinet dentaire pensent le plus souvent au sida. Toutefois, ce risque est jugé notablement plus faible en 2010 que précédemment (2010: 37%; 2000: 73%). La jaunisse également est moins un sujet de crainte aujourd'hui qu'il y a dix ans (2010: 11%; 2000: 24%). Alors qu'aucune différence entre les régions du pays n'est constatée pour le sida, les Suisses romands ont des craintes des maladies infectieuses (35%) plus vives que les Suisses alémaniques (24%) et les Tessinois (27%).

Fig. 2 Quand avez-vous consulté un médecin-dentiste pour la dernière fois?



Indications en pour-cent des personnes interrogées
Base: 1980 (1068); 1990 (1079); 2000 (1090); 2010 (1105) / Floutage statistique +/-2,8%
Filtre: lorsqu'il y a eu traitement dentaire

Fig. 3 Pourquoi avez-vous consulté un médecin-dentiste?



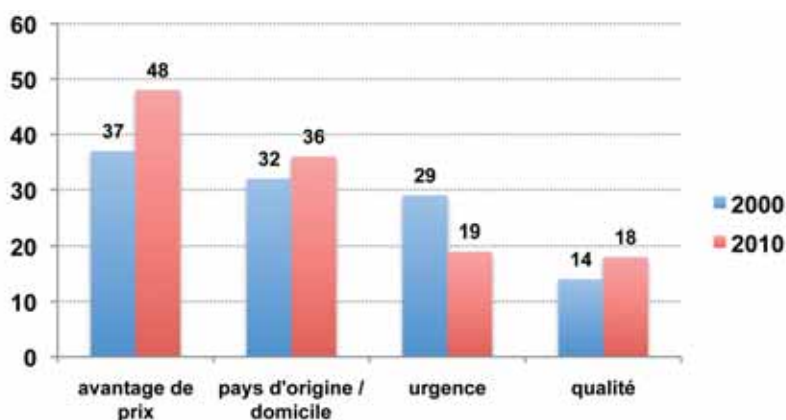
Indications en pour-cent des personnes interrogées
Base: 1980 (1068); 1990 (1079); 2000 (1090); 2010 (1105) / Floutage statistique +/-2,8%
Filtre: lorsqu'il y a eu traitement dentaire

Fig. 4a Avez-vous déjà consulté un médecin-dentiste à l'étranger?



Indications en pour-cent des personnes interrogées
Base: 2010 (1129) / Floutage statistique +/-2,7%

Fig. 4b Pour quelle raison avez-vous consulté un médecin-dentiste à l'étranger?



Indications en pour-cent des personnes interrogées
Base: 2000 (178); 2010 (234) / Floutage statistique +/-6,8% (2000); +/-5,9% (2010)
Filtre: a déjà consulté une fois un Médecin-dentiste à l'étranger

Consultations dentaires à l'étranger

20% des personnes interrogées ont répondu «oui» à la question de savoir si elles avaient déjà consulté un médecin-dentiste à l'étranger. Les motifs indiqués sont très différents les uns des autres. Quatre phénomènes différents interviennent: tourisme dentaire, frontaliers, migrants et urgences. Les touristes dentaires sont principalement désireux de tirer parti d'avantages supposés en matière de prix (2010: 48%; 2000: 37%). En 2010, il s'agissait surtout de personnes ayant un niveau de formation élevé (31%; 2000: 23%) et de personnes résidant dans des agglomérations de plus de 100 000 habitants (24%; 2000: 21%). Les frontaliers se trouvent principalement en Suisse romande (29%). Dans le canton de Genève, plus d'une personne interrogée sur deux (56%; 2000: 47%) a déjà suivi un traitement à l'étranger. L'augmentation de la population étrangère résidente a eu pour conséquence l'accroissement des consultations de médecine dentaire à l'étranger. En effet, nombreux sont les migrants (36%) qui préfèrent se faire soigner dans leur pays d'origine ou dans le pays où ils ont leur

domicile (2000: 32%). Les destinations de prédilection pour les traitements de médecine dentaire à l'étranger ont été cette année: l'Allemagne (27%), la France (17%), l'Italie (8%) et la Hongrie (8%). 29% se sont en outre rendus dans d'autres pays européens, et 16% dans le reste du monde. Près d'un cinquième des personnes interrogées ont dû consulter en raison d'une urgence. Dans l'ensemble, 58% (2000: 63%) des patients qui se sont déjà fait soigner à l'étranger recommenceront, alors que 26% ne veulent plus le faire. Cette proportion est pratiquement la même en Suisse alémanique (26%) et en Suisse romande (28%).

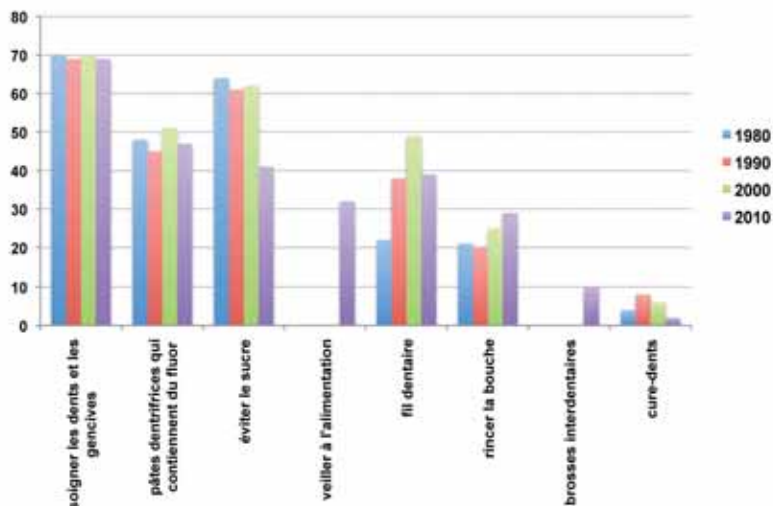
Hygiène buccodentaire et prophylaxie

Les personnes interrogées connaissent fort bien les mesures usuelles de prophylaxie (soins dentaires, éviter le sucre, recourir aux fluorures, contrôles dentaires). Cependant, une grande part des personnes interrogées font notablement moins attention aujourd'hui à leur consommation de sucre que ce n'était encore le cas il y a dix ans (41% c. 62% en 2000). 32% des personnes

interrogées admettent toutefois également faire plus attention à leur alimentation. Plus de la moitié d'entre elles ont admis se brosser les dents deux fois par jour (52%; 2000: 49%), le plus souvent le matin et le soir lors de la toilette, et un tiers encore plus fréquemment (36%; 2000: 38%), c'est-à-dire après chaque repas. A en croire les réponses reçues, sept personnes sur huit se brossent les dents au moins deux fois par jour dans notre pays. La part des personnes qui ne se brossent les dents qu'occasionnellement (1%) ou une fois par jour (10%) n'a pas cessé de régresser depuis 1980. Les femmes se brossent les dents un peu plus souvent que les hommes. De même, la fréquence du nettoyage des dents augmente légèrement avec le niveau de formation. La règle suivante s'applique en général: celle ou celui qui prend plus souvent soin de ses dents se rend également plus souvent chez le médecin-dentiste ou chez l'hygiéniste dentaire.

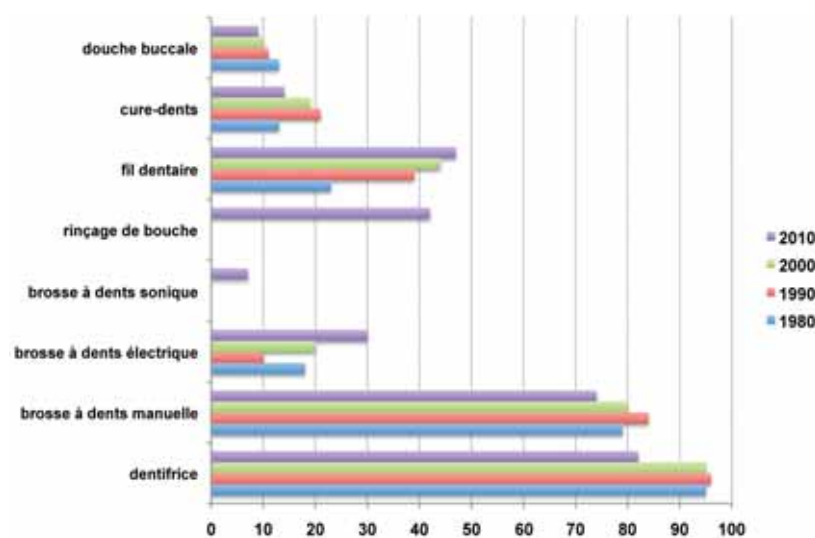
L'utilisation des dentifrices a reculé dans les trois régions linguistiques au cours de ces dix dernières années. Si, en 2000, 95% des personnes interrogées admettaient utiliser régulièrement du dentifrice, elles sont encore 82% aujourd'hui. Ce recul peut s'expliquer parce que la question posée est quelque peu différente. A quoi s'ajoute le fait que nous employons une plus grande quantité de produits destinés à l'hygiène buccodentaire. Les différences régionales pour l'utilisation des autres moyens des soins dentaires subsistent: au Tessin, et en 2010 également, le brossage des dents s'effectue avec une brosse à dents manuelle (86%; Suisse alémanique: 70%; Suisse romande: 80%); en Suisse romande, l'usage des douches buccales est relativement répandu (14%; Suisse alémanique: 9%; Tessin: 8%). Un Suisse alémanique sur trois utilise une brosse à dents électrique (Suisse romande: 23%; Tessin: 19%), le taux étant de 30% pour l'ensemble du pays. Les brosses à dents électriques sont plus souvent utilisées par les femmes que par les hommes. La tendance à l'utilisation accrue des soies dentaires s'est confirmée en 2010: 47% des personnes interrogées admettent aujourd'hui utiliser de la soie dentaire (1980: 23%; 1990: 39%; 2000: 44%). Ce sont la plupart du temps les personnes en traitement chez une hygiéniste dentaire qui utilisent la soie dentaire: 52% c. 42% pour celles qui ne sont pas soignées par une HD. On constate en générale que les femmes et les personnes au niveau de formation plus élevé utilisent plus souvent des moyens complémentaires, en plus de la brosse à dents. Ces résultats réjouissants pour ce qui est de l'hygiène buccodentaire et de la prophylaxie sont quelque peu tempérés lorsque l'on interroge directement sur le caractère évitable de la carie.

Fig. 5 Quelles sont les mesures les mieux appropriées pour éviter les affections des dents et des gencives?



Indications en pour-cent des personnes interrogées
 Base: 1980 (1132); 1990 (1113); 2000 (1125); 2010 (1129) / Floutage statistique +/-2,7%
 Plusieurs réponses demandées

Fig. 6 Par quels moyens prenez-vous soins de vos dents?



Indications en pour-cent des personnes interrogées
 Base: 1980 (1132); 1990 (1113); 2000 (1125) (question différente); 2010 (1129) / Floutage statistique +/-2,7%

Comme par le passé, ce sont à peine un cinquième des personnes interrogées qui ne savent pas que la carie n'est pas inévitable (2000: 22%). Cette proportion stagne depuis vingt ans. Les Suisses alémaniques (86%) et les jeunes personnes interrogées (86% des 15 à 29 ans) sont mieux au courant de la prophylaxie de la carie que les Suisses romands (73%), les Tessinois (77%) et les personnes âgées (75% des plus de 65 ans). La connaissance du caractère évitable de la parodontite s'est lentement mais constamment améliorée au cours des vingt dernières années (1980: 56%; 1990: 58%; 2000: 63%; 2010: 67%). Les personnes interrogées en traitement chez

des médecins-dentistes membres de la SSO (79%) et qui sont soignées par une hygiéniste dentaire (70%) sont significativement mieux renseignées sur le caractère évitable des affections des gencives. Un certain déficit d'information semble sévir au Tessin: seules 42% des personnes interrogées savaient que la parodontite est évitable, et 42% encore n'ont donné aucune réponse. Par contre, la notion de prophylaxie est profondément ancrée dans les cantons de la Suisse centrale. Plus de 90% des personnes interrogées y savent que la parodontite peut être évitée! En conclusion, les réponses semblent indiquer de meilleures connaissances et la pratique d'une prophylaxie plus attentive. Ceci est

crédible dans la mesure où les affections dentaires et les urgences dentaires ont effectivement régressé. Un bon cinquième des personnes interrogées ont été traitées par un médecin-dentiste au cours du semestre précédent pour des douleurs dentaires aiguës ou en raison d'un accident dentaire. Les Tessinois (36%) ont dû plus souvent se soumettre à des soins d'urgence que les Suisses romands (30%) et les Suisses alémaniques (21%).

Discussion

Les patients apprécient la qualité des traitements prodigués par les médecins-dentistes en Suisse. Les niveaux de satisfaction restent à un très haut niveau depuis trente ans. Cette satisfaction constamment élevée des patients ne va pas de soi dans l'optique de certaines évolutions de notre société. Les gens sont aujourd'hui mieux informés grâce aux nouveaux médias et en raison de stratégies commerciales bien ciblées de la part de l'industrie dentaire. L'attitude exigeante et le consumérisme ont augmenté dans le domaine de la santé. Les patients sont plus méfiants et plus critiques qu'auparavant. Simultanément, les revenus de nombreux ménages sont stagnants. Le souci constant de garder son emploi ne milite pas en faveur d'une plus grande compréhension face aux coûts des traitements de médecine dentaire.

Cependant, la satisfaction du patient ne repose pas en premier lieu sur des facteurs techniques ou économiques, mais bien sur des facteurs relationnels. Un patient satisfait revêt une importance primordiale, aussi bien pour tel ou tel cabinet dentaire que pour le statut de toute une profession libérale. L'enquête d'opinion 2010 le confirme également: chaque médecin-dentiste pris individuellement exerce une influence déterminante sur le statut de notre profession. Si le contact personnel entre le patient et vous-même et les membres de votre équipe est rompu, alors vous faites du tort non seulement à vous-même, mais à l'ensemble de la profession. C'est dans ce sens que la dernière enquête d'opinion de la SSO met en relief toute la valeur de l'amabilité, de l'empathie et du temps qu'il faut consentir pour l'explication des différentes phases d'un traitement.

Avant-première

Nous présenterons la deuxième partie de l'enquête d'opinion dans le prochain numéro de la Revue mensuelle suisse. Elle portera sur l'image de la profession de médecin-dentiste, sur la satisfaction vis-à-vis de l'équipe du cabinet dentaire, sur les coûts de la médecine dentaire ainsi que sur la manière dont la population s'informe sur les soins dentaires et sur l'hygiène buccale.