

« 1 Français sur 2 peine à comprendre le discours de son opticien et n'a pas d'idée de ses prix »

17/11/11

Acuite.fr

1 Français sur 2 peine à comprendre le discours de son opticien et n'a pas d'idée de ses prix



En optique, le consommateur a besoin d'être « éduqué ». L'enquête réalisée par Itelis* sur les frais et soins de santé révèle que 56% des Français ne comprennent pas du tout ou partiellement les termes employés par leur opticien, et 60% n'ont pas du tout d'idée ou qu'une idée partielle des prix qu'il pratique. Ces degrés « d'ignorance » sont sensiblement les mêmes en ce qui concerne les soins dentaires ou l'audioprothèse. Dans ce contexte, 76% des consommateurs se disent intéressés par l'obtention d'informations, tant sur les prix pratiqués par les professionnels de santé que sur leurs termes techniques. Et 56% jugeraient utile de disposer de ces informations en temps réel sur leur smartphone (63% des moins de 50 ans).

Une application estimant le prix des lunettes

Pour répondre à cette demande, Itelis lance une application dédiée, baptisée Applitelis, disponible sur tous les smartphones et tablettes du marché. Son objectif : « informer l'assuré pour qu'il consomme en tout état de cause ». Concernant l'optique, elle permet à son utilisateur d'évaluer le prix de son futur équipement, en fonction du type de monture (cerclée, demi-cerclée, percée) et des options des verres (amincis, antireflet, photochromique). La fourchette de prix annoncée est calculée sur la base des « centaines de milliers de données » collectées et régulièrement actualisées par Itelis auprès de ses clients (assureurs et mutuelles). « L'objectif n'est pas de critiquer les tarifs, mais seulement de donner de l'information sur les produits », explique Jean-Marc Boisrond, président du directoire d'Itelis.

Le client « orienté » vers les magasins partenaires

L'application informe aussi l'utilisateur des « plus et des moins » de l'équipement qu'il souhaite. Un module complémentaire l'aidera à comprendre le vocabulaire technique (définition des défauts visuels, décryptage de l'ordonnance...). Applitelis donne également les coordonnées des opticiens (ou dentistes) partenaires du réseau (à partir d'une adresse ou du système de géolocalisation du smartphone), en rappelant que ceux-ci pratiquent des tarifs négociés. Cette application est proposée aux complémentaires santé qui font appel aux services de maîtrise des coûts d'Itelis. Rappelons que cette société représente au total 4 millions de bénéficiaires et traite plus de 200 000 dossiers par an.

**Enquête réalisée du 14 au 28 octobre 2011 auprès de 738 répondants adhérents à des complémentaires santé clientes d'Itelis*