

**OBSERVATOIRE DES PARCOURS DE SOINS : RESULTATS DU CINQUIEME VOLET SUR L'OPTIQUE****Les Français plébiscitent l'information et l'accompagnement par leur complémentaire santé dans leur parcours de soins en optique**

Santéclair a lancé en juin 2019 l'Observatoire des parcours de soins des Français en partenariat avec Harris Interactive. Les résultats de la cinquième thématique étudiée, « *les Français et l'optique* »<sup>(a)</sup>, témoignent d'un sentiment global de bonne information concernant les problématiques liées à l'optique mais qui s'exprime avec davantage de réserve pour ce qui traite en particulier du prix des équipements ainsi que de leur prise en charge, ou encore des évolutions techniques et médicales les plus récentes pour corriger les problèmes de vue. Etant donné ces sujets sur lesquels les Français se sentent moins bien informés s'agissant de l'optique, il est naturel que les complémentaires santé apparaissent comme l'un des acteurs les plus pertinents vers lequel se tourner pour plus de 7 Français sur 10, juste après les professionnels de santé que sont les opticiens et encore davantage les ophtalmologistes.

**Des professionnels de santé consultés au moins une fois tous les deux ans par une majorité de Français... ce qui n'est pas sans poser de difficulté s'agissant des ophtalmologistes**

**6 Français sur 10 déclarent consulter un ophtalmologiste ou un opticien au moins une fois tous les deux ans**, cette proportion montant à **7 sur 10 chez les porteurs de lunettes** et même à près de **9 sur 10 pour les porteurs de lentilles**. Cette nécessité de consultation régulièrement renouvelée chez les personnes ayant un défaut de vision entraîne une difficulté pour une majorité de Français qui sont **6 sur 10 à avoir déjà été confrontés à des délais trop longs pour obtenir un rendez-vous chez l'ophtalmologiste**, et près de 4 sur 10 à avoir rencontré ce problème plusieurs fois. Ce sont même 69% des porteurs de lunettes et 80% des porteurs de lentilles qui indiquent avoir déjà dû faire face à au moins un type de difficulté (délais, coût ou éloignement géographique) pour consulter un ophtalmologiste, **1/3 des personnes concernées (32%) déclarant avoir déjà été amenés à prendre de ce fait des risques dans leur vie quotidienne** que ce soit au travail ou lors de déplacements notamment.

**Le prix : premier critère de choix des verres comme des montures, mais 85% des Français pourraient être influencés par la proposition de montures « Origine France Garantie » dans le cadre du « 100% Santé »**

**Le prix et le type de traitement (anti-reflet, anti-UV, anti-rayures, aminci...) sont les deux critères prioritaires pour le choix des verres, considérés l'un comme l'autre importants par 91% des porteurs de lunettes** qui ont en parallèle le sentiment d'être bien informés sur ces aspects lorsqu'ils ont à choisir de nouveaux verres. **Pour la monture, c'est également le prix qui est prioritaire en étant considéré comme important par 93% des porteurs, ainsi que son style dont 88% des porteurs estiment qu'il s'agit d'un critère de choix important.** De la même façon, ils estiment être bien informés sur ces aspects (à 87% pour le prix, à 83% pour le style) au moment de choisir leur monture.

Si **la marque reste un critère important pour près d'un porteur sur deux** (46% des porteurs s'agissant des verres et pour 48% d'entre eux s'agissant des montures), elle est dans les deux cas le critère apparaissant comme le moins important parmi ceux testés. Pourtant, s'agissant des verres, les porteurs ont le sentiment d'avoir une connaissance assez précise des principaux verriers et de la qualité associée de leurs équipements. Ce qui nous permet de constater que **les 4 verriers sélectionnés par Santéclair pour son réseau d'opticiens partenaires (Essilor, Nikon, Zeiss et Optiswiss) figurent tous, dans cet ordre, parmi le quinté de tête des marques ayant l'image de meilleure qualité** (le fabricant Seiko venant s'insérer à la 4<sup>ème</sup> place).

**Enfin, l'origine de fabrication est un critère qui préoccupe 58% des porteurs pour les verres et 55% d'entre eux pour les montures.** Mais c'est toujours le critère sur lequel ils s'estiment le moins bien informés au moment de choisir leurs verres ou leur monture. Un enseignement qui mériterait d'être pris en compte par les opticiens dans leur communication auprès de leurs clients car **les Français sont 85% à déclarer que le fait de savoir que des montures**

sont certifiées « Origine France Garantie » dans le cadre d'une offre « 100% Santé » les inciterait à être rassurés sur cette offre. Cela correspond précisément à ce que proposent les opticiens partenaires du réseau Santclair avec notre collection OFG dénommée **Nocte**, à laquelle sont toujours associés pour nos bénéficiaires des verres d'un de nos 4 fabricants partenaires y compris pour les équipements de classe A entrant dans le cadre du 100% Santé.

**Les offres « 100% Santé » en optique : identifiées par les trois quarts des Français et considérées comme satisfaisantes par 78% d'entre eux, ils sont 4 sur 10 à déclarer qu'ils s'orienteraient vers ce type d'équipement sans reste-à-charge pour leurs verres ET monture**

Parmi les porteurs de lunettes, seuls **25% pensent qu'ils choisiraient un équipement entièrement à tarif libre** (verres + monture), **35% un équipement mixte** (verre à tarif libre et monture 100% Santé à tarif encadré, ou l'inverse) et **39% un équipement entièrement 100% Santé**. Ces intentions déclaratives apparaissent en décalage avec la réalité jusqu'à présent constatée depuis la mise en place de la réforme du 100% Santé en optique au 1<sup>er</sup> janvier de cette année, puisqu'on identifie une part de marché de 88 % pour les équipements entièrement à tarif libre alors que les 12% restant se répartissent équitablement entre des équipements mixtes et des équipements entièrement 100% Santé.

Le suivi des ventes dans les magasins d'optique au cours des prochains mois nous permettra de constater si **les intentions des porteurs de lunettes se traduisent davantage, avec le temps, en réalités de marché** par une modification profonde des habitudes d'achat de lunettes en France. En l'état **elles semblent encore aujourd'hui très concentrées sur les équipements sans encadrement de tarif, pouvant donner lieu à des restes-à-charge** dont près de 80% des porteurs se disant prêts à les payer indiquent souhaiter déboursier jusqu'à **200 € de leur poche au maximum**.

**Les 2/3 des Français se déclarent satisfaits de la prise en charge de leurs frais optiques par leur complémentaire santé, et 9 sur 10 plébiscitent leurs services pour les accompagner dans ce domaine**

Les Français ont bien conscience du fait que **c'est leur complémentaire santé qui assure la plus grande part du remboursement de leurs frais d'optique et ils sont 64% à s'en dire satisfaits** au niveau de la prise en charge de leurs lunettes. C'est certainement **ce qui les amène très majoritairement à attendre de leur complémentaire qu'elle leur propose différents services pour les informer et les accompagner tout au long de leur parcours de soins en optique** : depuis des solutions pour faciliter la prise de rendez-vous en ophtalmologie (service jugé « utile » par 87% des Français, dont 44% le jugent même « très utile »), jusqu'à des propositions de type réseaux de soins pour les orienter vers des opticiens à la pratique et aux tarifs encadrés (jugé « utile » par 92% des Français, dont 50% le jugent même « très utile »).

Ils sont ainsi **30%, parmi les Français indiquant disposer d'une complémentaire santé, à déclarer avoir déjà eu recours au réseau d'opticiens partenaires de leur complémentaire** (34% ne sachant pas si leur complémentaire dispose ou non de ce service). Et, lorsqu'ils y ont eu recours, les Français sont **très enthousiastes sur la qualité du service rendu par les professionnels prenant part à ces réseaux** : 92% par la qualité du conseil reçu, 89% par les informations fournies en amont sur les différents professionnels disponibles, 88% par le rapport qualité-prix des produits proposés.

**Près de la moitié des Français envisagent de consulter un opticien dans les 6 prochains mois, figure de confiance attendue à la fois sur les dimensions médicales et commerciales du métier**

Près d'un Français sur quatre déclare avoir dû repousser ou annuler l'achat d'un équipement optique (montures, verres, lentilles...) du fait de l'épidémie de Covid-19, ce qui explique qu'ils soient si nombreux (48%) à déclarer vouloir se rendre chez un opticien au cours des 6 prochains mois.

Pour renforcer la qualité de l'expérience client dans leur rapport avec leur opticien, **3 services sont jugés importants par une grande majorité de porteurs de lunettes** au moment de l'achat d'un équipement optique : pour **88% d'entre eux le fait que l'opticien soit équipé pour réaliser un examen de vue** afin qu'il puisse adapter la correction sans que la personne n'ait à consulter un ophtalmologiste (si la prescription de ce-dernier est encore valide), pour **82% le fait qu'il propose une deuxième paire de lunettes solaires à tarif très avantageux** pour toute paire achetée, et pour **68% le fait qu'il bénéficie d'une spécialité en tant que professionnel** (optique adaptée aux sportifs, aux jeunes enfants, aux personnes en situation de basse vision...).

Autant de services se retrouvant fréquemment parmi ceux proposés par les opticiens partenaires de Santclair, qui les valorise dans la sélection des professionnels pouvant prendre part à son réseau.

## OPTIQUE :

LES FRANÇAIS PLEBISCITENT L'INFORMATION ET L'ACCOMPAGNEMENT PAR LEUR COMPLEMENTAIRE SANTE  
DANS LEUR PARCOURS DE SOINS EN OPTIQUE

### SOMMAIRE DU DOSSIER DE PRESSE

« L'Observatoire des parcours de soins des Français »	p. 4
Rapport d'enquête Harris Interactive « <i>Les Français et l'optique : principaux enseignements</i> »	p. 5 à 7
Les services Santéclair : présentation générale et focus sur l'optique et les soins visuels	p. 8 et 9
<i>Intégralité du rapport d'enquête Harris Interactive</i>	<i>p.10 à 56</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 seront 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**, objet de ce cinquième volet.
6. Les soins **dentaires**, enquête à venir au second semestre 2020.

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 L'OPTIQUE » : PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS**

### **Les problèmes de vue : un enjeu quasi universel...**

Plus de 9 Français sur 10 (94%) estiment que les problèmes de vue sont un enjeu de santé important en France, voire très important pour 43% d'entre eux. Il est vrai qu'en grande majorité ils sont personnellement concernés et portent aujourd'hui des lunettes de vue et/ou des lentilles.

### **... et suffisamment courant pour susciter le sentiment d'être plutôt bien informé sur la question**

Plus de 7 Français sur 10 (71%) déclarent se sentir bien informés sur les problèmes de vue de manière générale (mais seulement 12% « très bien informés »).

Ce niveau d'information est le plus important en ce qui concerne les professionnels de santé que l'on peut consulter pour des problèmes de vue (79%) ou les différents types de problèmes de vue qui existent (68%), alors que le prix des équipements visuels (58%) et les évolutions technologiques et médicales permettant de corriger ce type de problème (52%) suscitent un peu plus d'interrogations. Les personnes âgées de moins de 35 ans se déclarent en général un peu mieux informées que la moyenne sur les questions relatives au parcours de soins (prix et prise en charge des équipements, accompagnement par les différents acteurs...).

### **Un crédit important accordé aux professionnels, mais aussi aux complémentaires santé**

Pour s'informer sur toutes les questions relatives aux problèmes de vue, les Français se tourneraient très largement en priorité vers les professionnels du secteur que sont l'ophtalmologiste (94%) et l'opticien (89%).

La complémentaire santé apparaît comme une autre source majeure d'information (71%), devant l'Assurance-maladie (63%) et le médecin traitant (62%). Compte tenu de la connaissance relativement bonne que les Français pensent avoir à l'égard des problèmes de vue, ce dernier fait donc un peu moins office de source d'information incontournable que pour des enjeux moins bien maîtrisés, comme les problèmes d'audition.

### **Des acteurs dont le visage est familier aux Français...**

Si l'ophtalmologiste et l'opticien font figure d'acteurs de référence, vers lesquels les Français se tourneraient le plus naturellement pour s'informer sur toute question relative aux problèmes de vue, c'est parce que ce sont des visages bien connus de la plupart.

En effet, plus de 9 personnes sur 10 déclarent bien connaître les raisons pour lesquelles on peut être amené à les consulter (au contraire de professionnels moins connus comme l'orthoptiste et l'optométriste). Par ailleurs, au moins 6 sur 10 consultent chacun de ces deux acteurs au moins une fois tous les deux ans (62% pour l'ophtalmologiste, 60% pour l'opticien), et même au moins 7 sur 10 parmi les porteurs de lunettes.

### **... mais dont la consultation ne se fait pas sans peine**

Malgré cette familiarité avec la figure de l'ophtalmologiste, réussir à en consulter un n'est pas une sinécure. Près de 2 Français sur 3 (65%) déclarent avoir déjà rencontré des difficultés dans ce domaine, et même 71% chez les moins de 35 ans.

Dans la plupart des cas, celles-ci étaient dues à des délais trop longs pour obtenir un rendez-vous (60%), mais le coût de la consultation (31%) et la distance (26%) ont également été des obstacles non négligeables. Avec des conséquences inquiétantes : 32% des personnes concernées (et près de la

moitié des moins de 35 ans) estiment que ces difficultés les ont amenées à prendre des risques dans leur vie quotidienne.

### La chirurgie réfractive : une technique plutôt connue, mais peu expérimentée

Plus de 2 Français sur 3 (68%) ont déjà entendu parler de la chirurgie réfractive, et une faible minorité d'entre eux déclarent avoir déjà eu recours à ce type d'intervention. Les raisons invoquées pour ne pas y avoir eu recours, chez les personnes ayant des problèmes de vue, sont variées : absence de proposition de la part de l'ophtalmologiste (35%), habitude intégrée du port de lunettes (34%), coût de l'opération (31%) ou peur des conséquences pour les yeux (29%).

### Le prix et les éléments techniques : les critères de choix clés pour des équipements optiques

Que l'on parle des verres ou des montures, le prix d'abord, et les spécificités techniques ensuite (type de traitement et type de verre d'un côté, style et matériau de la monture de l'autre), sont les critères de choix les plus importants pour les Français. Bien plus importants en tout cas que l'origine géographique de fabrication et a fortiori la marque (les moins de 35 ans étant toutefois plus sensibles que la moyenne à ces deux derniers critères).

Il s'agit également des éléments sur lesquels les Français se sentent les mieux informés. La marque fait ici figure d'exception : le niveau d'information est supérieur au niveau d'importance qu'on lui accorde en déclaratif. L'origine de fabrication, quant à elle, est à la fois un critère jugé moins important et sur lequel on se sent moins bien informé.

Essilor apparaît comme la marque de verres la plus connue et celle associée au plus haut niveau de qualité :

- 85% des porteurs de lunettes déclarent la connaître, et 79% de ceux qui la connaissent lui attribuent une note de « qualité » d'au moins 7 sur 10, ces deux indicateurs la plaçant loin devant les autres marques (les suivantes étant Nikon, Zeiss, et Seiko).
- De manière générale, au-delà du cas Essilor, plus une marque est connue, plus ses verres sont associés à un haut niveau de qualité (dans un secteur aussi « technique » que les verres de lunettes, sur lesquels les connaissances du grand public sont relativement limitées, il est probable que tout gain de notoriété s'accompagne d'un gain en réputation de qualité).

### De fortes attentes à l'égard des opticiens

Si les Français sont très partagés à l'égard de la présence d'opticiens à proximité de chez eux (un quart d'entre eux pensent qu'il y en a trop, un quart pas assez, les autres étant satisfaits de la situation actuelle), ils se rejoignent dans leurs attentes à l'égard des prestations proposées par ces derniers.

En effet, si le déplacement de leur opticien à domicile n'apparaît pas comme une exigence forte, la plupart estiment important que ce dernier puisse réaliser des examens de vue pour adapter lui-même les prescriptions (88%), propose une deuxième paire solaire à tarif avantageux pour toute paire de lunettes achetée (82%) ou bénéficie d'une spécialité auprès de populations spécifiques (68%), bref, dépasser le rôle de « simple » fournisseur d'équipements visuels traditionnellement associé à l'opticien (cette attente de rôle accru étant plus forte chez les plus jeunes).

### Une perception ambiguë à l'égard de l'offre « 100% Santé » en matière d'optique

Que ce soit dans ses dispositions générales ou dans son offre spécifique en matière d'optique, environ les trois quarts des Français déclarent avoir entendu parler de la réforme du « 100% Santé » mais moins de la moitié de ces derniers estiment savoir précisément ce dont il s'agit.

Quand on leur décrit cette offre dans le détail, près de 4 Français sur 5 la jugent satisfaisante sur le papier (78%)... et pourtant, dans le cadre d'un prochain achat de lunettes, seulement 41% se dirigeraient vers cette offre.

Malgré le reste à charge à prévoir, plus de la moitié privilégieraient un équipement mixte (35%) voire sans aucune restriction (23%), pour bénéficier d'une liberté totale dans le choix des montures et/ou verres. La majorité des personnes concernées seraient prêtes à y consacrer un budget complémentaire de l'ordre de 50 à 200 euros.

C'est que le « 100% Santé » peut susciter des doutes concernant la qualité des équipements : ainsi, près de la moitié des Français pensent que les montures et verres proposés dans le cadre de cette offre sont plus souvent fabriqués dans des pays étrangers que les autres types d'équipements (43%). De fait, si les montures étaient certifiées « Origine France Garantie », cela pourrait constituer un facteur d'intérêt significatif à l'égard de cette offre (85%).

### **La complémentaire santé, un acteur central du parcours de soins dans le domaine de l'optique**

La complémentaire santé est, on l'a vu, un acteur de confiance vers lequel les Français se tournent pour obtenir des informations dans le domaine de l'optique, juste après les professionnels du secteur. Ceci est lié au fait que, dans ce domaine particulier, le niveau de prise en charge des lunettes est jugé plutôt satisfaisant par une majorité de Français (64%), au contraire de celui proposé par la Sécurité sociale (37%). De même, l'immense majorité des Français déclarant avoir eu recours au réseau d'opticiens partenaires de leur complémentaire santé en sont satisfaits.

Ce lien de confiance bien établi fait que la plupart des Français attendent des services utiles de la part de leur complémentaire dans le domaine optique (orientation vers des opticiens dont les pratiques sont encadrées, informations sur les critères de qualité des équipements, solutions pour faciliter les prises de rendez-vous).

### **La crise du Covid-19 a eu un impact majeur sur les soins en matière d'optique**

Au total, plus d'1 Français sur 3 (34%, et même 45% parmi les moins de 35 ans) estime avoir dû repousser ou annuler une visite chez un professionnel des soins optiques à cause de la crise liée au Covid-19 : 27% dans le cas d'un rendez-vous chez un ophtalmologiste, 24% dans le cas d'un achat d'équipement optique chez un opticien. Et plus d'1 sur 10 (12%) déclare avoir été confronté à une situation d'urgence concernant un équipement optique durant le confinement, qui n'a pu être résolue avant la fin de celui-ci (ex : lunettes cassées ou perdues).

### **Une situation de blocage durant la crise qui suscite une certaine attente de « rattrapage »**

Alors qu'en moyenne, 13% des Français déclarent se rendre chez un opticien tous les 6 mois, ils sont 48% à envisager à ce stade une visite au cours des 6 prochains mois.

### **Un niveau d'inquiétude relativement limité quant à une future visite chez un opticien, mais un protocole sanitaire qui rassure**

Les Français se montrent partagés quant à leur état d'esprit s'ils devaient se rendre chez un opticien au cours des prochaines semaines : 40% estiment qu'ils seraient inquiets (et seulement 9% « très inquiets »), 60% qu'ils ne le seraient plutôt pas ou pas du tout. Les plus inquiets sur ce point sont les moins de 35 ans (49%).

Néanmoins, la mise en place de différentes mesures sanitaires lors d'une telle visite aurait pour effet de rassurer la plupart des personnes inquiètes, sans qu'une hiérarchie très nette ne se dégage entre les niveaux d'importance accordés à telle ou telle règle. Ainsi, quelle que soit la mesure adoptée (désinfection du matériel, port du masque, distanciation sociale, présence de gel, etc.), plus de 9 personnes sur 10 se sentiraient rassurées, et même au moins la moitié d'entre elles très rassurées.

## LES SERVICES SANTECLAIR

### **PRESENTATION GENERALE ET FOCUS SUR L'OPTIQUE ET LES SOINS VISUELS**

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 pouvons avoir 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, deuxième avis médical, programmes de thérapie comportementale et cognitive sur le sommeil et la nutrition, classement hospitalier...

**Pour accompagner le parcours des soins en optique, plusieurs services sont proposés par Santéclair à ses bénéficiaires :**

- L'**accès facilité aux opticiens** via un **réseau de plus de 3 000 praticiens** répartis sur le territoire avec :
  - Un service de **géolocalisation** pour trouver un professionnel partenaire de Santéclair près de chez soi, sachant que notre réseau d'opticiens bénéficie d'un taux de recommandation par ses utilisateurs de plus de 97% (source : 305 623 questionnaires envoyés aux utilisateurs des réseaux entre le 01<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2019, taux de retour de 9,1 %).

- La **vérification de leur prestation** pour s’assurer qu’ils appliquent bien les nouvelles dispositions de la réforme du 100% Santé pour les équipements d’optique, avec un nouveau dispositif exclusif apportant le maximum de garantie sur la **traçabilité des verres** montés sur les lunettes vendues dans le cadre de notre réseau qui sont tous issus de l’un de nos 4 verriers de grande marque sélectionnés par appel d’offre (Essilor, Nikon, Optiswiss et Zeiss).
- **Une excellente offre de classe A, Offreclair**, avec des verres de l’une de nos 4 grandes marques partenaires (amincis selon les besoins de la correction visuelle, antireflets et traités contre les rayures) ainsi que le choix de montures parmi notre collection exclusive *Nocle* proposant 80 modèles design, éco-responsables avec un impact minime sur l’environnement, labellisés « Origine France Garantie ».
- Des **tarifs négociés** sur les équipements de classe B tant au niveau des verres, également issus de l’un de nos 4 verriers partenaires de grande marque qui concèdent des tarifs particulièrement ajustés, que des montures avec des remises jusqu’à -20%<sup>1</sup>. Par ailleurs, les assurés disposant des services Santéclair bénéficient aussi d’une remise de 15% sur tous les autres produits disponibles dans nos magasins partenaires (produits lentilles, accessoires, équipements basse vision...).
- La **pratique systématique du tiers payant**, pour l’achat d’un équipement de classe A ou B.
- De nombreux autres avantages : **garanties “Satisfait ou échangé”** et **“casse sans franchise”** sur les montures et les verres du panier libre, des offres particulièrement intéressantes sur les **secondes paires solaires à la vue**, une **grande variété de services** pouvant être proposés par nos partenaires en fonction de leurs compétences spécifiques (examens de vue et contactologie, prise de mesures numériques, outils pédagogiques autour de la vision, services sur-mesure...).
- **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 :
  - par rapport aux prix limite de vente imposés par la réforme du 100% Santé s’il s’agit d’un équipement de classe A,
  - en les comparant aux tarifs habituellement pratiqués sur des équipements équivalents pour un équipement de classe B.
 L’analyse est rendue sous 72h ouvrées et contient des estimations de remboursement ainsi que, le cas échéant, des solutions alternatives pour réduire l’éventuel reste à charge.

**Par ailleurs, Santéclair s’engage dans le développement de services innovants pour répondre à des enjeux clés de l’accès aux soins visuels par les Français :**

- **L’accès rapide et prioritaire à une consultation en ophtalmologie**, dans un de nos centres partenaires spécialisés où le rendez-vous est garanti dans un délai de 2 semaines maximum pour la réalisation d’un bilan complet et la délivrance d’une ordonnance correspondante.
- **L’accès à une sélection de centres de chirurgie réfractive recommandés** pour la qualité de leurs services et de leurs équipements, proposant à la fois des tarifs négociés et le bénéfice du tiers-payant.

**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)

<sup>1</sup> Montures d’une valeur supérieure à 30€ et allant jusqu’à 100 €, une remise de 10% est effectuée sur le prix affiché. Montures d’une valeur supérieure à 100 €, une remise de 20% est effectuée sur le prix affiché.

# Observatoire des parcours de soins des Français

## Thème 5 : Les Français et l'optique

*Comment les Français perçoivent-ils le parcours de soins en matière d'optique ? Quelles sont leurs priorités lors de l'achat de lunettes ? Quel est l'impact de la crise du coronavirus dans ce domaine ?*

Juin 2020

---

**Magalie Gérard**, Directrice adjointe du Département Politique – Opinion  
**Julien Potéreau**, Directeur d'études au Département Politique – Opinion  
**Morgane Hauser**, Chef de groupe au Département Politique – Opinion

# Sommaire

**Méthodologie d'enquête**

**P.12**

**Profil des Français à l'égard de la santé visuelle**

**P.14**

**Les problèmes de vue : un enjeu majeur, sur lequel les Français se sentent plutôt bien informés**

**P.17**

**Consulter un ophtalmologiste : une pratique régulière, mais qui se heurte à certaines difficultés**

**P.25**

**Choisir sa monture et ses verres, une information à la hauteur des enjeux**

**P.30**

**Remboursement, accompagnement... quelle place pour l'Etat et les complémentaires dans le cadre de la réforme du « 100% Santé » ?**

**P.40**

**Covid-19 et problèmes ophtalmiques, comment rassurer les Français ?**

**P.50**



# Méthodologie d'enquête



Enquête réalisée **en ligne** du **26 mai** au **3 juin 2020**



Échantillon de **1554** 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.

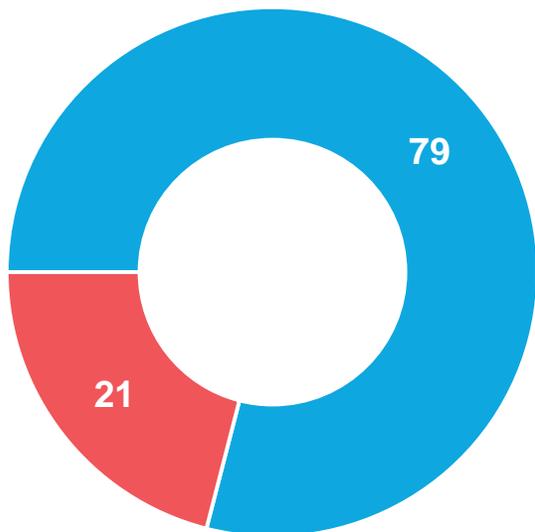
Taille de l'échantillon <sup>1,1</sup>	5% ou 95%	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
100 interviews	4,4	6,0	8,0	9,2	9,8	10
200 interviews	3,1	4,3	5,7	6,5	6,9	7,1
300 interviews	2,5	3,5	4,6	5,3	5,7	5,8
400 interviews	2,2	3,0	4,0	4,6	4,9	5,0
500 interviews	2,0	2,7	3,6	4,1	4,4	4,5
600 interviews	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
1500 interviews	1,1	1,5	2	2,3	2,5	2,5
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

**Note de lecture** : dans le cas d'un échantillon de 1 500 personnes, si le pourcentage mesuré est de 10%, la marge d'erreur est égale à 1,5. Il y a donc 95% de chance que le pourcentage réel soit compris entre 8,5% et 11,5% (plus ou moins 1,85points).

# Profil des Français à l'égard de la santé visuelle



## Profil des Français en matière de corrections visuelles (1/2)



- Portent des lunettes ou des lentilles
- Ne portent aucune correction visuelle



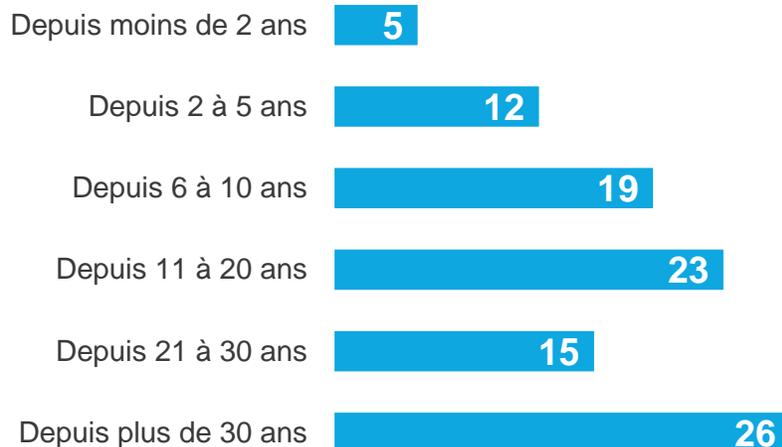
Et parmi ces 21% qui ne portent aucune correction, 27% déclarent ressentir le besoin d'en porter

Dans le détail...

78% des Français déclarent porter des lunettes de vue  
15% des Français déclarent porter des lentilles



Pour la plupart, les Français qui portent des lunettes de vue en sont équipés depuis longtemps

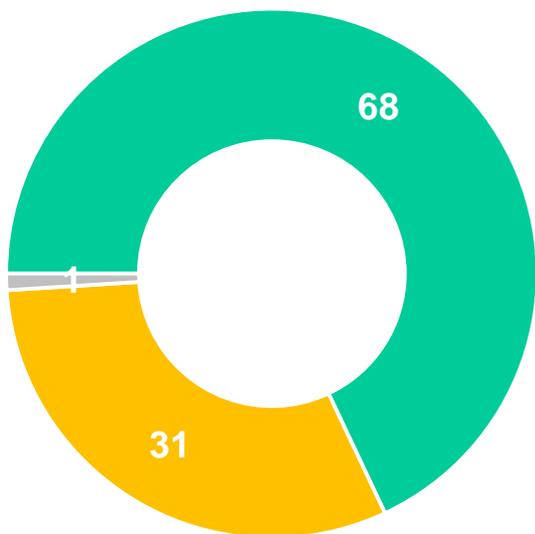


64%

de ceux qui ont des lunettes de vue en portent depuis plus de 10 ans

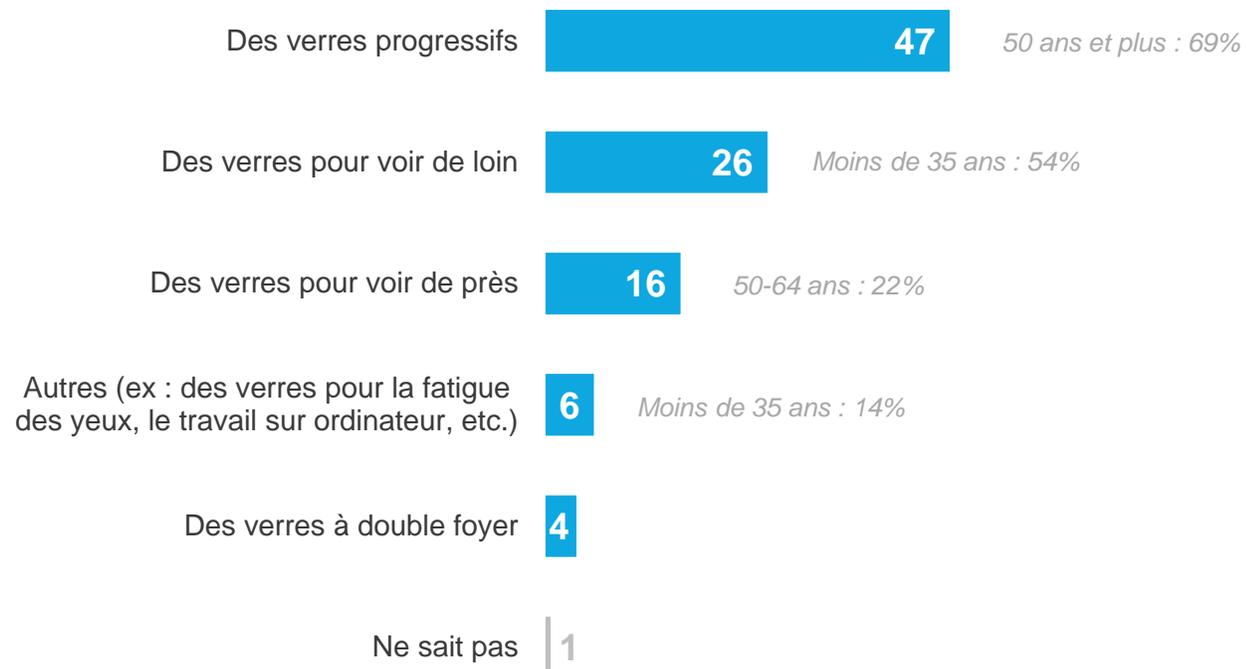
## Profil des Français en matière de corrections visuelles (2/2)

Pour la plupart d'entre eux, les porteurs de corrections visuelles en ont besoin à plein temps



- Vous les portez en permanence ou presque
- Vous les portez de manière ponctuelle, pour des besoins spécifiques (lecture, écrans, conduite, etc.)
- Ne se prononce pas

La plupart des porteurs de lunettes indiquent porter des verres progressifs (le type de verres portés étant bien sûr étroitement lié à l'âge)



**Les problèmes de vue : un enjeu majeur,  
sur lequel les Français se sentent plutôt  
bien informés**

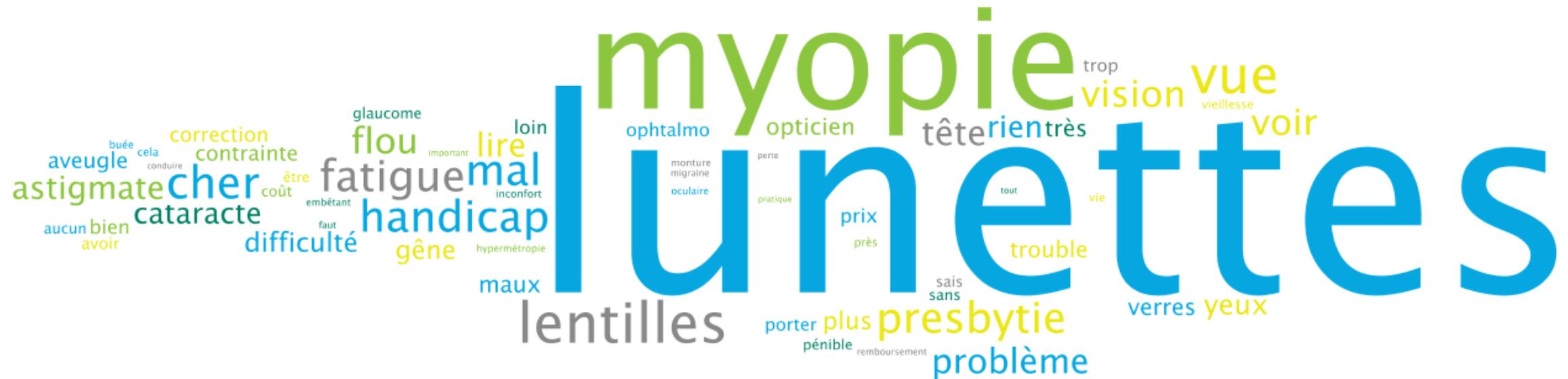


Dans l'imaginaire collectif, les lunettes et la myopie sont la première incarnation des problèmes de vue, qui se manifestent en détail par différents soucis du quotidien (vision floue, fatigue, mal de tête, etc.) et sont également associés à des évocations liées aux équipements (opticiens, lentilles, verres, cherté, etc.)

Quels sont tous les mots, toutes les idées qui vous viennent à l'esprit lorsque vous pensez aux problèmes de vue ?

Question ouverte, réponses spontanées

- À tous -



Le nuage de mots est automatiquement généré à partir de l'exhaustivité des réponses spontanées à la question ouverte. La taille d'un mot dans le visuel représente sa fréquence d'utilisation : le mot écrit en plus gros caractères est celui qui a été le plus utilisé par les sondés dans leurs réponses. L'emplacement d'un mot au sein du nuage n'a pas de signification particulière, pas plus que sa couleur.

## Exemples de verbatims

Quels sont tous les mots, toutes les idées qui vous viennent à l'esprit lorsque vous pensez aux problèmes de vue ?

Question ouverte, réponses spontanées

- À tous -

« Il faut prendre les lunettes comme un accessoire de mode. Mais en ce moment avec les masques cela est assez infernal au niveau de la buée. »

« Désagrément voire torture par le port des lunettes qui font mal. Et cela revient cher. Les lunettes devraient être gratuites surtout quand le défaut des yeux est important. »

« Contrainte d'avoir toujours des lunettes à portée de la main - pour mon cas peur de l'opération de la cataracte. »

« Il faut que je consulte mais le temps d'attente pour voir un spécialiste est long... »

« Lumière bleue et travail sur écran prolongé ; pas assez de lumière naturelle pour reposer les yeux. »

« Problèmes de nettoyage des lunettes ; marques sur le nez ; vue trouble ; peur de la perte de la paire de lunettes. »

« Les problèmes de vue sont très handicapants ; les lunettes sont beaucoup trop chères. »

« Un problème pour lequel il fait bon avoir une bonne mutuelle. »

« Cela concerne maintenant tout le monde surtout en vieillissant. »

« Désagréable ; handicap pour les sports nautiques ; pénible quand il y a de la pluie. »

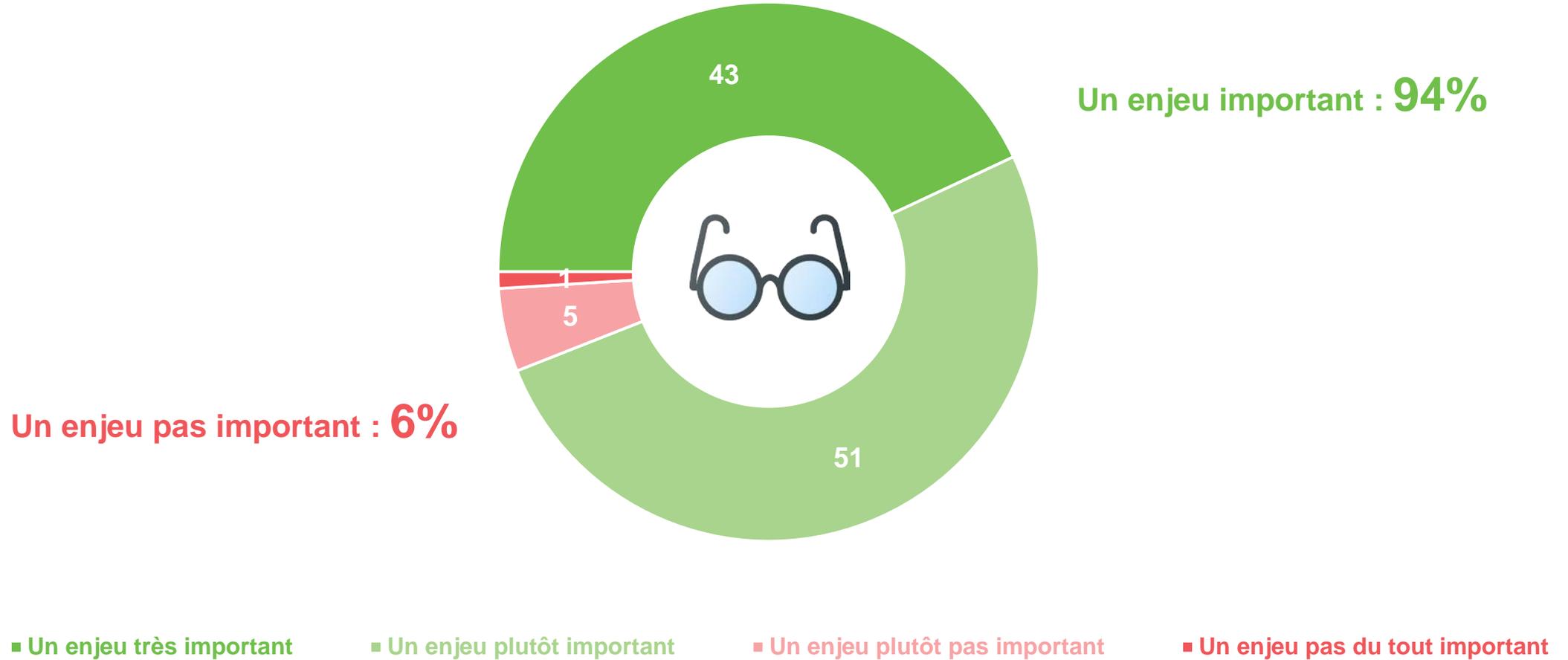
« Une gêne assez importante dans la vie de tous les jours. »

« Désagréable par temps de pluie, les lunettes et il faut en trouver qui vont bien avec son type de visage... C'est cher ! »

# Pour la grande majorité des Français, les problèmes de vue représentent un enjeu important, voire très important en France

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

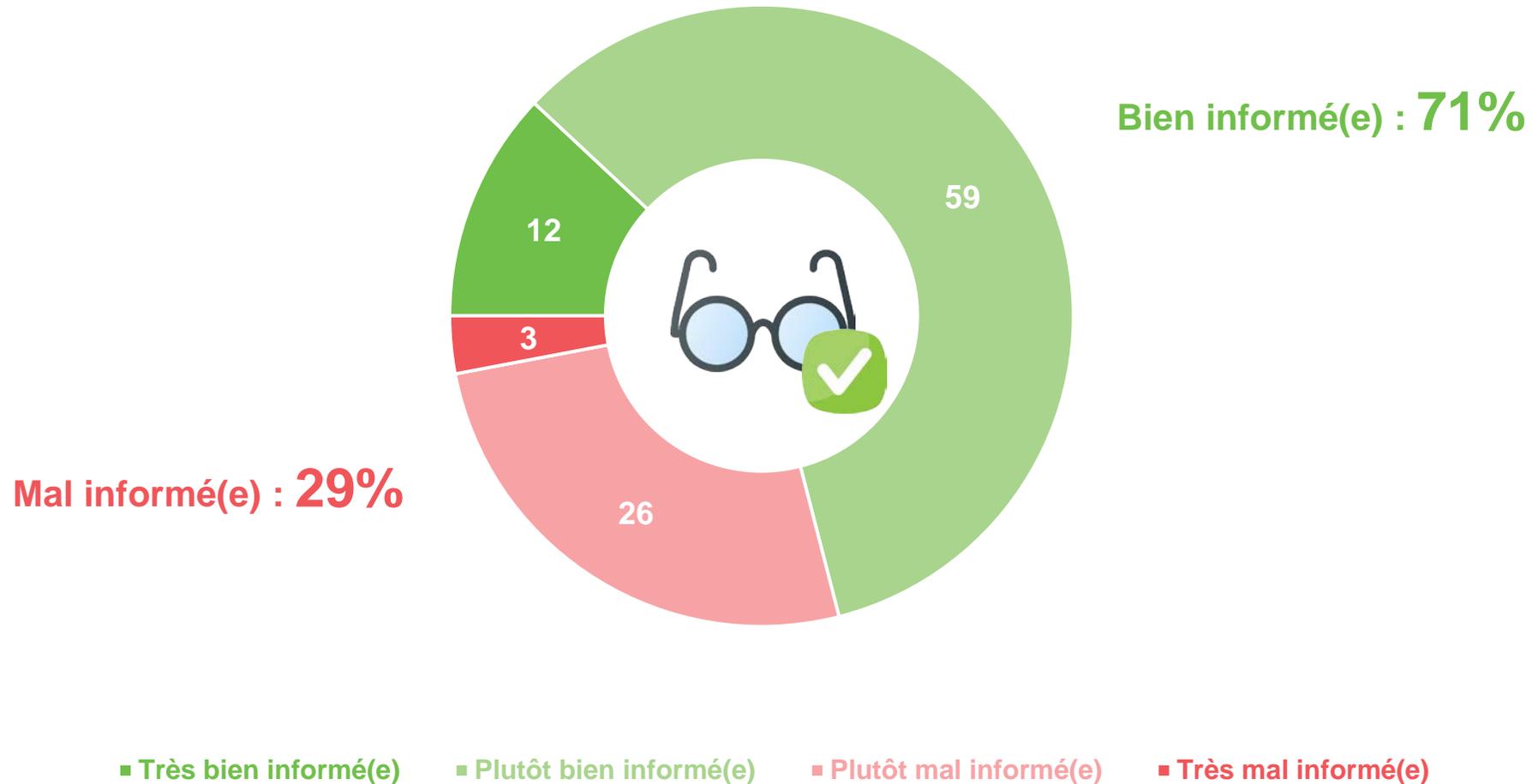
- À tous, en % -



## De nombreux Français étant concernés eux-mêmes par les problèmes de vue, ils s'estiment dans l'ensemble bien informés sur le sujet, ce niveau d'information demeurant toutefois encore perfectible

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

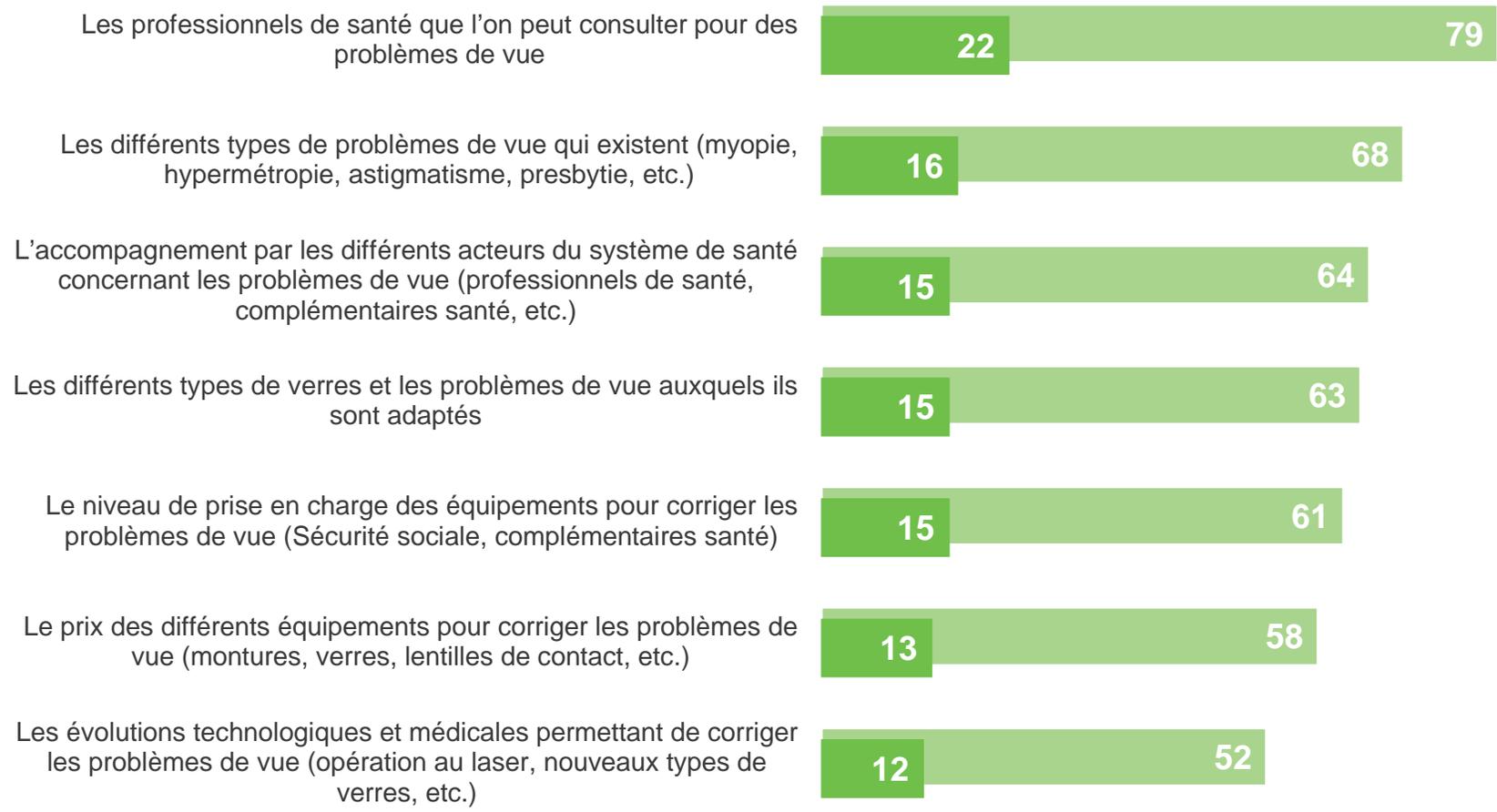
- À tous, en % -



# Les Français s'estiment plutôt bien informés sur les différents problèmes de vue ou les professionnels de santé à consulter pour y remédier ; leur niveau d'information demeure néanmoins perfectible, notamment concernant les évolutions technologiques du secteur, ainsi que les prix des corrections visuelles

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) » -



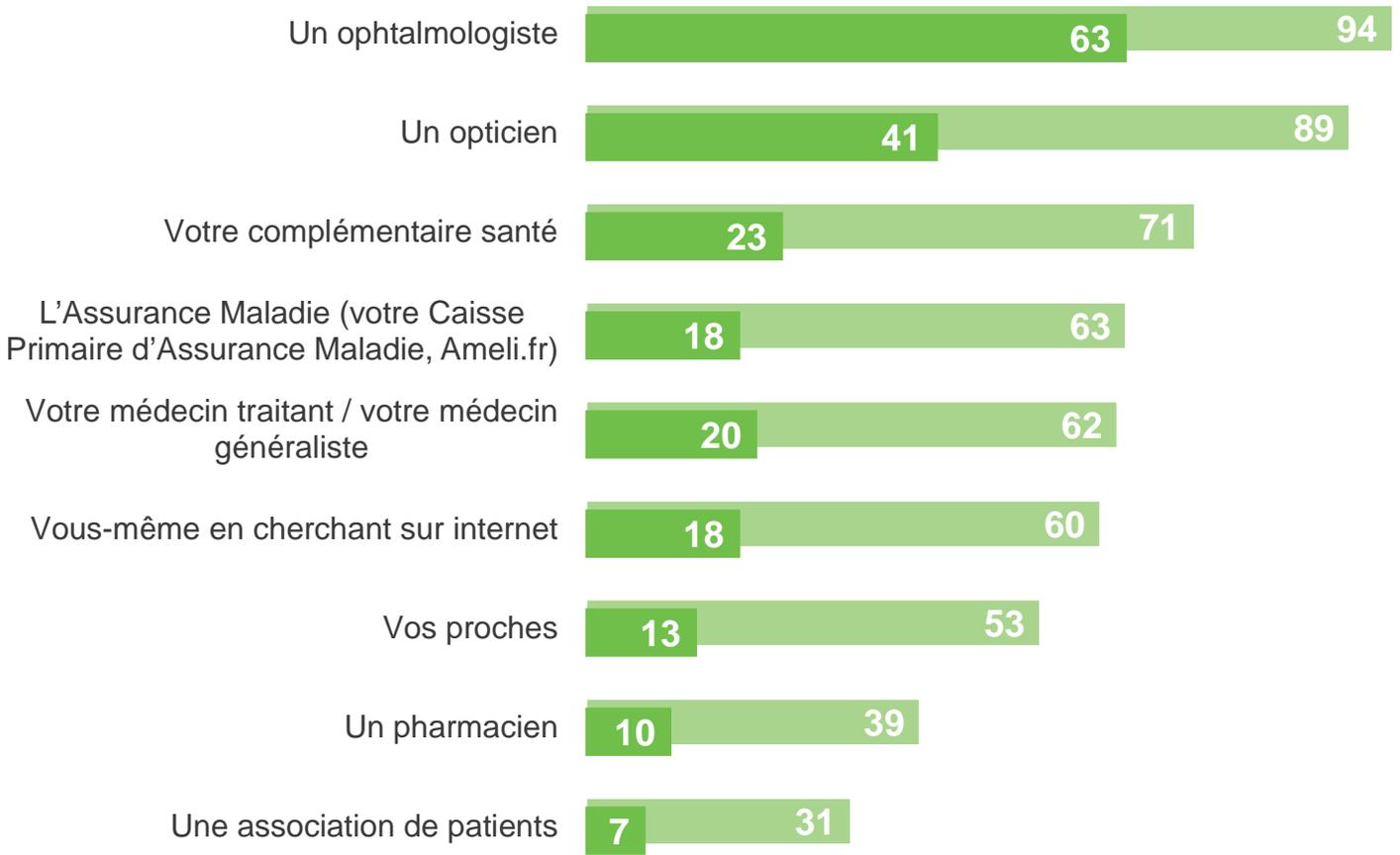
● % de réponses « Bien informé(e) »

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

# Les Français font avant tout confiance à l'expertise des professionnels traitant des problèmes de vue pour obtenir des informations en la matière : ophtalmologistes et opticiens sont privilégiés, les complémentaires santé étant également plébiscitées pour leur accompagnement

En pensant aux informations dont vous souhaiteriez disposer concernant les problèmes de vue, vous tourneriez-vous ou non vers chacun des acteurs suivants pour les obtenir ?

- À tous, en % de réponses « Oui » -

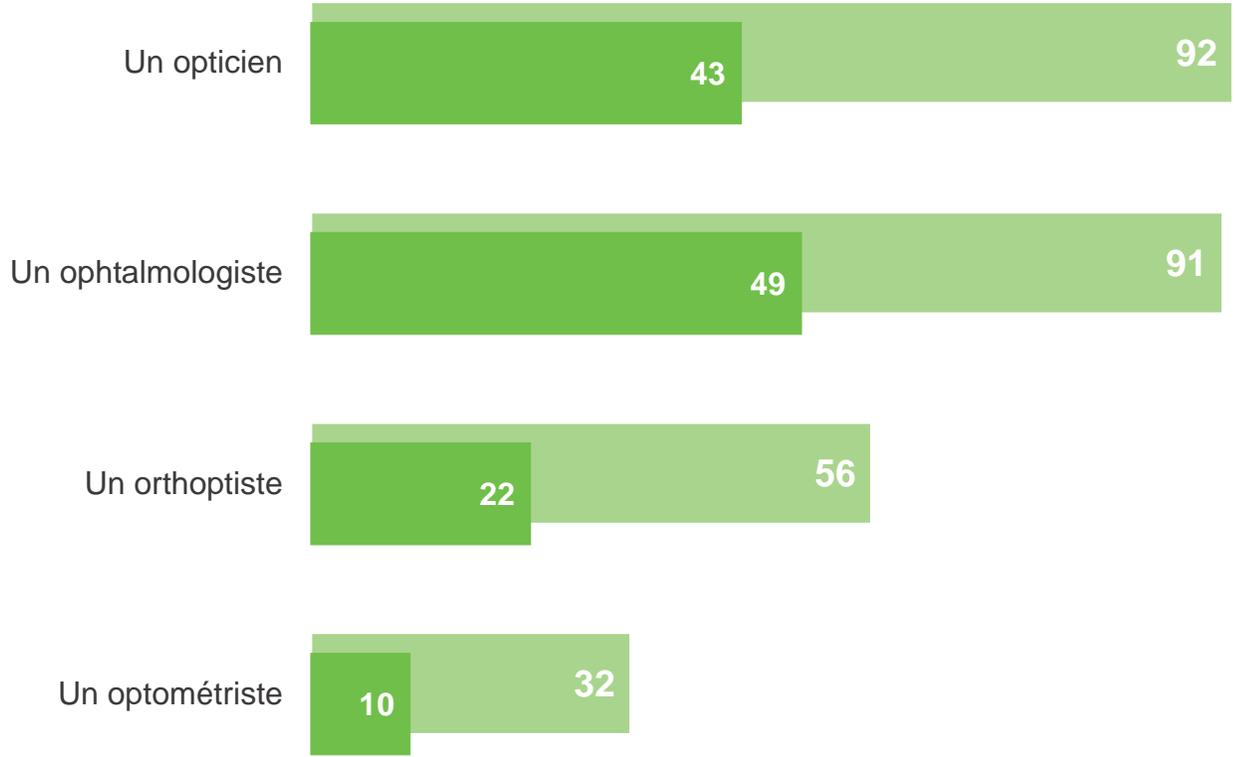


● % de réponses « Oui »  
● % de réponses « Oui, certainement »

# S'ils se représentent bien les motifs de consultation d'un opticien ou d'un ophtalmologiste, les raisons pour rendre visite à un orthoptiste et surtout un optométriste demeurent nettement moins connues

De manière générale, avez-vous le sentiment de bien ou mal connaître les raisons pour lesquelles on peut être amené à consulter chacun des professionnels de santé suivants ?

- À tous, en % de réponses « Bien » -



- % de réponses « Bien »
- ... dont % de réponses « Très bien »

**Consulter un ophtalmologiste : une  
pratique répandue, mais qui se heurte à  
certaines difficultés**



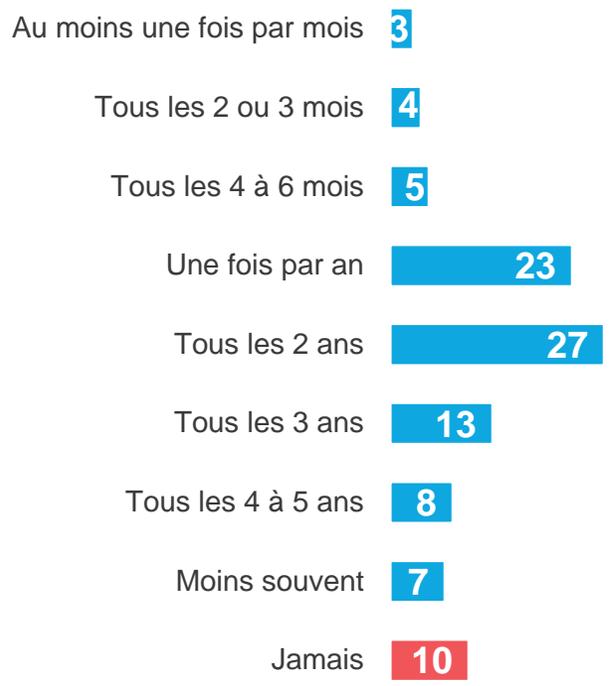
# Les Français déclarent autant consulter les ophtalmologistes que les opticiens, à raison d'une consultation tous les deux ans pour la majorité d'entre eux (une régularité de consultation bien sûr plus forte chez les porteurs de lunettes/lentilles)

Pouvez-vous indiquer à quelle fréquence en moyenne... ?

- À tous, en % -



## Consulter un ophtalmologiste

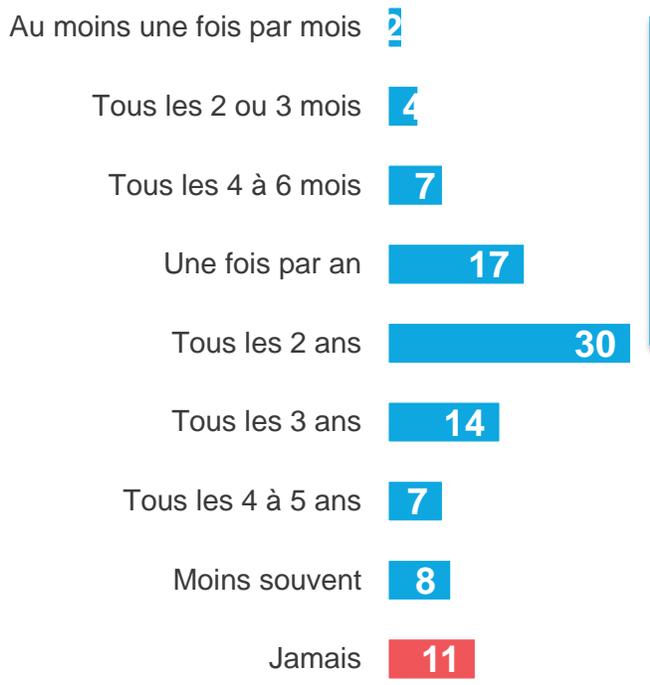


**62%** déclarent consulter au moins une fois tous les deux ans

72% parmi les porteurs de lunettes ou de lentilles  
 ... dont porteurs de lunettes : 71%  
 ... dont porteurs de lentilles : 87%



## Vous rendre chez un opticien



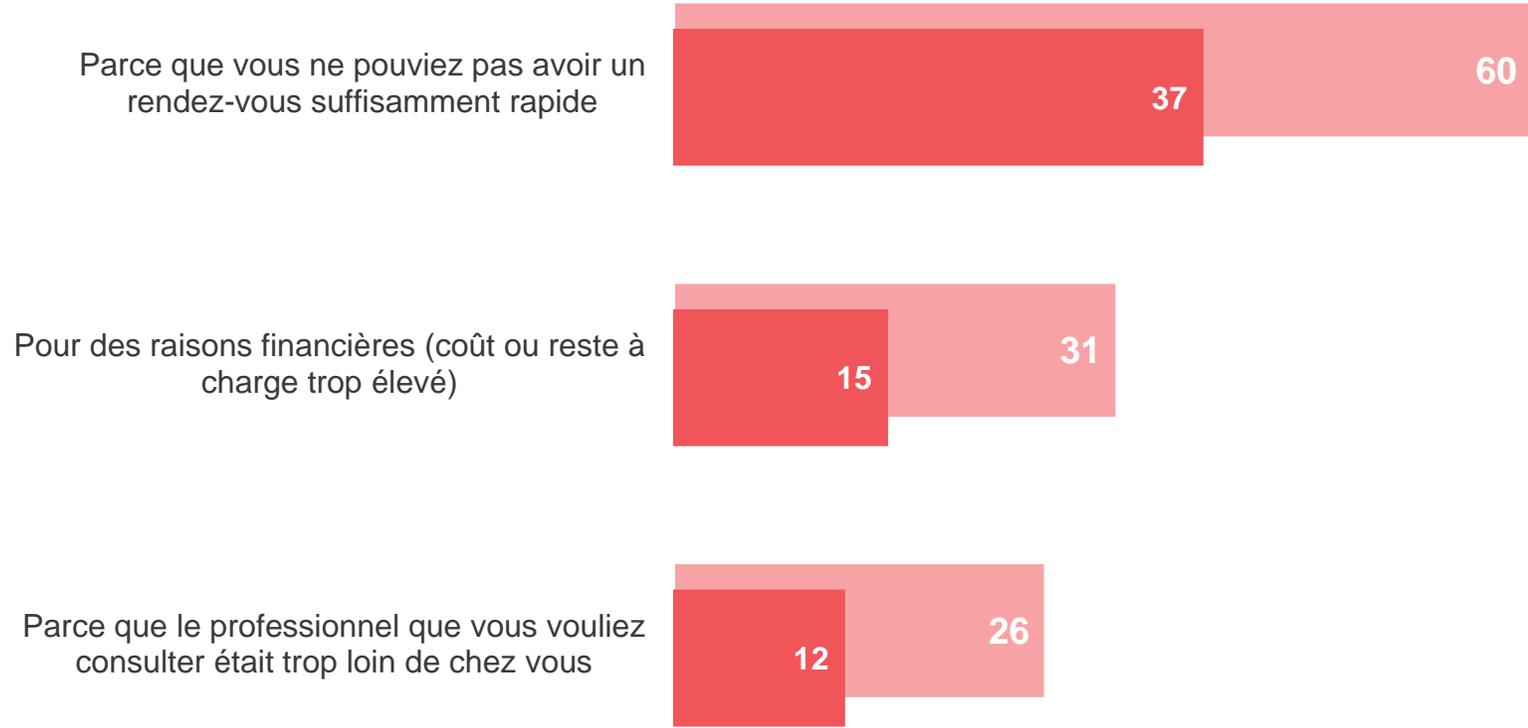
**60%** déclarent consulter au moins une fois tous les deux ans

70% parmi les porteurs de lunettes ou de lentilles  
 ... dont porteurs de lunettes : 70%  
 ... dont porteurs de lentilles : 89%

# Consulter un ophtalmologiste n'est pas sans difficulté pour une partie des Français qui pointent, comme principal écueil, le long délai d'attente pour l'obtention d'un rendez-vous

Avez-vous déjà rencontré des difficultés pour consulter un ophtalmologiste... ?

- À tous, en % de réponses « **Oui, a déjà rencontré des difficultés** » -



- % de réponses « **Oui, a déjà rencontré des difficultés** »
- ... dont % de réponses « **Oui, plusieurs fois** »

# Au total, la majorité des Français ont déjà rencontré au moins un type de difficulté pour consulter un ophtalmologiste, ce qui a pu conduire près d'un tiers de ces derniers à des situations à risque

Avez-vous déjà rencontré des difficultés pour consulter un ophtalmologiste... ?

- À tous, en % -



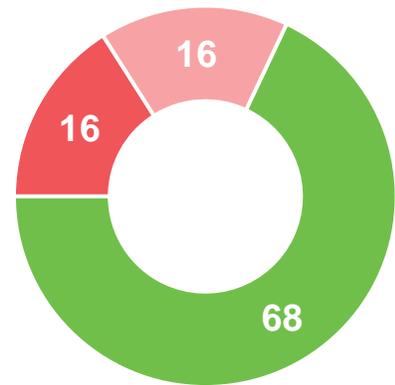
**65%**  
des Français déclarent avoir déjà rencontré au moins un type de difficulté pour consulter un ophtalmologiste

69%  
parmi les porteurs de lunettes ou de lentilles  
... dont porteurs de lunettes : 69%  
... dont porteurs de lentilles : 80%



Et ces difficultés rencontrées pour consulter un ophtalmologiste vous ont-elles déjà amené à prendre des risques dans votre vie quotidienne ? (à votre travail, lors de vos déplacements, etc.) ?

- À ceux qui affirment avoir déjà rencontré des difficultés pour consulter un ophtalmologiste, en % -



**Oui : 32%**

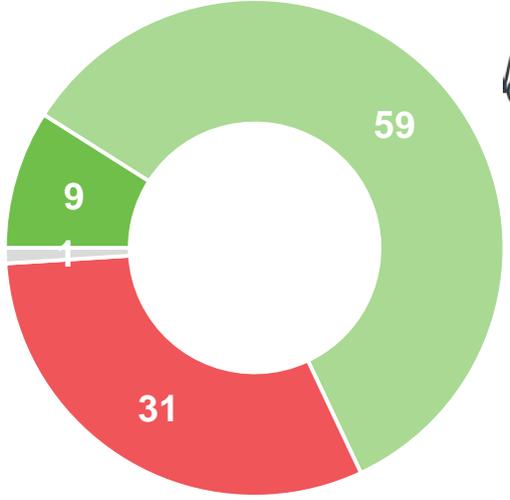
33%  
parmi les porteurs de lunettes ou de lentilles  
... dont porteurs de lunettes : 32%  
... dont porteurs de lentilles : 54%

■ Oui, plusieurs fois    ■ Oui, une fois    ■ Non, jamais

# Les Français sont une majorité à connaître la « chirurgie réfractive », mais peu déclarent l'avoir expérimentée. Les porteurs de corrections visuelles l'expliquent d'abord par l'absence d'information de la part de leur ophtalmologiste, la satisfaction trouvée dans le port de lunettes, le coût de l'opération, ou encore la crainte du risque pour leurs yeux

Il est possible depuis de nombreuses années de corriger de façon durable la majorité des défauts de vision (myopie, hypermétropie, astigmatisme, etc.) en recourant à une intervention chirurgicale sur l'œil, ce sont les techniques dites de « chirurgie réfractive ». En avez-vous déjà entendu parler ?

- À tous, en % -



## Oui : 68%

 71% parmi les porteurs de lunettes ou de lentilles  
 ... dont porteurs de lunettes : 71%  
 ... dont porteurs de lentilles : 83%

- Oui, et j'ai déjà eu recours à ce type d'intervention
- Oui, mais je n'ai jamais eu recours à ce type d'intervention
- Non
- Ne se prononce pas



## Pourquoi n'avez-vous jamais eu recours à ce type d'intervention de « chirurgie réfractive » ?

- À ceux qui portent une correction visuelle et n'ont jamais eu recours à ce type de correction, alors qu'ils en ont entendu parler, en % -



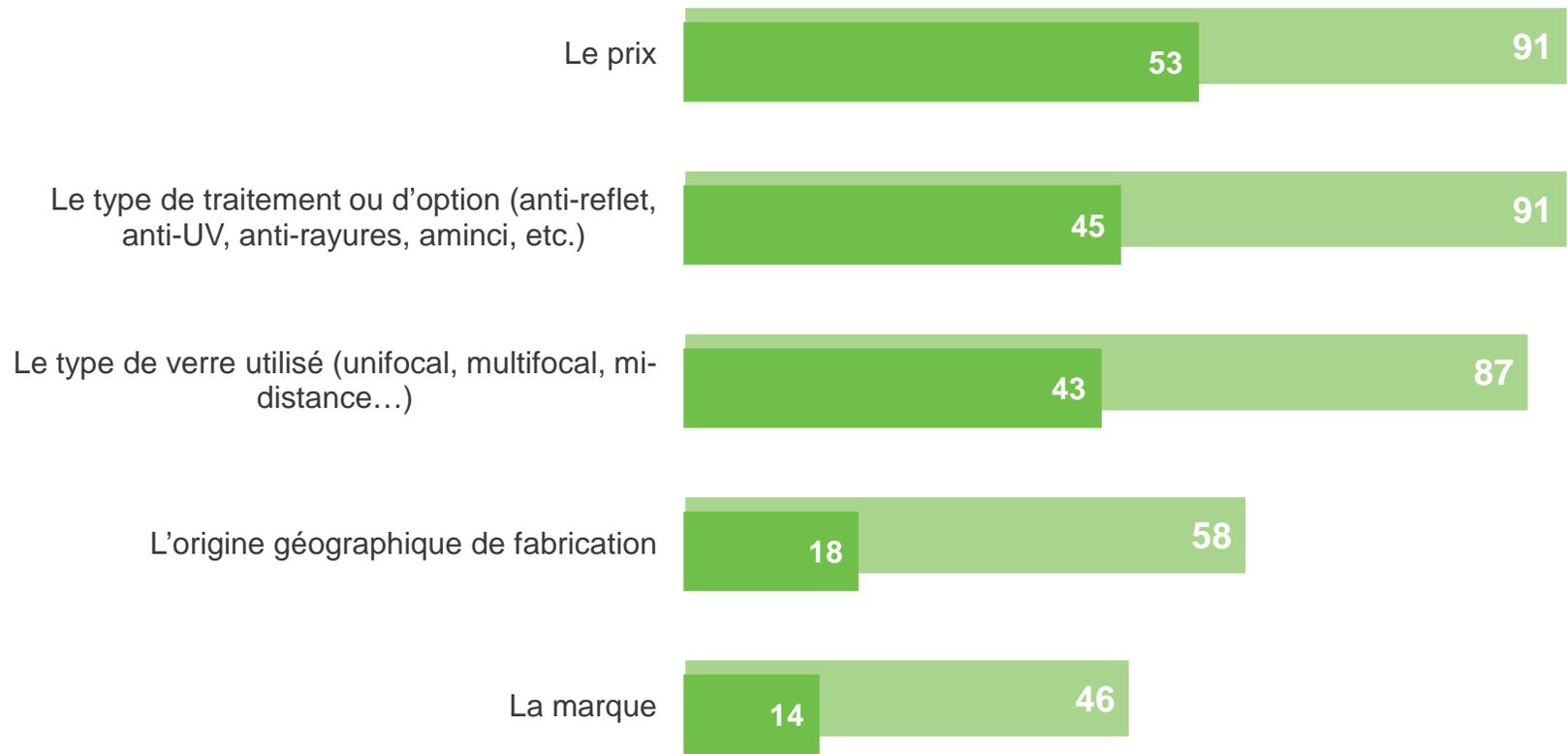
**Choisir sa monture et ses verres, une  
information à la hauteur des enjeux**



# Pour la sélection des verres de lunettes, les Français qui en portent accordent une importance majeure au prix, au type de traitement ou d'option, et au type de verre utilisé ; ils sont en revanche un peu moins regardants sur l'origine de fabrication et la marque des verres

Selon vous, chacun des éléments suivants est-il ou non un critère de choix important pour vos verres de lunettes ?

- À ceux qui portent des lunettes de vue, en % de réponses « important » -

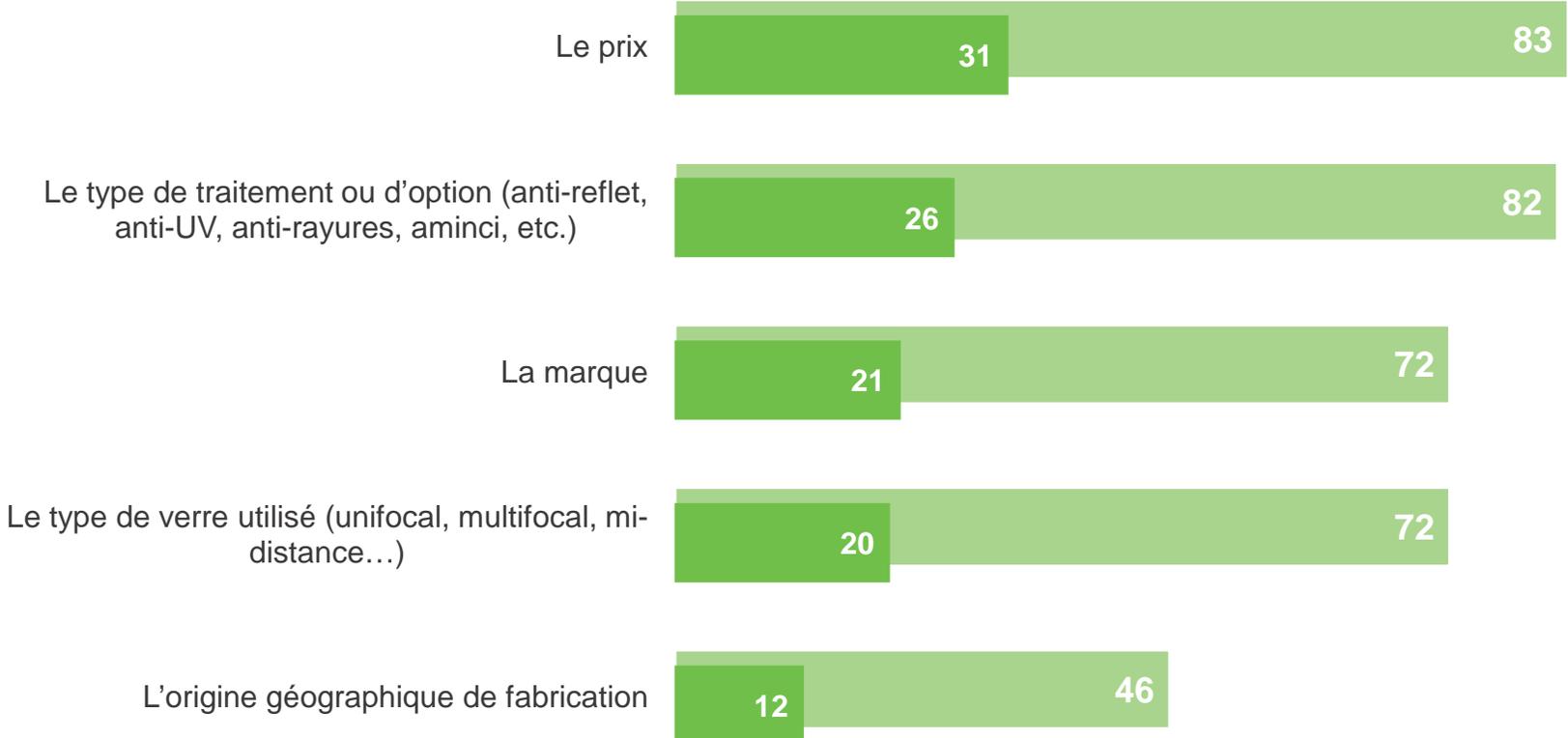


● % de réponses « Important »  
● ... dont % de réponses « Très important »

# À l'exception de l'origine géographique de fabrication, les Français ont le sentiment d'être bien informés sur les différents critères de choix des verres, un degré d'information qui reste néanmoins perfectible, y compris pour la question du prix

Et lorsque vous devez choisir de nouveaux verres de lunettes, avez-vous le sentiment d'être bien ou mal informé(e) sur chacun des éléments suivants ?

- À ceux qui portent des lunettes de vue, en % de réponses « **Bien informé(e)** » -

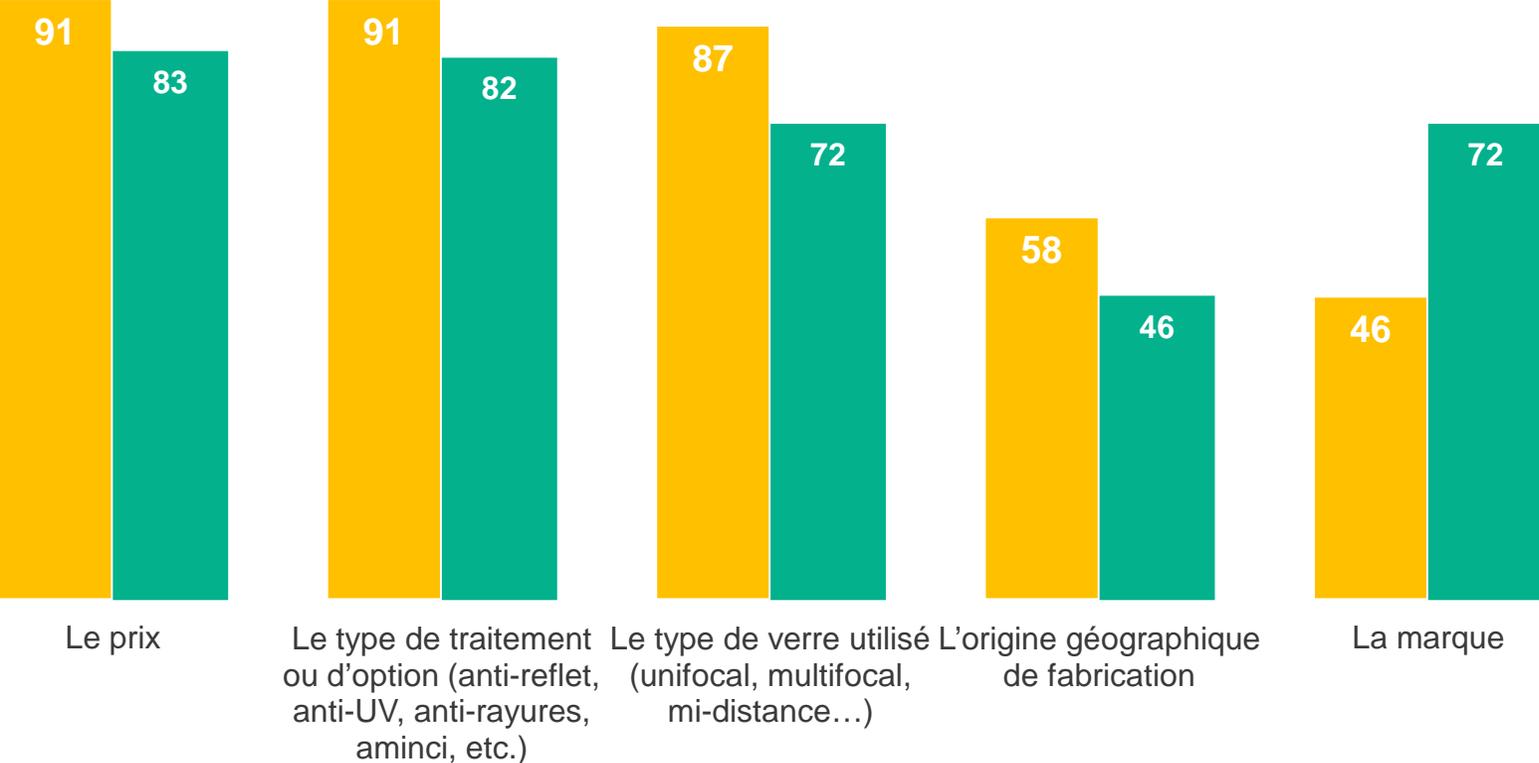


● % de réponses « **Bien informé(e)** »  
● ... dont % de réponses « **Très bien informé(e)** »

# Dans l'ensemble, en-dehors de la marque, les critères les plus importants dans le choix des verres et ceux sur lesquels les Français se sentent le mieux informés, sont similaires

Selon vous, chacun des éléments suivants est-il ou non un critère de choix important pour vos verres de lunettes ?  
Et lorsque vous devez choisir de nouveaux verres de lunettes, avez-vous le sentiment d'être bien ou mal informé(e) sur chacun des éléments suivants ?

- À ceux qui portent des lunettes de vue, en % de réponses « Important » / « Bien informé(e) » -



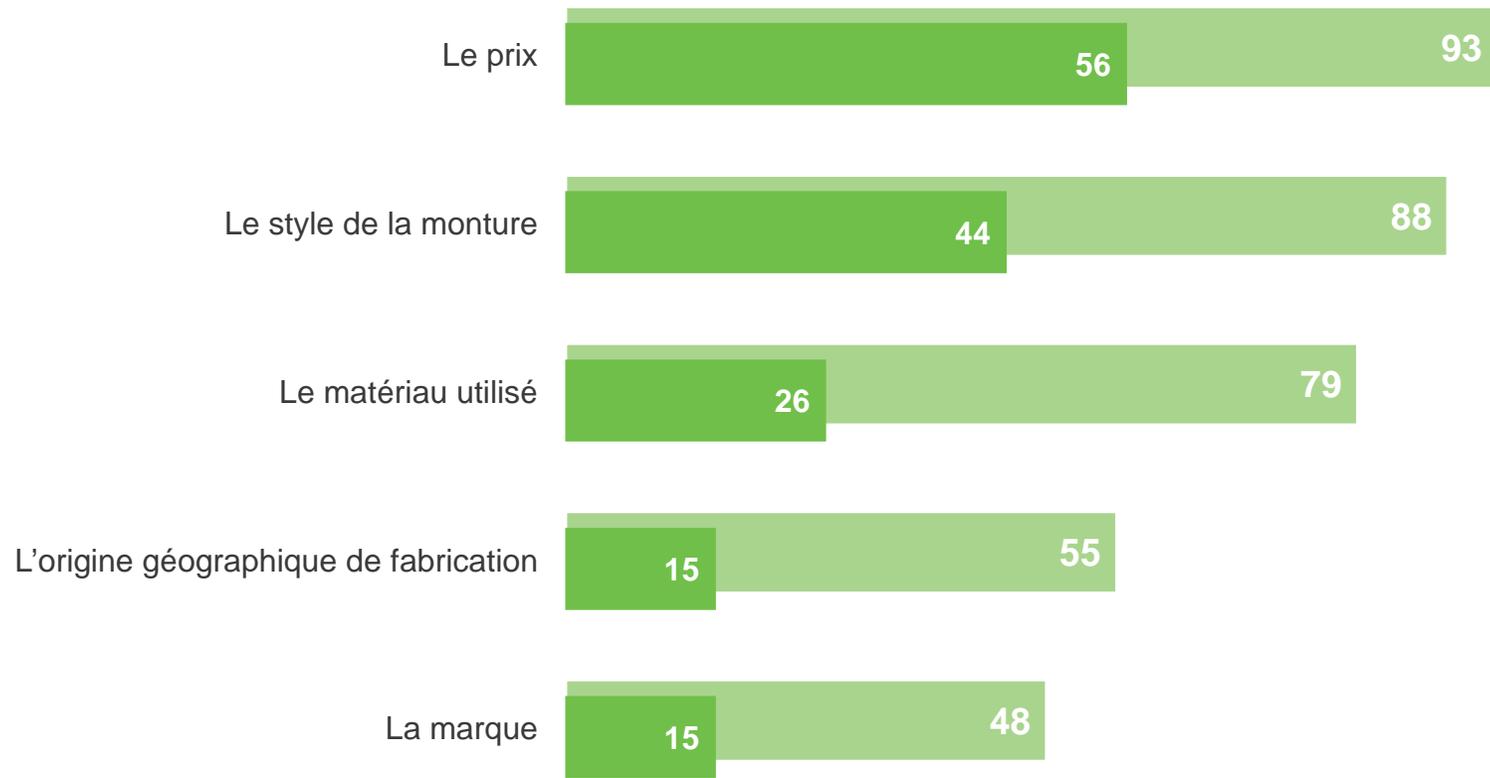
● % de réponses « Important » 

● % de réponses « Bien informé(e) » 

# Lors du choix d'une monture, les Français accordent le plus d'importance au prix, au style de la monture et au matériau utilisé (on note une fois encore, l'intérêt plus mineur exprimé pour la marque et l'origine géographique de fabrication)

Selon vous, chacun des éléments suivants est-il ou non un critère de choix important pour vos montures de lunettes ?

- À ceux qui portent des lunettes de vue, en % de réponses « important » -

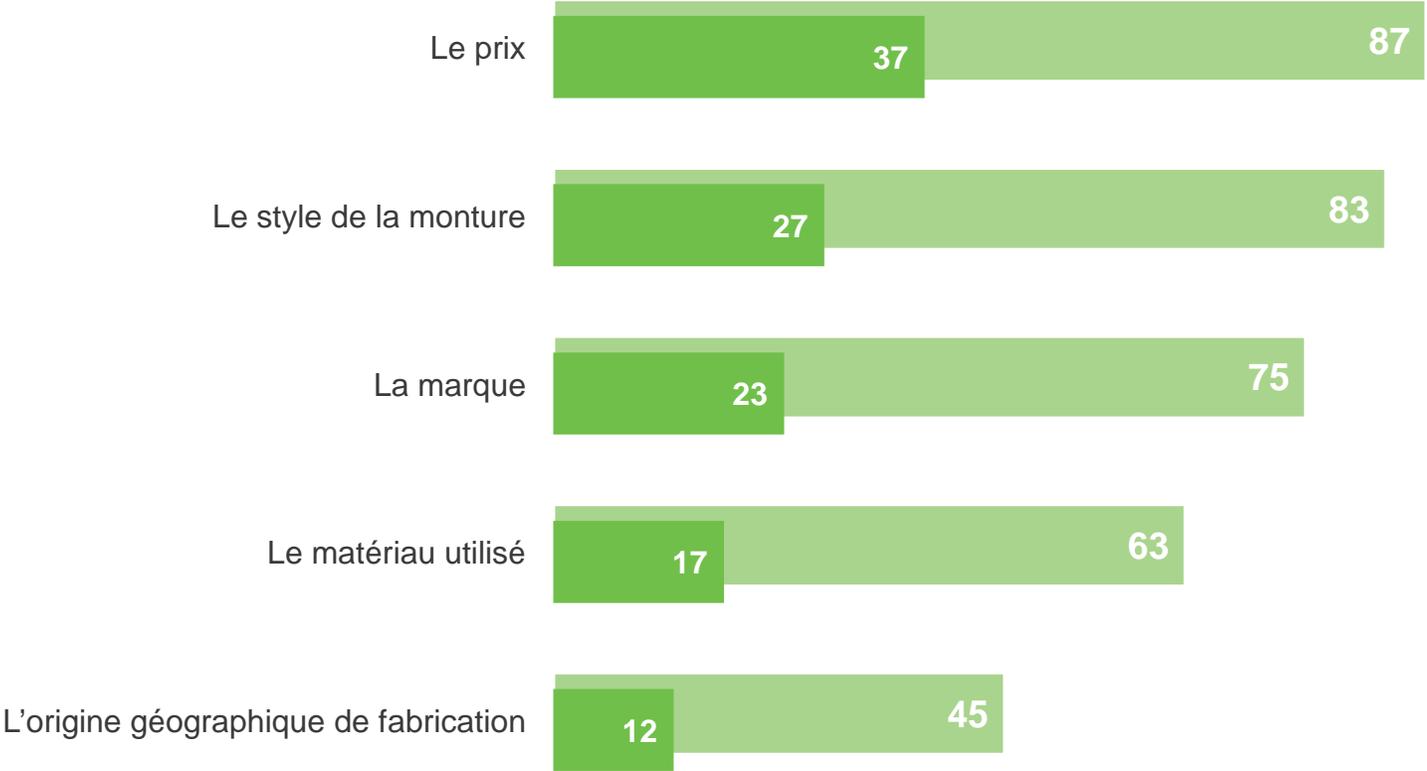


- % de réponses « Important »
- ... dont % de réponses « Très important »

# Dans ce domaine, les Français se sentent plutôt bien informés (avec une marge de progression néanmoins) sur la majorité des critères à l'exception de l'origine géographique de fabrication

Et lorsque vous devez choisir vos montures de lunettes, avez-vous le sentiment d'être bien ou mal informé(e) sur chacun des éléments suivants ?

- À ceux qui portent des lunettes de vue, en % de réponses « **Bien informé(e)** » -

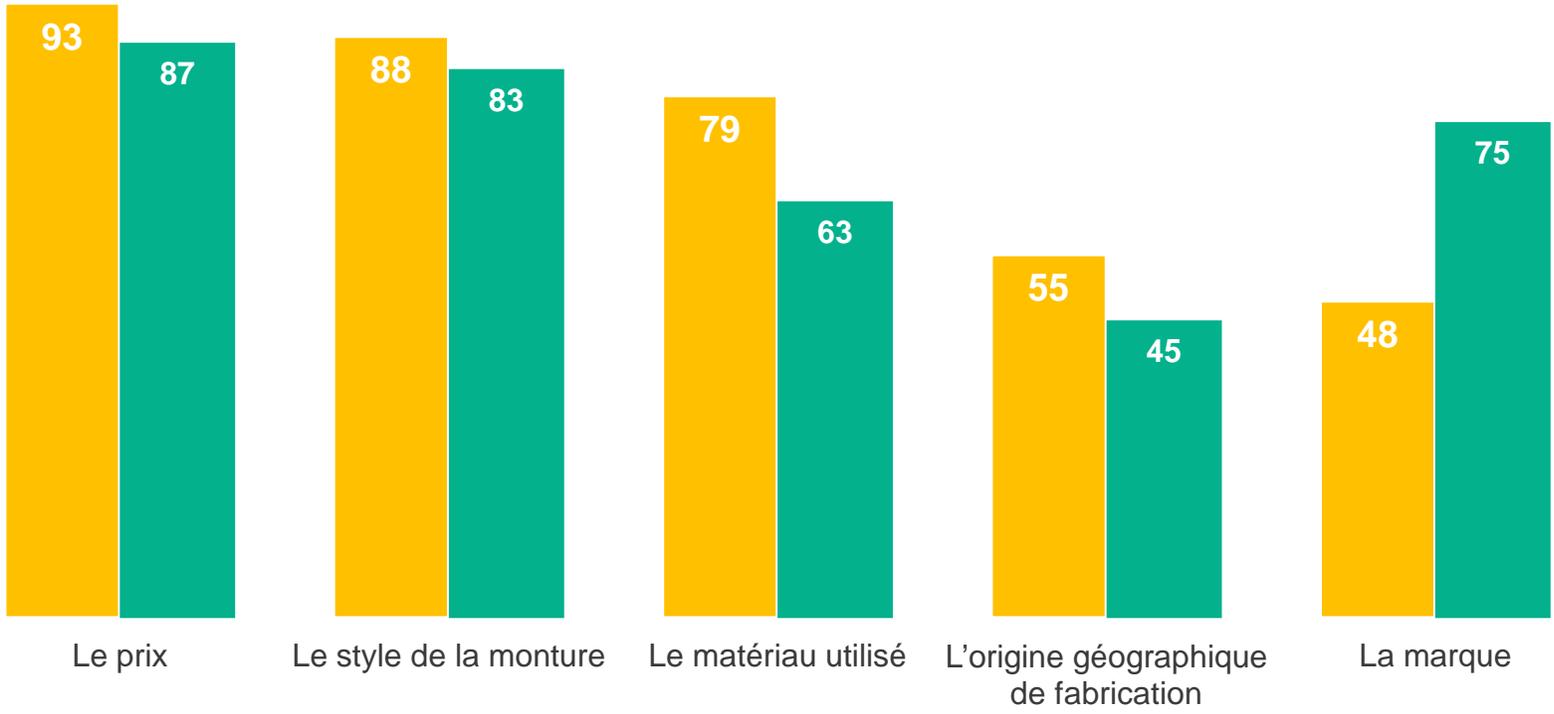


● % de réponses « **Bien informé(e)** »  
● ... dont % de réponses « **Très bien informé(e)** »

# Comme pour les verres, les critères les plus importants dans le choix de la monture et ceux sur lesquels les Français se sentent le mieux informés sont les mêmes (la marque étant là encore une exception)

Selon vous, chacun des éléments suivants est-il ou non un critère de choix important pour vos montures de lunettes ?  
Et lorsque vous devez choisir vos montures de lunettes, avez-vous le sentiment d'être bien ou mal informé(e) sur chacun des éléments suivants ?

- À ceux qui portent des lunettes de vue, en % de réponses « Important » / « Bien informé(e) » -



● % de réponses « Important » 

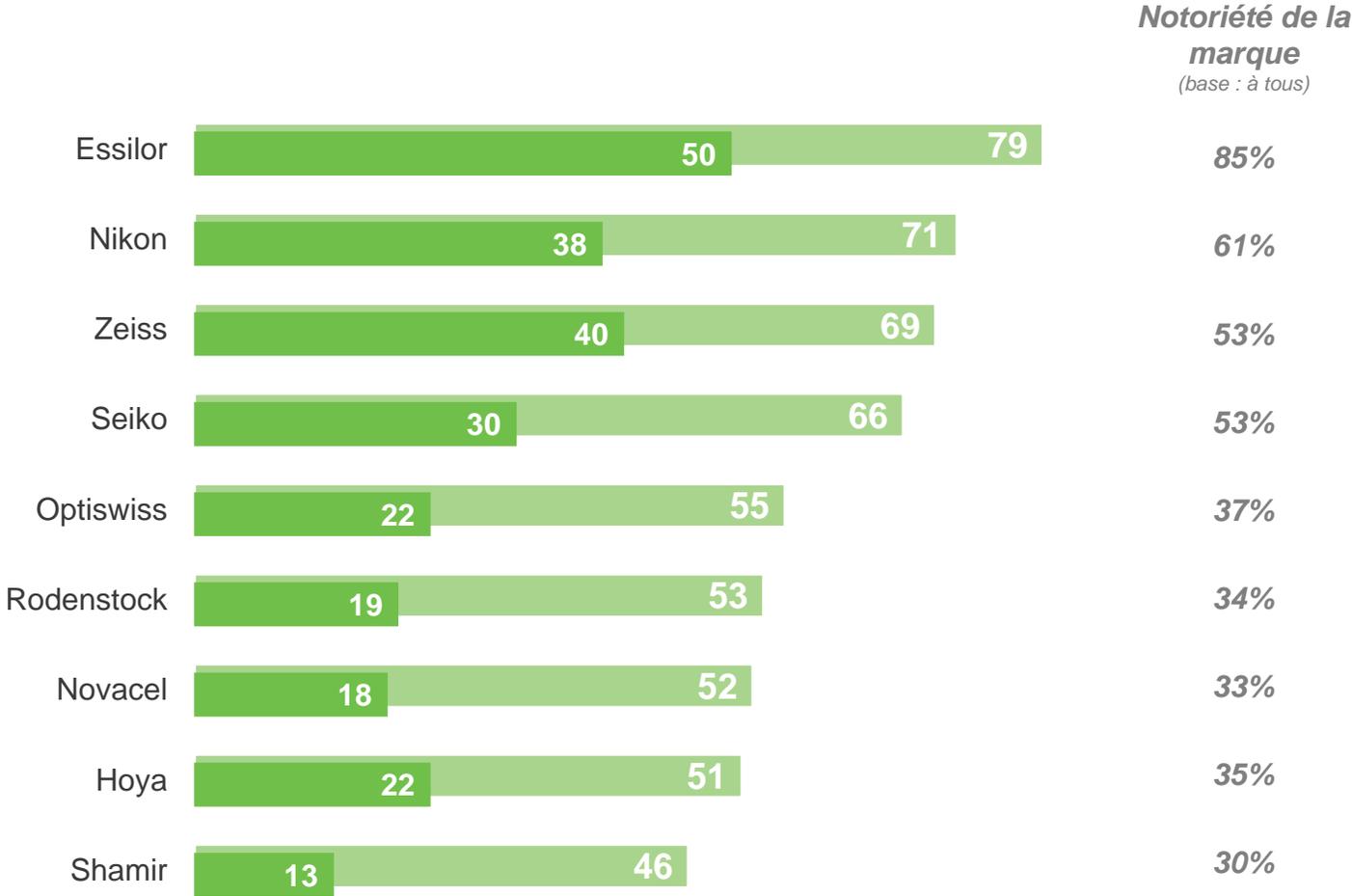
● % de réponses « Bien informé(e) » 

# Dans le domaine des verres de lunettes, Essilor apparaît de loin comme la marque la plus connue et associée au plus haut niveau de qualité

Pour chacune des marques suivantes de fabricants de verres ophtalmiques, veuillez indiquer dans quelle mesure selon vous elle produit des verres de lunettes de qualité.

- À ceux qui portent des lunettes de vue et déclarent connaître chacune des marques, en % de réponses « Bonne qualité (Notes 7-10) » -

*Vous utiliserez pour cela une note de 1 à 10, 1 signifiant qu'elle produit des verres de très mauvaise qualité et 10 qu'elle produit des verres de très bonne qualité. Les notes intermédiaires servent à nuancer votre jugement.*



- % de réponses « Bonne qualité (Notes 7-10) »
- ... dont % de réponses « Très bonne qualité (Notes 9-10) »

**Pour les Français, les opticiens représentent une figure de confiance et ils attendent de leur part qu'ils puissent réaliser des examens de vision permettant d'adapter les prescriptions en cas de besoin ; ils sont également attendus sur la dimension commerciale de leur métier et la proposition d'avantages tels que la seconde paire solaire à tarif réduit**

De manière générale, est-il important ou non que l'opticien que vous consultez pour l'achat ou le renouvellement de vos lunettes. ?

- À ceux qui portent des lunettes de vue, en % de réponses « Important » -

Soit équipé pour réaliser un examen de vue afin de pouvoir adapter votre correction en cas de renouvellement de vos lunettes, sans avoir à reconsulter l'ophtalmologiste (si la prescription de ce dernier est encore valide)



Propose une deuxième paire de lunettes solaires à tarif très avantageux pour toute paire de lunettes achetée



Bénéficie d'une spécialité en tant que professionnel (optique adaptée aux sportifs, aux jeunes enfants, aux personnes en situation de basse vision...)



Puisse se déplacer à votre domicile pour vous conseiller

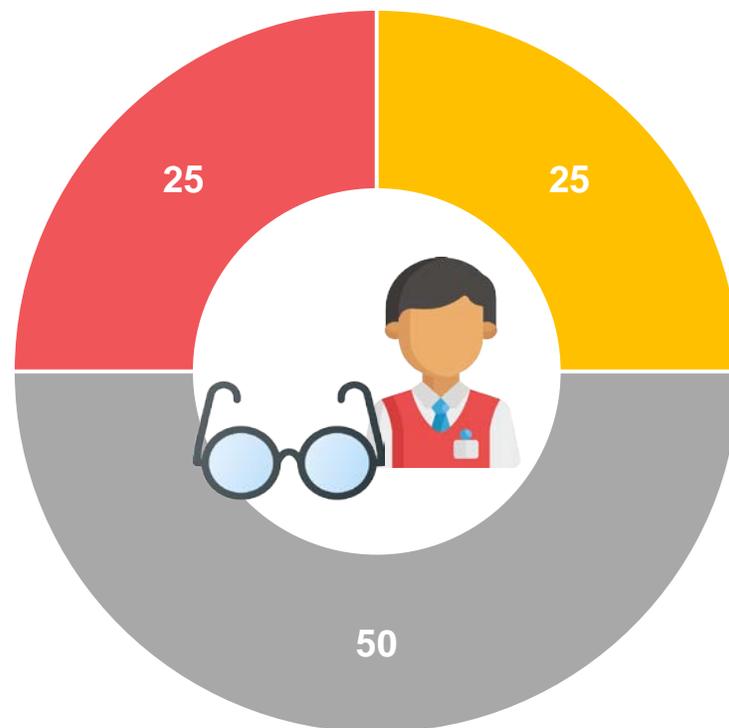


- % de réponses « Important »
- ... dont % de réponses « Très important »

## Les Français qui portent des lunettes de vue se montrent pour la moitié d'entre eux satisfaits de la proportion d'opticiens disponibles près de chez eux, un quart témoignant d'un manque de ces professionnels, l'autre quart d'une surenchère

Quand vous pensez au nombre d'opticiens à proximité de chez vous, diriez-vous qu'il y en a... ?

- À ceux qui portent des lunettes de vue, en % -



■ Trop

■ Pas assez

■ Ni trop, ni pas assez

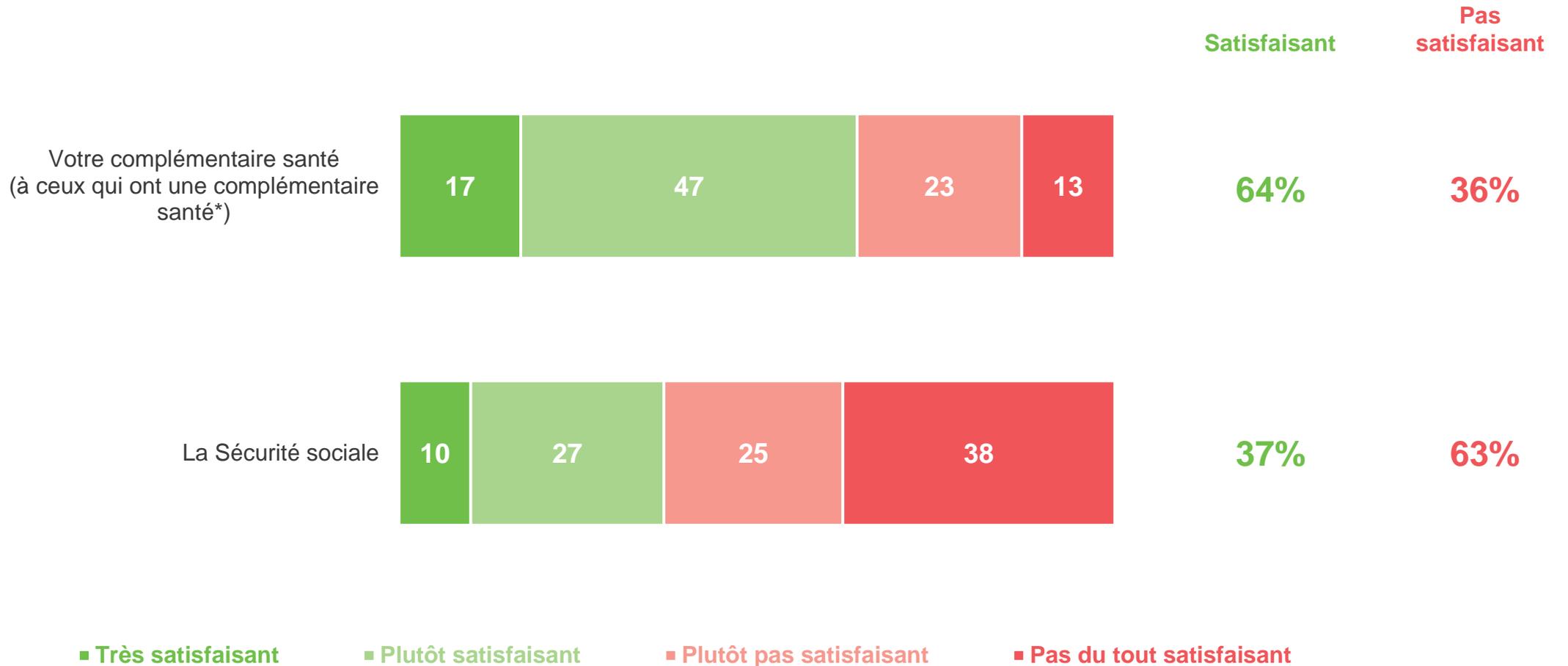
**Remboursement, accompagnement...  
quelle place pour l'Etat et les  
complémentaires dans le cadre de la  
réforme du « 100% Santé » ?**



# Les Français se montrent dans l'ensemble plutôt satisfaits des prestations de leur complémentaire santé à l'égard de la prise en charge des lunettes, mais jugent insuffisante cette prise en charge par 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 lunettes (montures, verres) par chacun des acteurs suivants est satisfaisant ou non ?

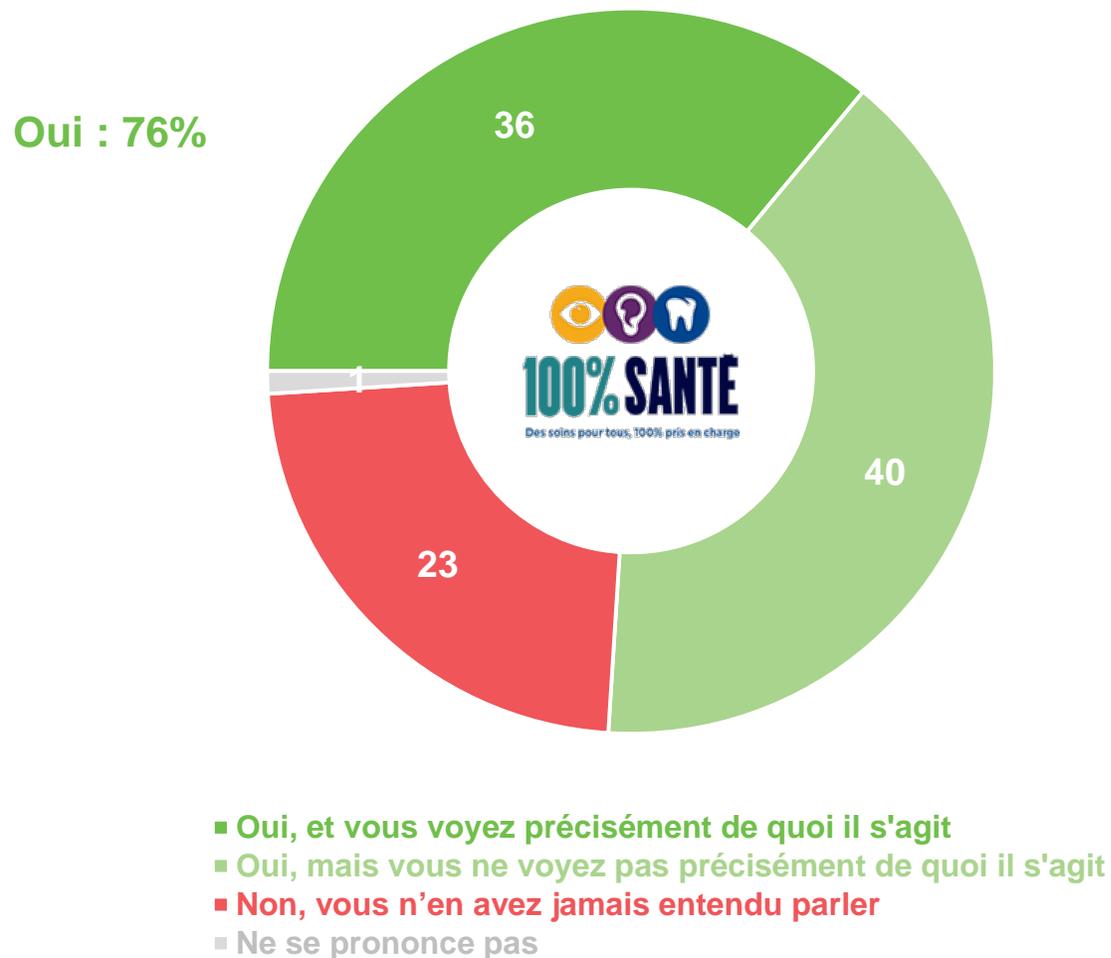
- À tous, en % -



## Si une large majorité des Français a déjà entendu parler de la réforme « 100% Santé », leur niveau d'information est encore nettement perfectible

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

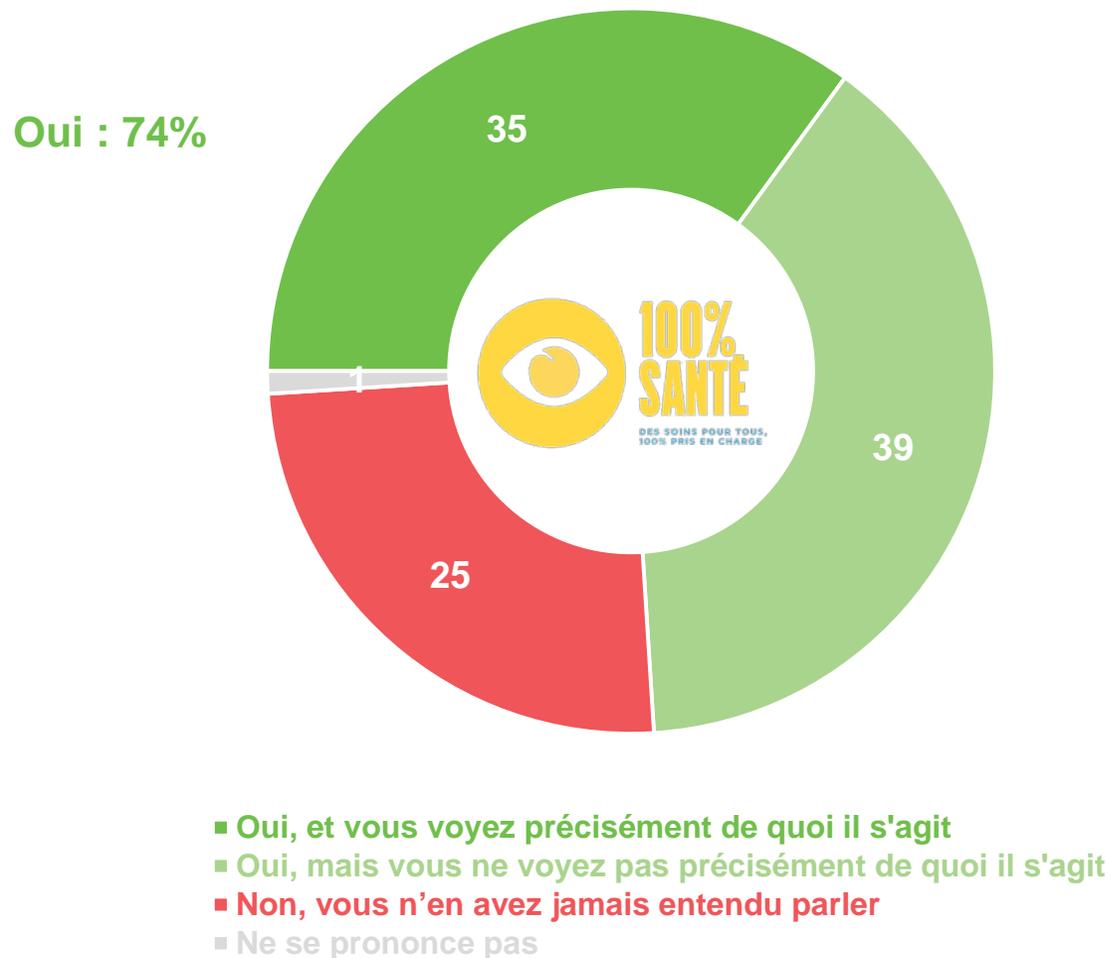
- À tous, en % -



## De même, les Français semblent connaître largement l'existence des dispositions de la réforme « 100% Santé » concernant les lunettes, mais restent plus approximatifs quant à leur contenu

Et avez-vous entendu parler des dispositions du « 100% Santé » en ce qui concerne les lunettes (montures, verres) ?

- À tous, en % -



## Lorsqu'on les renseigne plus précisément sur les modalités de l'offre « 100% Santé » dans le domaine optique, la majorité des Français estiment qu'il s'agit d'une offre plutôt satisfaisante

Diriez-vous que cette offre « 100% Santé », dans le domaine de l'optique, est satisfaisante ou non de manière générale ?

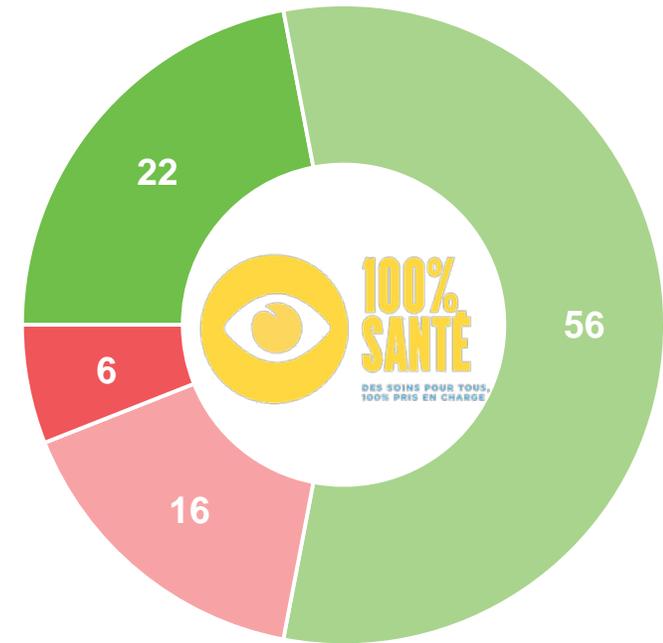
- À tous, en % -

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

En optique, cette offre « 100% Santé » concerne notamment un choix de 17 modèles de montures pour adultes et 10 modèles de montures pour enfants, dont le prix maximum de vente est de 30 euros, ainsi que les verres proposant l'ensemble des corrections visuelles, amincis selon les besoins et bénéficiant de traitements anti-reflets et anti-rayures.

**Satisfaisante : 78%**

**Pas satisfaisante : 22%**



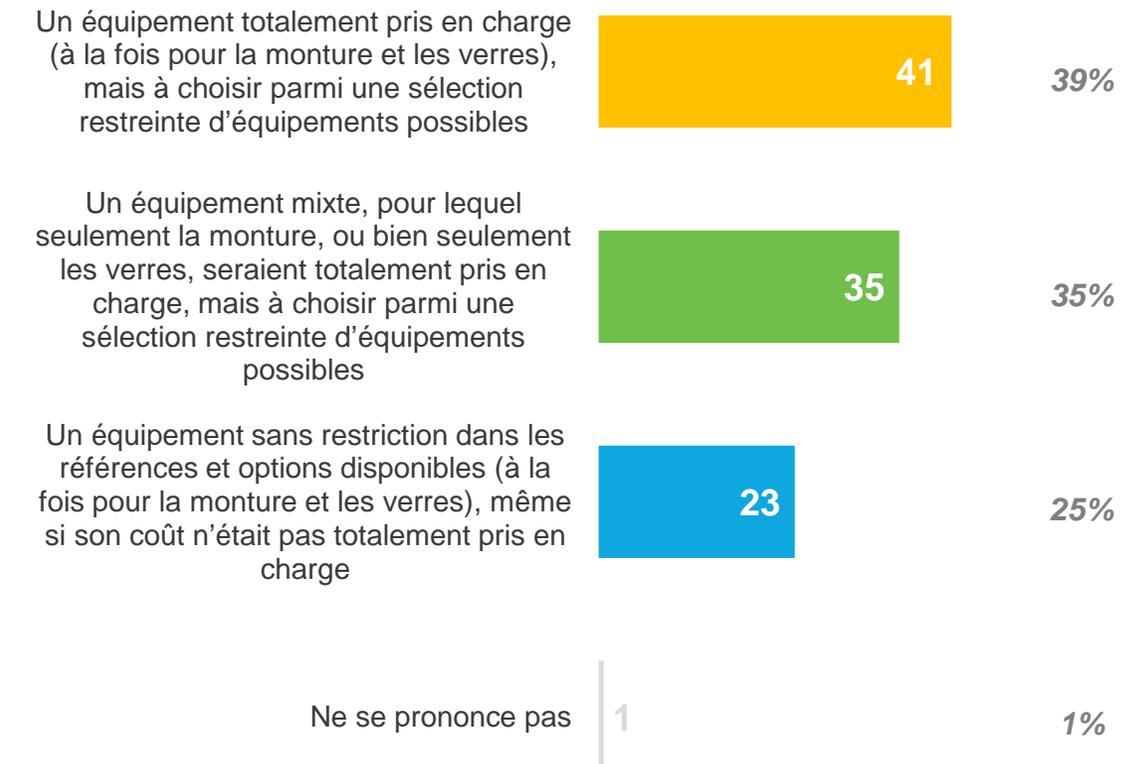
- Très satisfaisante
- Plutôt satisfaisante
- Plutôt pas satisfaisante
- Pas du tout satisfaisante

# Pour changer de lunettes, près de 4 Français sur 10 privilégieraient une prise en charge totale, en contrepartie d'un choix restreint ; ceux qui choisiraient un équipement mixte ou sans restriction s'inscrivent dans un budget supplémentaire variant pour l'essentiel de 50 à 200 euros

Si vous deviez aujourd'hui acheter ou changer de lunettes, vous orienteriez-vous en priorité vers... ?

- À tous, en % -

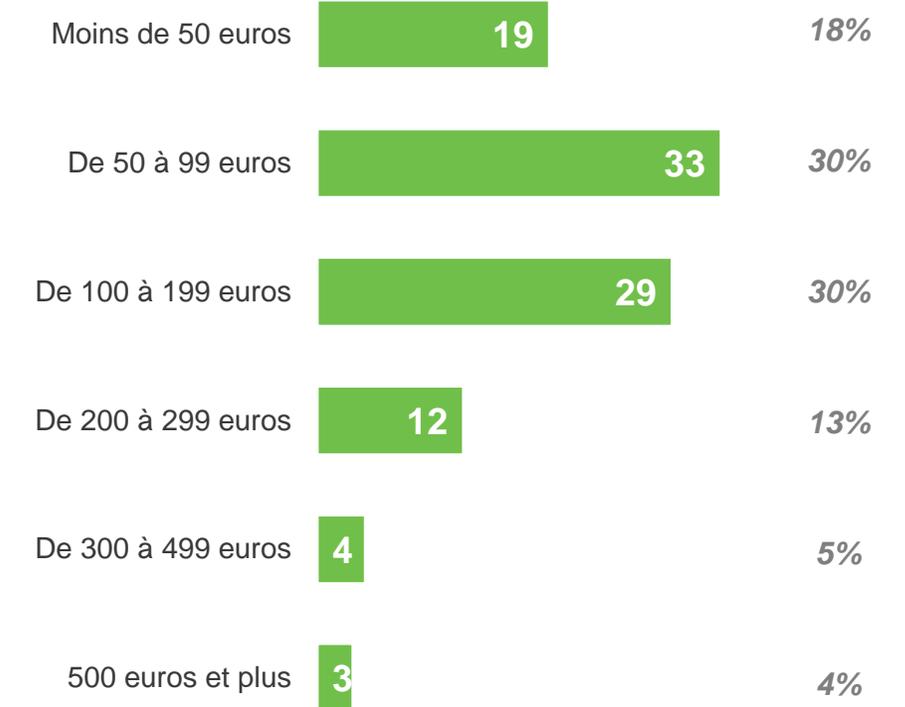
 Focus porteurs de lunettes actuellement



Au global, combien seriez-vous prêt(e) à payer en plus, pour financer les montures et/ou verres de votre choix si ceux-ci n'étaient pas totalement pris en charge ?

- À ceux qui préféreraient choisir un équipement mixte ou sans restriction, en % -

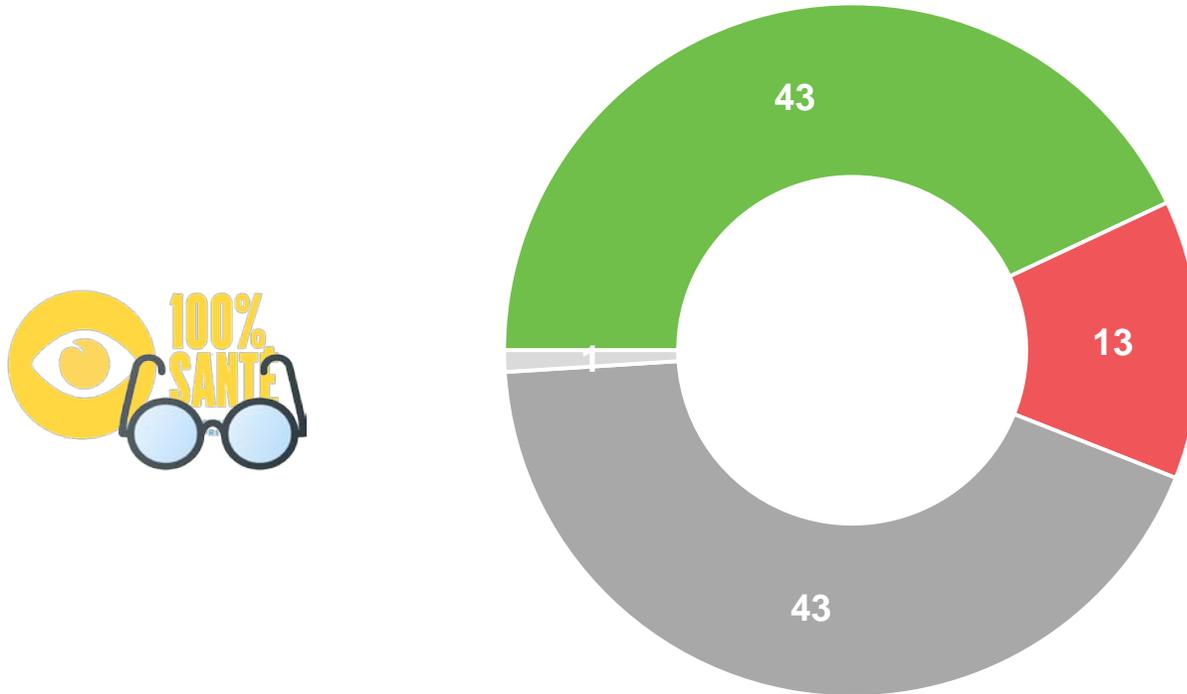
 Focus porteurs de lunettes actuellement



## Les Français sont partagés sur l'origine de fabrication des montures et verres proposés dans l'offre « 100% Santé », plus de 4 sur 10 d'entre eux estimant qu'ils sont davantage fabriqués à l'étranger que la moyenne

Et selon vous, les montures et verres proposés dans l'offre « 100% Santé » sont-ils fabriqués... ?

- À tous, en % -

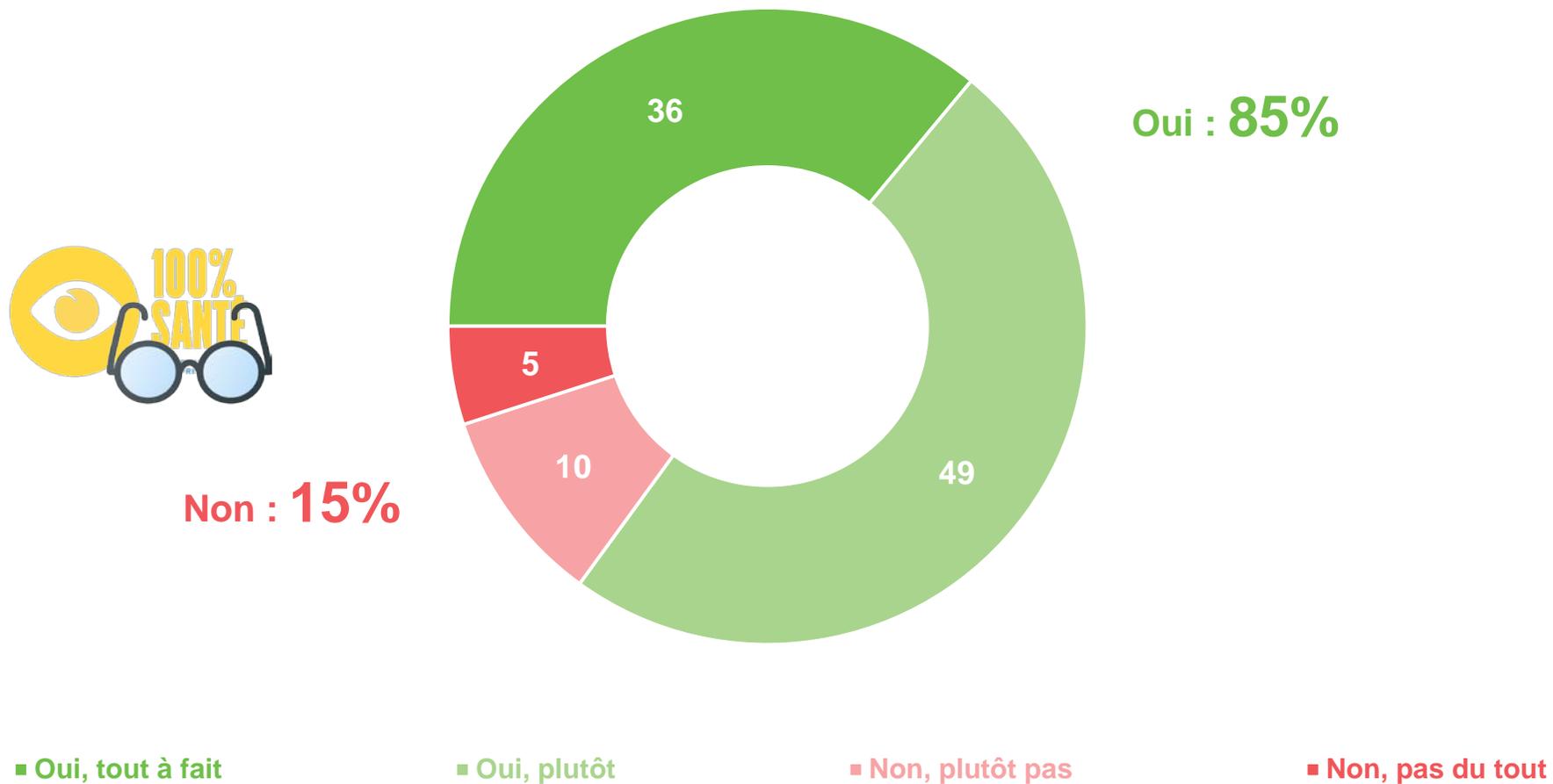


- Plus souvent dans des pays étrangers que les autres montures et verres
- Moins souvent dans des pays étrangers que les autres montures et verres
- Ni plus ni moins souvent dans des pays étrangers que les autres montures et verres
- Ne se prononce pas

# Une proposition de montures « Origine France Garantie » dans l'offre « 100% Santé » s'avère un critère intéressant pour les Français, qui pourrait les influencer dans leur choix de monture

Si les montures proposées dans le cadre de l'offre « 100% Santé » étaient certifiées « Origine France Garantie », cela vous inciterait-il à choisir des montures « 100% Santé » ?

- À tous, en % -



# Acteurs de confiance en termes d'information dans le secteur de l'optique, les complémentaires santé sont attendues par les Français pour présenter des solutions utiles dans ce domaine

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

- À ceux qui disposent d'une complémentaire santé, en % de réponses « Utile » -

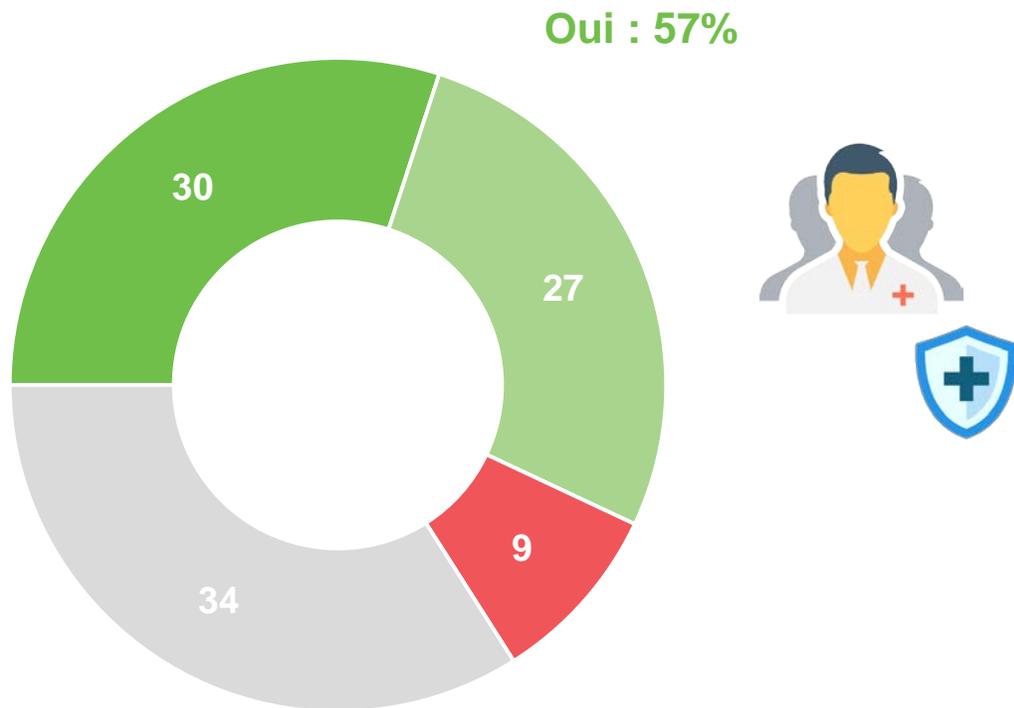


● % de réponses « Utile »  
● ... dont % de réponses « Très utile »

# Même s'ils n'y ont jamais eu recours, les Français savent majoritairement que leur complémentaire santé leur propose un réseau d'opticiens partenaires ; ceux qui les ont fréquentés en sont généralement satisfaits voire très satisfaits

Votre complémentaire santé a-t-elle un réseau d'opticiens partenaires (« réseau de soins optique ») dont elle encadre la pratique et les tarifs ?

- À ceux qui disposent d'une complémentaire santé, en % -



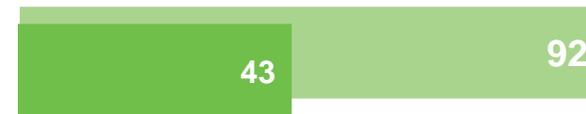
- Oui, et vous y avez déjà eu recours
- Oui, même si vous n'y avez jamais eu recours
- Non
- Vous ne savez pas



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

- À ceux qui ont déjà eu recours au réseau d'opticiens partenaires de leur complémentaire santé, en % -

De la qualité de service / de conseil du professionnel que vous avez consulté



Des informations qui vous ont été fournies en amont sur les différents professionnels disponibles



Du rapport qualité-prix des produits proposés



- % de réponses « Satisfait »
- ... dont % de réponses « Très satisfait »

**Covid-19 et problèmes ophtalmiques,  
comment rassurer les Français ?**



# Plus d'1 Français sur 3 (34%) déclare avoir dû repousser ou annuler un rendez-vous avec un professionnel des soins optiques (ophtalmologiste ou opticien) du fait de l'épidémie de Covid-19

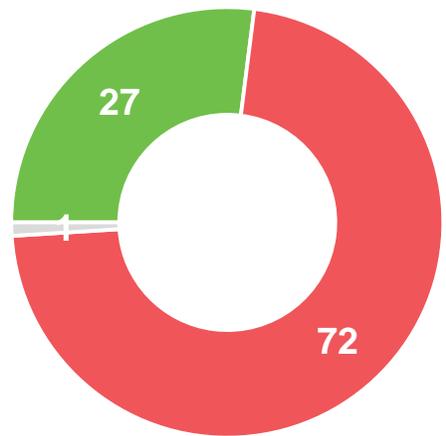
L'épidémie actuelle de coronavirus vous a-t-elle conduit à repousser ou annuler... ?

- À tous, en % -



## Un rendez-vous chez un ophtalmologiste

30%  
parmi les porteurs de lunettes ou de lentilles  
... dont porteurs de lunettes : 30%  
... dont porteurs de lentilles : 46%

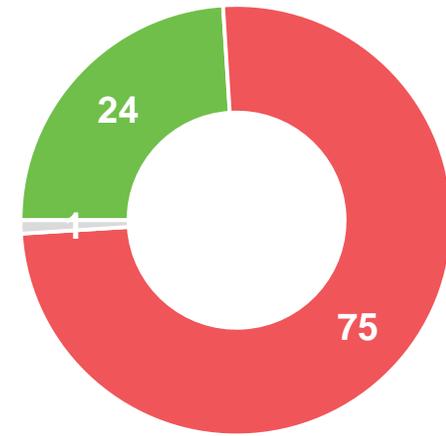


■ Oui ■ Non ■ Ne se prononce pas



## Un achat d'équipement optique (montures, verres, lentilles, etc.) chez un opticien

27%  
parmi les porteurs de lunettes ou de lentilles  
... dont porteurs de lunettes : 27%  
... dont porteurs de lentilles : 45%

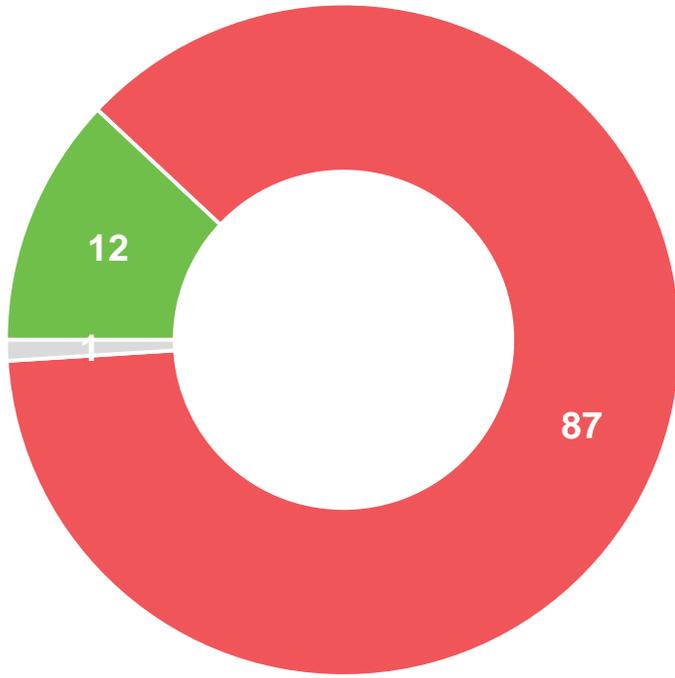


■ Oui ■ Non ■ Ne se prononce pas

**Si la grande majorité des Français ne déclarent pas avoir rencontré de difficultés optiques majeures durant cette période, plus d'1 sur 10 dit néanmoins avoir été confronté à une situation urgente qu'il n'a pas pu résoudre avant la fin du confinement**

Durant la période de confinement, avez-vous été confronté(e) à une situation d'urgence concernant un équipement optique, et que vous n'avez pu résoudre avant la fin du confinement (ex : lunettes cassées ou perdues) ?

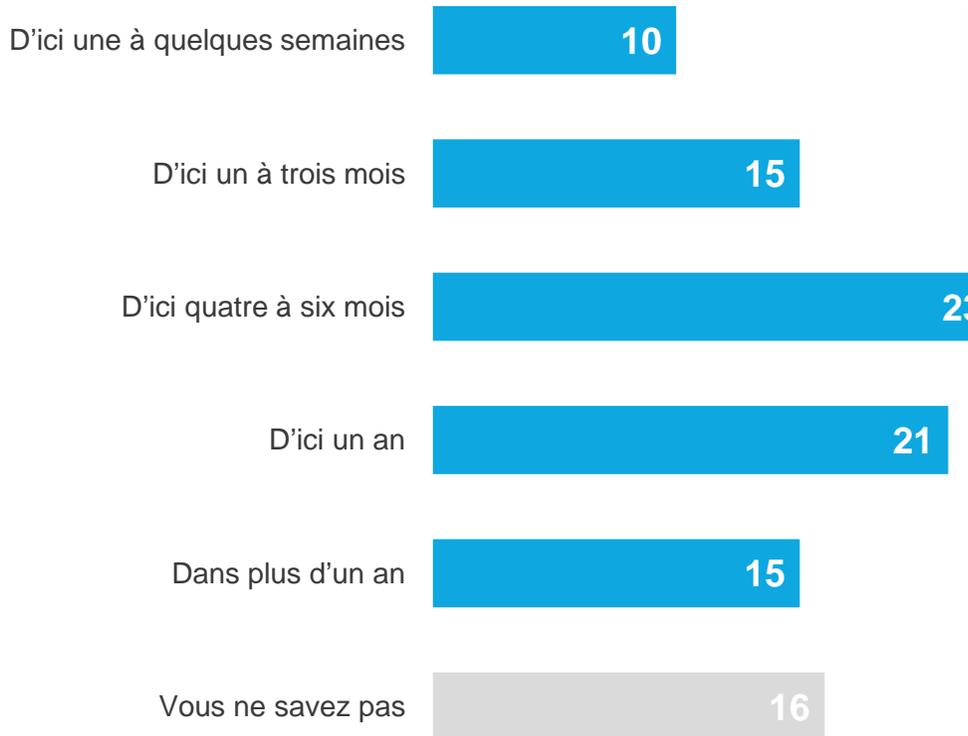
- À ceux qui portent des lunettes ou des lentilles, en % -



# Près de la moitié des Français envisagent de consulter un opticien au cours des 6 prochains mois

Dans combien de temps envisagez-vous de vous rendre chez un opticien ?

- À tous, en % -



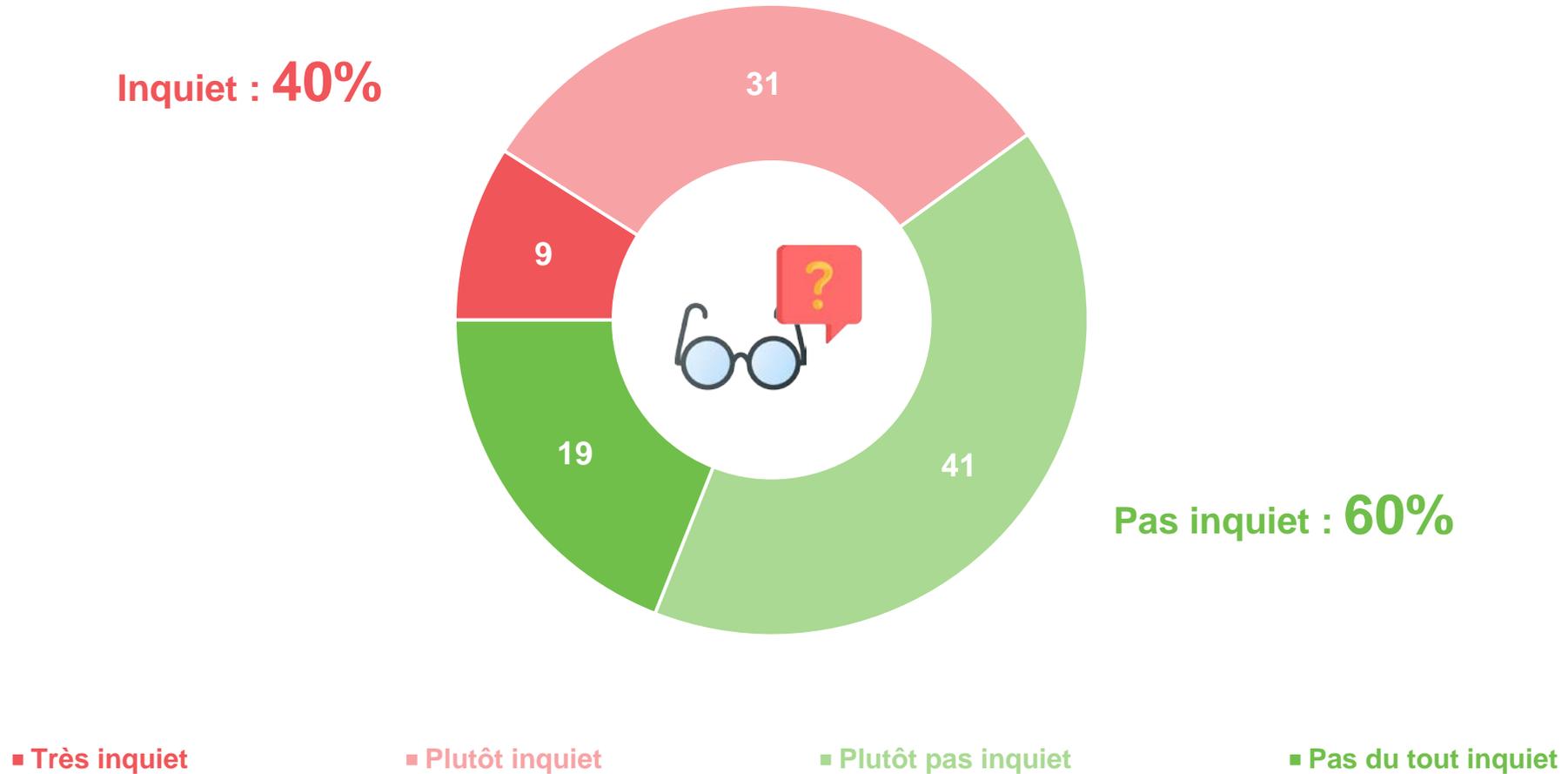
**48%**  
déclarent vouloir s'y rendre au cours des 6 prochains mois

53%  
parmi les porteurs de lunettes ou de lentilles  
... dont porteurs de lunettes : 53%  
... dont porteurs de lentilles : 73%

## Les opticiens ayant désormais l'autorisation de rouvrir leurs boutiques, 6 Français sur 10 s'estiment sereins à l'idée d'y retourner aujourd'hui ; néanmoins, une inquiétude demeure chez 40% d'entre eux

Si vous deviez vous rendre chez un opticien au cours des prochaines semaines, seriez-vous inquiet ou non en ce qui concerne un éventuel risque de contamination par le coronavirus lors de votre visite ?

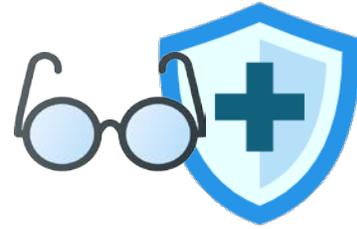
- À tous, en % -



# Les Français inquiets sont unanimes sur le caractère rassurant de cette série de mesures qui permettraient la limitation d'un éventuel risque de contamination par le Covid-19 chez un opticien

Et si vous deviez vous rendre chez un opticien 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 coronavirus ?

- À ceux qui seraient inquiets de se rendre chez un opticien, 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](http://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](mailto:jdlevy@harrisinteractive.fr)

Laurence Lavernhe – Responsable de la communication - 01 44 87 60 94 - 01 44 87 60 30 - [llavernhe@harrisinteractive.fr](mailto:llavernhe@harrisinteractive.fr)