

Avis Google : une étude descriptive sur 700 cabinets d'orthodontie



Raphaël Sebbag
Sarah Chauty

Introduction : Essor des avis google sur internet.

Objectif principal : décrire les notes et avis internet sur les cabinets d'orthodontie en France.

Objectif secondaire : tester les facteurs qui influencent le nombre d'avis et la note générale.

Matériel et méthode : Etude descriptive sur les avis google, de 700 spécialistes en orthodontie France métropolitaine.

Résultats :

La note moyenne est de **4,1 étoiles sur 5**.



87 % des cabinets ont eu au moins un avis google.


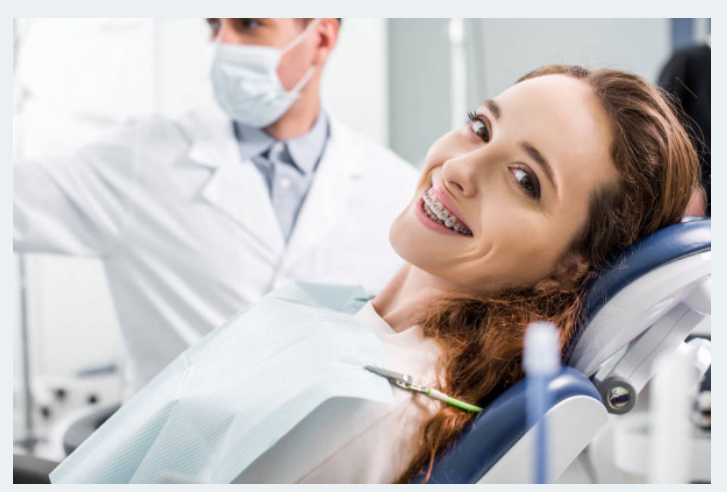
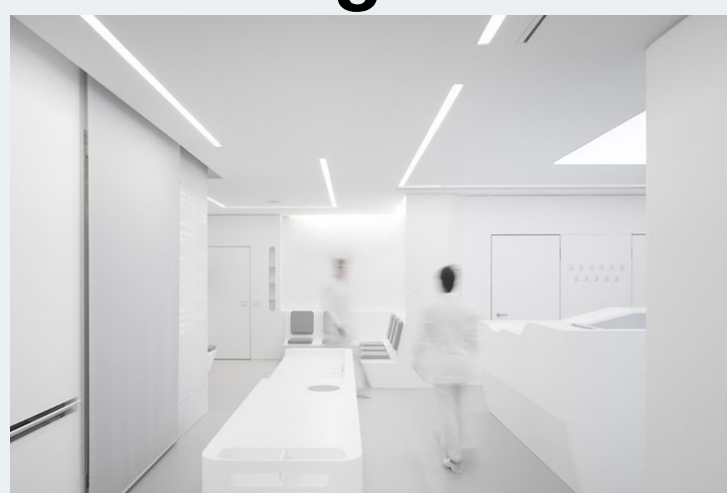
Un cabinet recueille en moyenne **9,6** commentaires.

64 % des avis sont associés à des commentaires.

11 % des avis trouvent une réponse de la part des praticiens.

4 types de **commentaires significatifs** lors de l'analyse multivariée :

- Les honoraires (-0,55 «:diminution de la note moyenne de 0,55 »)
- La ponctualité (-0,27)
- Le cadre du cabinet (+0,13)
- L'état d'hygiène (+0,27)

<p>✗ Honoraires</p>  <p>Ponctualité</p> 	<p>✓ Thérapeutique</p>  <p>Design</p>  <p>Hygiène</p> 
--	--

Un commentaire sur la ponctualité ou les honoraires baisse la note.

Les commentaires concernant les évaluations thérapeutiques, certes les plus fréquents, ne concernent que 40% des avis.

Le niveau socio-économique de la ville, la densité de population, la densité de cabinets ne constituent pas des facteurs explicatifs du nombre d'avis ou de la note moyenne.

Discussion : Face à un avis diffamatoire, un recours juridique est possible mais long par rapport au temps internet.

Les avis sont spontanément émis et ne reflètent pas nécessairement la satisfaction des patients.

Conclusion : Une étude comparant la satisfaction réelle des patients avec la note moyenne sur google pourrait être intéressante.

