

L'Essentiel de l'Optique

L'Essentiel de l'Optique - E-letter n°145 - 21 décembre 2017 - Parait tous les jeudis

Reste à Charge Zéro oui, mais pas au détriment de la qualité

(Temps de lecture estimé : 2 mn 10)

S'ils se disent favorables au principe d'une offre optique sans reste à charge pour tous, les Français craignent fortement de subir en retour une baisse de la qualité des équipements.

3 Français sur 4 jugent que les soins optiques, dentaires et auditifs sont mal remboursés. Et sur les cinq dernières années, 60% d'entre eux ont déjà dû repousser ou renoncer à des soins pour des raisons de coût.

C'est ce que révèle une enquête Odoxa pour le réseau de soins ouvert Carte Blanche Partenaires qui s'est intéressée à l'opinion des Français sur le « reste à charge zéro » dans les trois filières. Sans surprise, les Français se disent à 92% favorables à la création de ces offres.

Mais cette promesse de campagne d'Emmanuel Macron fait craindre à 73% des Français une baisse dans la qualité des équipements proposés. Et c'est ce qui rend cette étude intéressante. Nous sommes bien en présence d'un très large mouvement de défiance. Car la santé à prix discount n'a jamais inspiré les Français. La santé constitue pour eux un domaine trop important pour être bradé à l'aveugle.

C'est ici qu'il faut relire le sondage Ifop commandé en septembre dernier par le ROF (Rassemblement des Opticiens de France). Que dit-il ? D'abord que la confiance du public, en dépit de dix ans de campagnes de dénigrement ininterrompues, est intacte : ce qui est une très mauvaise nouvelle pour les réseaux qui prétendent obliger le client à changer d'opticien selon le principe de remboursement différencié. En effet cette confiance est de 95%, ce qui tient du plébiscite. Oui le porteur est attaché à son opticien par une puissante relation de confiance que ni les réseaux ni les ouragans médiatiques ne sont parvenus à entamer. Même si les Français ne donnent pas aux opticiens le bon dieu sans confession : 54% de ceux qui sont satisfaits de leur opticien ont « plutôt confiance ». Rien d'aveugle, donc. Mais cela n'enlève rien. Entre l'opticien et son client, de longue date, c'est une affaire qui marche ! Le second grand enseignement du sondage Ifop concerne l'information du client. 91% des interviewés déclarent avoir été bien informés sur l'équipement correcteur acheté, au regard de leurs besoins. 92% d'entre eux déclarent avoir été également bien informés sur les tarifs (84%), le reste à charge (83%), et 74% estiment avoir été bien conseillés par rapport à leur budget initial. Pour 97% d'entre eux, le devis (remis dans 71% des cas) était tout à fait compréhensible et suffisamment détaillé.

Pour autant le sondage montre aussi que pour 63% des Français c'est le montant du reste à charge

qui constitue l'information essentielle, loin devant les propriétés des verres (44%), les prix (37%) et même le montant du remboursement de la mutuelle (36%). Quant aux opérations effectuées par l'opticien pour réaliser l'équipement, ils ne sont que 13% à s'y intéresser. En résumé : le public se dit bien informé quand il connaît le montant de son RAC. Celui-ci est apparemment devenu son obsession.

Et en même temps, comme dirait l'autre, il n'est pas prêt à lui sacrifier la qualité. Au contraire : confiant dans les prérogatives santé de son opticien, suffisamment informé pour évaluer pour lui-même les avantages et les inconvénients d'une baisse des prix, le public a parfaitement compris ce qui était en train de se jouer à son détriment.

Il y a là comme l'amorce d'un possible basculement du rapport de force avec les mutuelles. Si ces dernières gèrent de colossales bases de données, ce sont bien les opticiens qui entretiennent un contact direct et suivi avec l'assuré. C'est même eux, dans 64% des cas, qui informent celui-ci du niveau de remboursement pris en charge par la complémentaire.

Tout ceci constitue des faits nouveaux : défiance du public vis-à-vis d'une baisse des prix qui s'accompagnerait d'une baisse de la qualité, confiance inébranlable dans le professionnel de santé. De quoi reconsidérer le financement du soin de ville avec sérénité. N'est-ce pas M. Macron ?

L'ESSENTIEL DE L'OPTIQUE
L'info qui donne du sens
Réagissez à cet article : g.larnac@clm-com.com