

Enquête mystère auprès des dermatologues (avec prises de rendez-vous)

Les enquêtes client mystère de l'UFC-Que Choisir sont un outil précieux pour informer, conseiller, défendre et protéger les consommateurs. Elles permettent de garantir une meilleure qualité des produits et services, de lutter contre les pratiques commerciales abusives.

La fédération nous propose un sujet et un scénario. Les enquêteurs mystères, bénévoles et formés par l'UFC-Que Choisir définissent les points d'enquête à visiter. Le scénario peut porter sur un achat, une demande de renseignement ou une prestation de service.

Objectifs des enquêtes client mystère UFC-Que Choisir :

Informer les consommateurs : Les enquêtes « client mystère » permettent aux consommateurs de se faire une idée précise de la qualité de l'accueil, du service et des produits proposés par les enseignes. Ces informations peuvent être utiles pour guider leurs choix d'achat.

Défendre les consommateurs : L'UFC-Que Choisir utilise les résultats des enquêtes client mystère dans le cas de pratiques commerciales abusives.

Notre dernière enquête « client mystère » consistait à confier à nos enquêteurs le soin de prendre un rendez-vous avec un dermatologue dans la période du 16 au 27 juin 2025.

85 dermatologues ont été démarchés dans 61 départements. Elles ont donné lieu à 1442 appels.

Pour cette enquête :

Les enquêteurs devaient passer deux appels pour chaque dermatologue contacté :

L'un pour prendre un rendez-vous de contrôle des grains de beauté (soins dits médicaux) et l'autre pour prendre un rendez-vous pour atténuer les rides (soins dits esthétiques)

721 dermatologues ont été enquêtés au sein de 61 départements (soit ¼ des professionnels en activité).

Au niveau national :

17% des professionnels contactés dans notre enquête ne réalisent pas de soins esthétiques contre seulement 1% qui n'effectuent pas de soins médicaux.

Globalement moins d'un patient sur 5 a obtenu un rendez-vous et il est légèrement plus aisé de décrocher un rendez-vous médical qu'un rendez-vous esthétique.

Dans la moitié des cas les rendez-vous ne sont pas obtenus car le dermatologue ne prend pas de nouveaux patients.

Pour 21% des dermatologues, le planning est complet.
Les autres motifs de non obtention de rendez-vous sont divers (retraite, maladie...)

En ce qui concerne le rendez-vous médical : Contrôle des grains de beauté :

Plus de la moitié des rendez-vous pour des raisons médicales ont été donnés plus de 3 mois après la date d'appel. Seul un quart des patients réussira à décrocher un rendez-vous dans le mois suivant son appel.

En ce qui concerne le rendez-vous esthétique : Comblement des rides

Près de 70% des rendez-vous esthétiques sont accordés dans les 3 mois après l'appel et 38% sous moins d'un mois

Lorsque nos enquêteurs ont obtenu un rendez-vous esthétique, près de la moitié d'entre eux à réussi dans le même temps à décrocher un rendez-vous médical : 7% des patients seulement ont ainsi réussi à bloquer les deux rendez-vous (soins et rides) avec le même praticien.

En ce qui concerne la Nouvelle Aquitaine : 30 % des appels n'ont pas abouti. 20 % des enquêteurs ont obtenu un rendez-vous médical et 17 % un rendez-vous esthétique.

En pour ce qui est de la Vienne :

Nos enquêteurs ont contacté 12 praticiens, un seul dermatologue a accordé un rendez-vous médical dans la semaine, les autres praticiens ne prenaient pas de nouveaux patients, les appels sont restés sans réponse ou les répondants étaient saturés.

Marie-France Couderc,
Responsable UFC-Que Choisir des enquêtes pour la Vienne