



Enquête auprès des acheteurs de lunettes correctrices auprès d'opticiens membres d'un réseau agréé par leurs mutuelles

Rapport – 27 novembre 2012

Cette proposition est élaborée dans le cadre de la norme internationale ISO 20252 « Etudes de marché, études sociales et d'opinion »



1 : Objectifs de l'enquête	p.3
2 : Méthodologie	p.5
3 : Profil de l'échantillon	p.8
4 : Ce que nous retiendrons de cette enquête	p.12
5 : Résultats détaillés	p.15
Attentes et critères de choix pour l'achat de lunettes correctrices	p.16
Satisfaction vis-à-vis de l'opticien lors du dernier achat de lunettes correctrices	p.19
Le reste à charge au cours du dernier achat	p. 24

1

Objectifs de l'enquête

Objectifs de l'enquête:

La Mutualité Française s'est intéressée dans cette enquête aux attentes/opinions des Français qui ont acheté récemment des lunettes correctrices chez un opticien appartenant à un réseau agréé : les niveaux de remboursement, la qualité des prestations et les comportements d'achat d'équipement optique.

La Mutualité Française a également souhaité établir des comparaisons entre les résultats de cette enquête et ceux de l'enquête similaire menée en juin 2012 auprès de l'ensemble des Français.

Les comparaisons portent uniquement sur les porteurs de lunettes correctrices.

2

Méthodologie

Mode de recueil :

Interviews téléphoniques (système CATI) auprès d’ouvriers de droit majeurs, ayant acheté des lunettes correctrices pour eux-mêmes entre mai et juin 2012, adhérents à une mutuelle du réseau Kalivia, Equasanté ou Santéclair.

Taille de l’échantillon :

500 individus âgés de 18 ans et plus ayant acheté des lunettes correctrices pour eux-mêmes, entre le 1^{er} mai et le 30 juin 2012.

Composition de l’échantillon:

L’échantillon interrogé est représentatif des acheteurs de lunettes correctrices au cours des 2 derniers mois (selon la structure des fichiers d’acheteurs fournis par la Mutualité Française), sur les critères suivants : sexe, âge, mutuelle, réseau agréé par les mutuelles, région et catégorie d’agglomération.

Critères de redressement :

Mutuelle, réseau agréé par les mutuelles, région, âge de l’acheteur.

Dates du terrain :

du 24 au 29 octobre 2012

Les différences significatives sont indiquées sur chaque page dans une bulle de dialogue ou par  

Mode de recueil :

Interviews téléphoniques (système CATI) auprès du grand public

Taille de l'échantillon :

1000 individus âgés de 18 ans et plus, représentatifs de la population française via la méthode des quotas sur les critères de sexe, âge, profession du répondant, région et catégorie d'agglomération.

Critères de redressement :

Sexe, âge, CSP du répondant, région et catégorie d'agglomération

Dates du terrain :

du 28 mai au 2 juin 2012.

Note sur les intervalles de confiance du sondage (à 95%), pour un résultat de 50% :

- +/- 4,38 points pour un échantillon de 500 individus,
- +/- 3,10 points pour un échantillon de 1000 individus.

3

Profil de l'échantillon

Caractéristiques socio-démographiques des interviewés

	Base brute N=503	Base pondérée n=503	Coeff. Red.
SEXE			
Homme	40.2%	40%	1
Femme	59.8%	60%	1
AGE			
18 à 24 ans	2.2%	2%	0.91
25 à 34 ans	9.1%	9%	0.98
35 à 44 ans	14.1%	14%	0.99
45 à 54 ans	23.7%	24%	1.01
55 à 64 ans	24.1%	24%	1
65 ans et +	26.8%	27%	1.01

	Base brute N=503	Base pondérée n=503	Coeff. Red.
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION			
Moins de 2 000 habitants / rurale	26.0%	26%	1
De 2 001 à 20 000 habitants	18.9%	19%	1.01
De 20 001 à 100 000 habitants	15.1%	15%	0.99
Plus de 100 000 habitants	31.2%	31%	0.99
Agglomération parisienne	8.7%	9%	1.03
REGIONS (Nielsen)			
IDF	9.9%	10%	1.01
Nord Ouest	37.4%	38%	1.02
Nord Est	21.9%	22%	1.01
Sud Ouest	9.3%	9%	0.98
Sud Est	21.5%	21%	0.96

	Base brute N=503	Base pondérée n=503	Coeff. Red.
Organisme emetteur			
Mutuelle Générale de l'Education Nationale (MGEN)	39.6%	40.0%	1.01
Malakoff Médéric (AMMM)	9.5%	9.8%	1.03
Harmonie Mutualité (HM)	36.0%	35.2%	0.97
<i>dont Harmonie Mutualité (HM)</i>	12.1%	11.7%	0.97
<i>dont PREVADIES</i>	19.5%	19.6%	1.00
<i>dont Mutuelle Existence</i>	2.0%	2.0%	0.98
<i>dont Mutuelle Nationale Aviation Marine (MNAM).</i>	2.4%	2.0%	0.82
Mutuelle Nationale Territoriale (MNT)	12.5%	12.9%	1.03
Mutuelle Générale de la Police (MGP)	2.4%	2.1%	0.90

➔ Equasanté (39,6%)

➔ Kalivia (45,5%)

➔ Santéclair (14,9%)

Caractéristiques socio-démographiques des interviewés

	Base brute N=503	
Profession		
ST actifs	56%	
PCS+	30%	
Agriculteur - exploitant		<1%
Artisan – commerçant – chef d’entreprise		1%
Cadre supérieur et profession intellectuelle supérieure		8%
Profession intermédiaire		20%
PCS-	26%	
Employé		18%
Ouvrier		8%
ST inactifs	44%	






Des interviewés plus âgés et plus ruraux que la population française dans son ensemble

	Base Acheteurs en réseau n=503	Base Population générale
SEXE		
Homme	40%	48%
Femme	60%	52%
AGE		
18 à 24 ans	2%	11%
25 à 34 ans	9%	16%
35 à 44 ans	14%	18%
45 à 54 ans	24%	18%
55 à 64 ans	24%	16%
65 ans et +	27%	21%

75% ↔ 55%

	Base Acheteurs en réseau n=503	Base Population générale
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION		
Moins de 2 000 habitants / rurale	26%	23%
De 2 001 à 20 000 habitants	19%	17%
De 20 001 à 100 000 habitants	15%	14%
Plus de 100 000 habitants	31%	30%
Agglomération parisienne	9%	16%
REGIONS (Nielsen)		
IDF	10%	18%
Nord Ouest	38%	23%
Nord Est	22%	23%
Sud Ouest	9%	11%
Sud Est	21%	25%

	Base Acheteurs en réseau n=503	Base Population générale
Profession		
ST actifs	56%	60%
PCS+	30%	28%
Agriculteur - exploitant	<1%	1%
Artisan – commerçant – chef d'entreprise	1%	3%
Cadre supérieur et profession intellectuelle supérieure	8%	9%
Profession intermédiaire	20%	15%
PCS-	26%	32%
Employé	18%	18%
Ouvrier	8%	14%
ST inactifs	44%	40%

 Différence significative à 99%
 Réseau ++
 Hors réseau ++

4

**Ce que nous retiendrons
de cette enquête**

- **Comme pour les porteurs de lunettes en population générale, les acheteurs de lunettes correctrices en réseau effectuent un achat éclairé :**
 - ⇒ **Préalablement à l'achat, 65% se sont intéressés au coût de l'équipement :**
 - 46% ont fait établir un ou plusieurs devis par des opticiens (37% pour les porteurs de lunettes correctrices en population générale – *écart significatif*)
 - 44% ont calculé et comparé le montant des dépenses qui resterait à leur charge (47% des porteurs de lunettes correctrices en population générale – *écart non significatif*)
 - 26% ont comparé les prix et les prestations chez plusieurs opticiens (37% des porteurs de lunettes correctrices en population générale – *écart significatif*)
 - Enfin, 35% se sont renseignés auprès de leur complémentaire (40% des porteurs de lunettes correctrices en population générale – *écart significatif*)
 - ⇒ **Les critères de choix de l'opticien agréé sont très centrés sur le reste à charge:**
 - 74% des acheteurs de lunettes ont choisi leur opticien agréé pour le tiers-payant et/ou le montant du remboursement,
 - 71% ont pris en compte le rapport qualité-prix des verres et/ou des montures proposés
- **Ces acheteurs ont également des exigences élevées quant à la qualité de l'ensemble des prestations proposées :**
 - Ainsi, les services proposés par l'opticien (proximité du point de vente 70%, disponibilité 68%, écoute 68%) ont été des critères de choix importants.

Une satisfaction globalement plus élevée pour les acheteurs auprès d'opticiens membres d'un réseau agréé par les mutuelles

- **81% des acheteurs auprès d'opticiens en réseau agréé se sont déclarés satisfaits de leur dernier achat, vs 71% de l'ensemble des porteurs de lunettes.**
 - ⇒ **Les différences portent principalement sur la satisfaction quant... :**
 - ... au rapport qualité /prix des verres (93% vs 88% – *écart significatif*)
 - ... au tiers-payant proposé (91% de satisfaits vs 79% pour les porteurs de lunettes correctrices en population générale – *écart significatif*),
 - ... aux services/offres proposés (87% vs 79% – *écart significatif*)
 - ... au montant du remboursement (83% vs 72% – *écart significatif*)

- **La satisfaction augmente avec le renouvellement de l'achat en réseau : 22% des acheteurs chez un opticien agréé sont plus satisfaits que lors de leur achat précédent, 70% sont autant satisfaits.**

5

Résultats détaillés

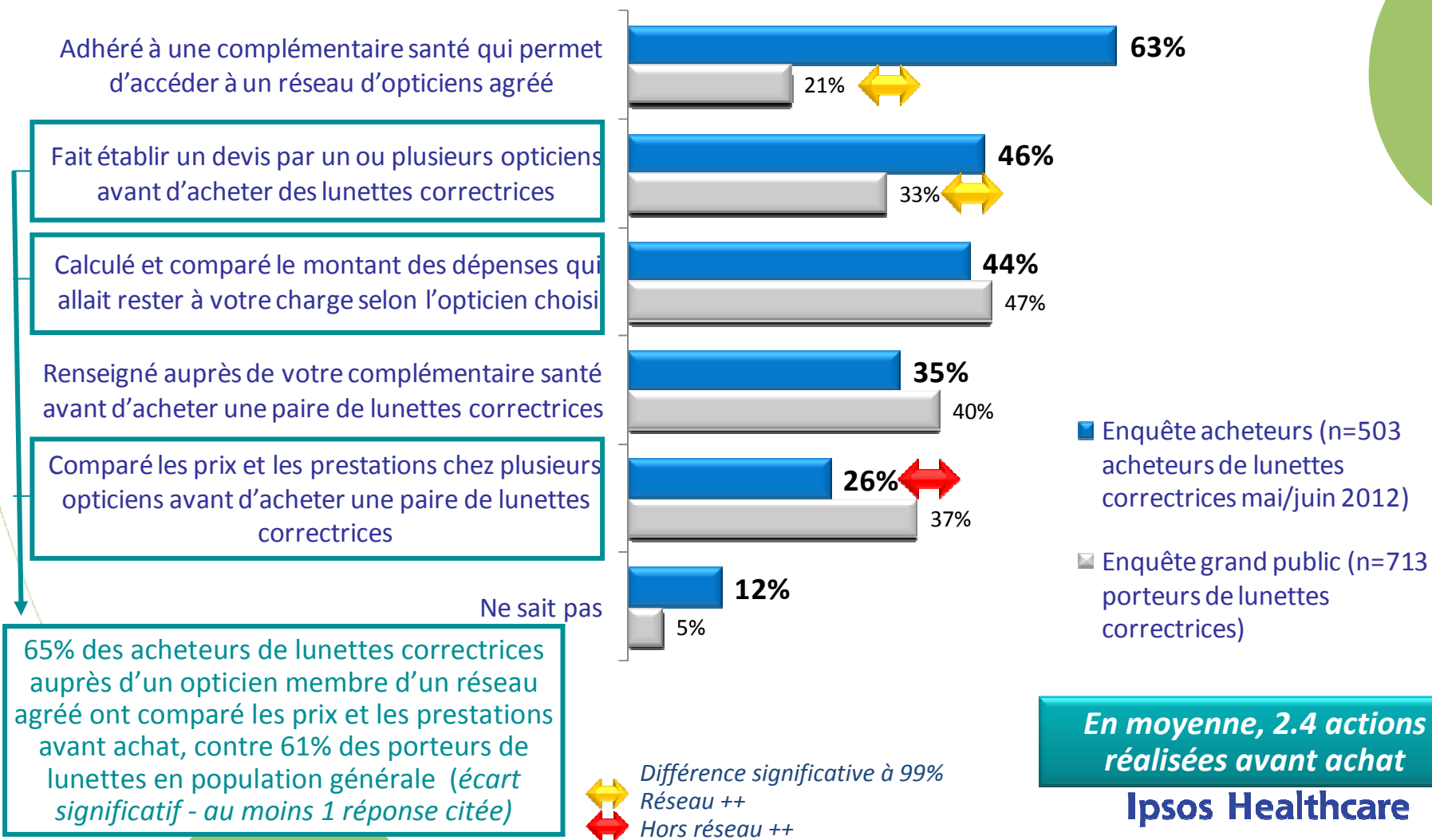
ATTENTES ET CRITERES DE CHOIX POUR L'ACHAT DE LUNETTES CORRECTRICES

Un achat éclairé chez les opticiens membres d'un réseau agréé par les mutuelles

Q4. Pouvez-vous me répondre par oui ou par non à chacune des propositions suivantes ?

Pour ce dernier achat de lunettes correctrices, avez-vous ... ?

Base : Acheteurs réseau (n=503)



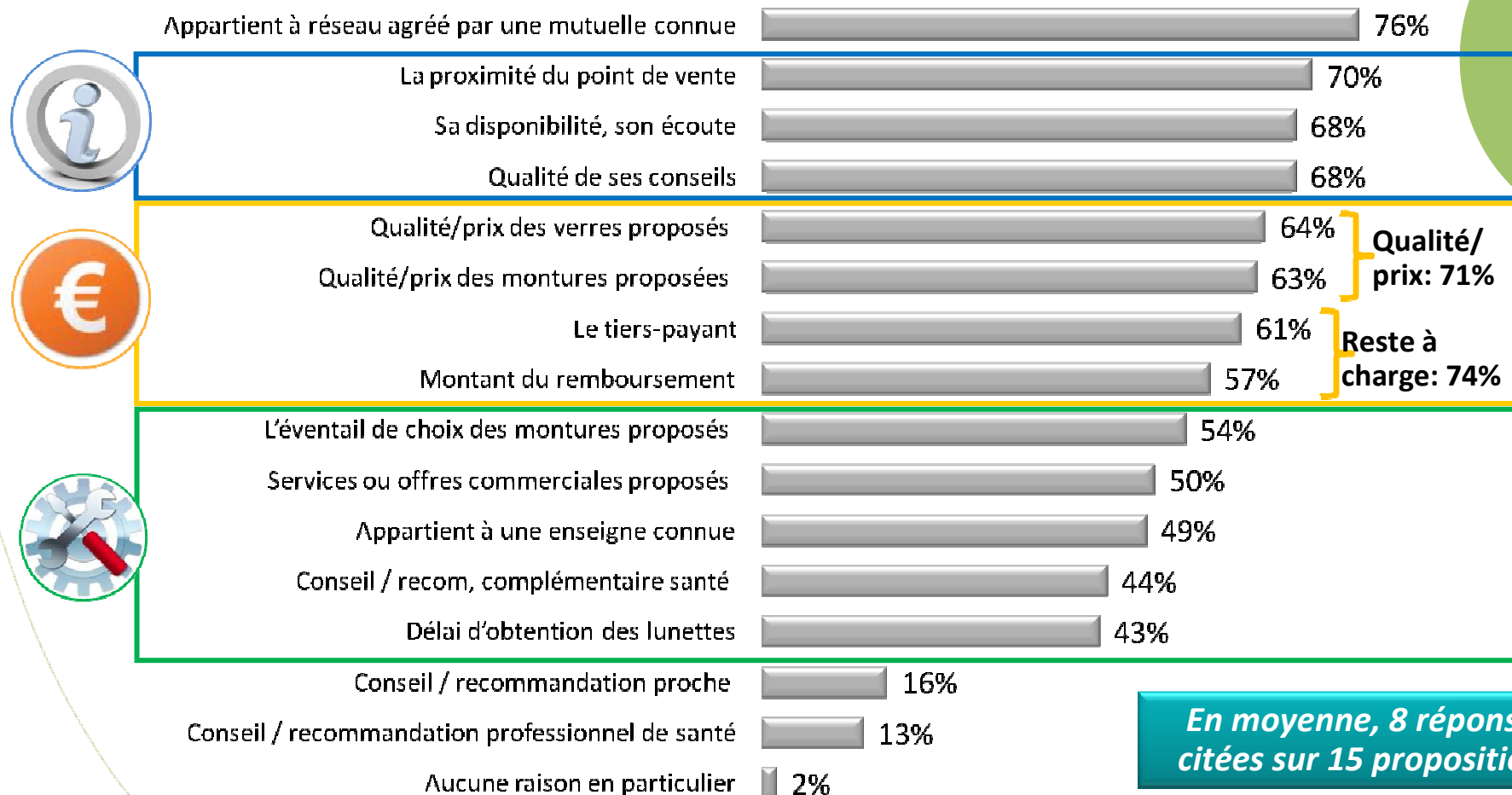
65% des acheteurs de lunettes correctrices auprès d'un opticien membre d'un réseau agréé ont comparé les prix et les prestations avant achat, contre 61% des porteurs de lunettes en population générale (écart significatif - au moins 1 réponse citée)

L'appartenance à un réseau agréé par la mutuelle est le premier critère de choix de l'opticien, suivi de près par le reste à charge et le rapport qualité/ prix (verres et montures)

Q5. Pour quelles raisons avez-vous choisi cet opticien en particulier pour votre dernier achat de lunettes correctrices... ?

Base : Acheteurs réseau (n=503)

Question différente posée dans l'étude grand public



En moyenne, 8 réponses citées sur 15 propositions

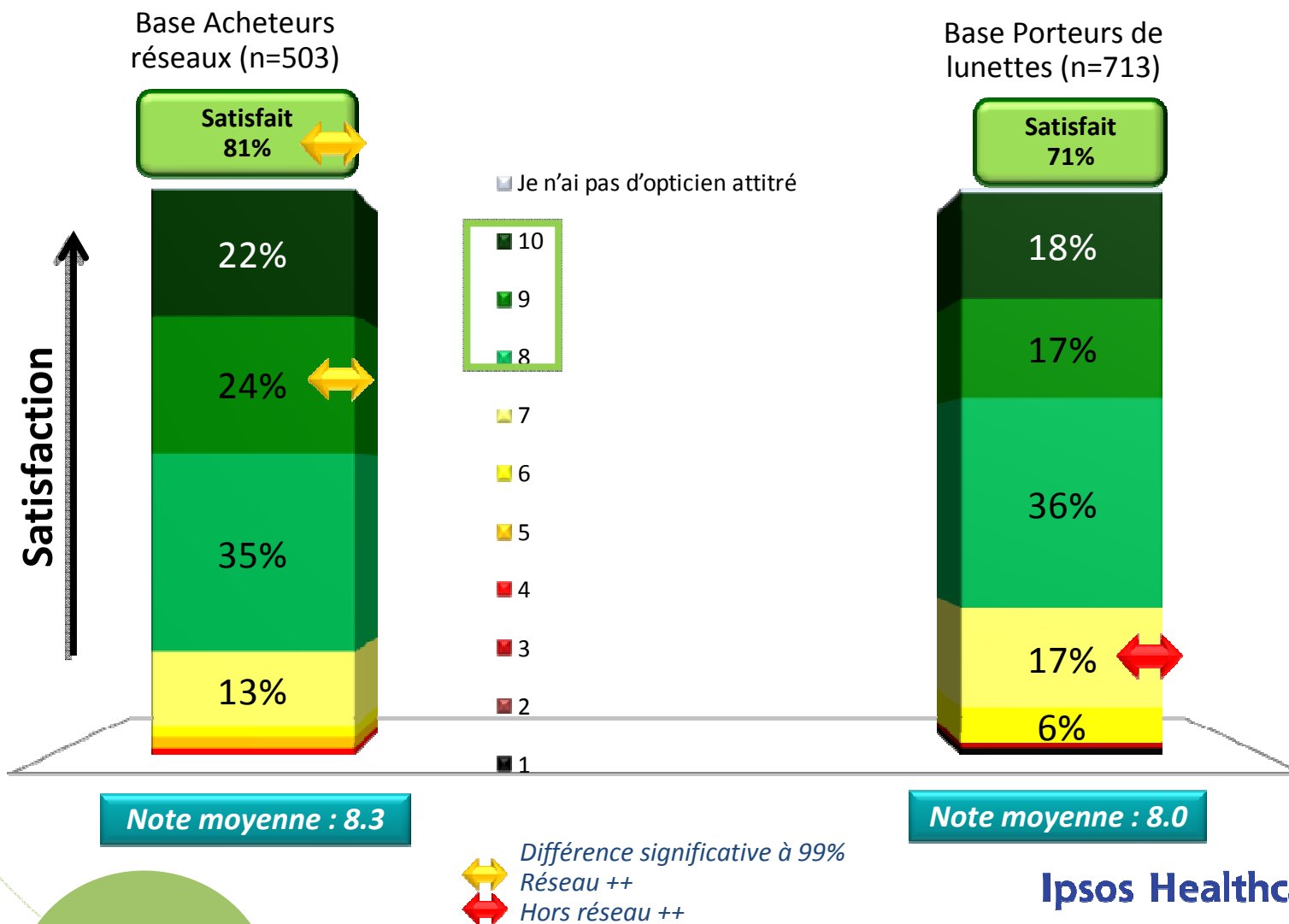
SATISFACTION VIS-À-VIS DE L'OPTICIEN LORS DU DERNIER ACHAT DE LUNETTES CORRECTRICES



Les adhérents à une mutuelle proposant un réseau d'opticiens agréés sont significativement plus satisfaits de leur dernier achat que l'ensemble des porteurs de lunettes correctrices

Q6. Sur une échelle de **satisfaction** de 1 à 10, quelle note donneriez-vous pour **évaluer l'opticien** chez lequel vous avez acheté vos lunettes correctrices la dernière fois (10 signifie que vous êtes très satisfait, 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait) ?

*nb : dans l'étude grand public, la question portait sur les **produits d'optique** achetés la dernière fois (car la question était posée aussi aux porteurs potentiels de lunettes), en revanche les résultats rappelés ici portent sur les **porteurs de lunettes**.



Une satisfaction élevée des acheteurs réseau, et logiquement supérieure aux porteurs de lunettes sur le tiers-payant

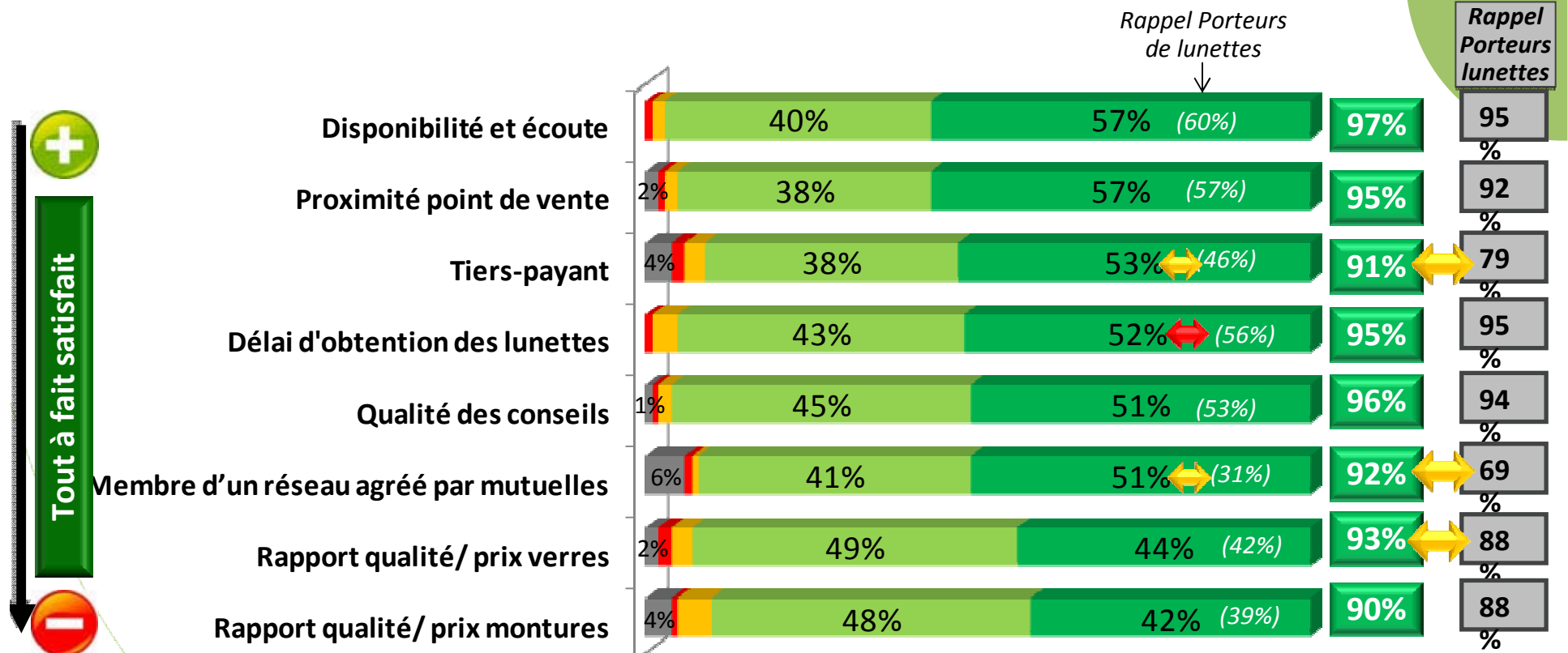
Q7: Plus précisément, diriez-vous que vous avez été tout à fait satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait, pas du tout satisfait concernant votre opticien sur les points suivants...

Base : Acheteurs réseau (n=503)

Base: Porteurs de lunettes correctrices (n=713)

■ Ne sait pas ■ Pas du tout satisfait ■ Plutôt pas satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Tout à fait satisfait

Total satisfait
(= tout à fait + plutôt)



Différence significative à 99%

↔ Réseau ++
↔ Hors réseau ++

Outre les aspects financiers, les services proposés et la notoriété de l'enseigne ont été également plus appréciés quand l'achat s'est fait en réseau

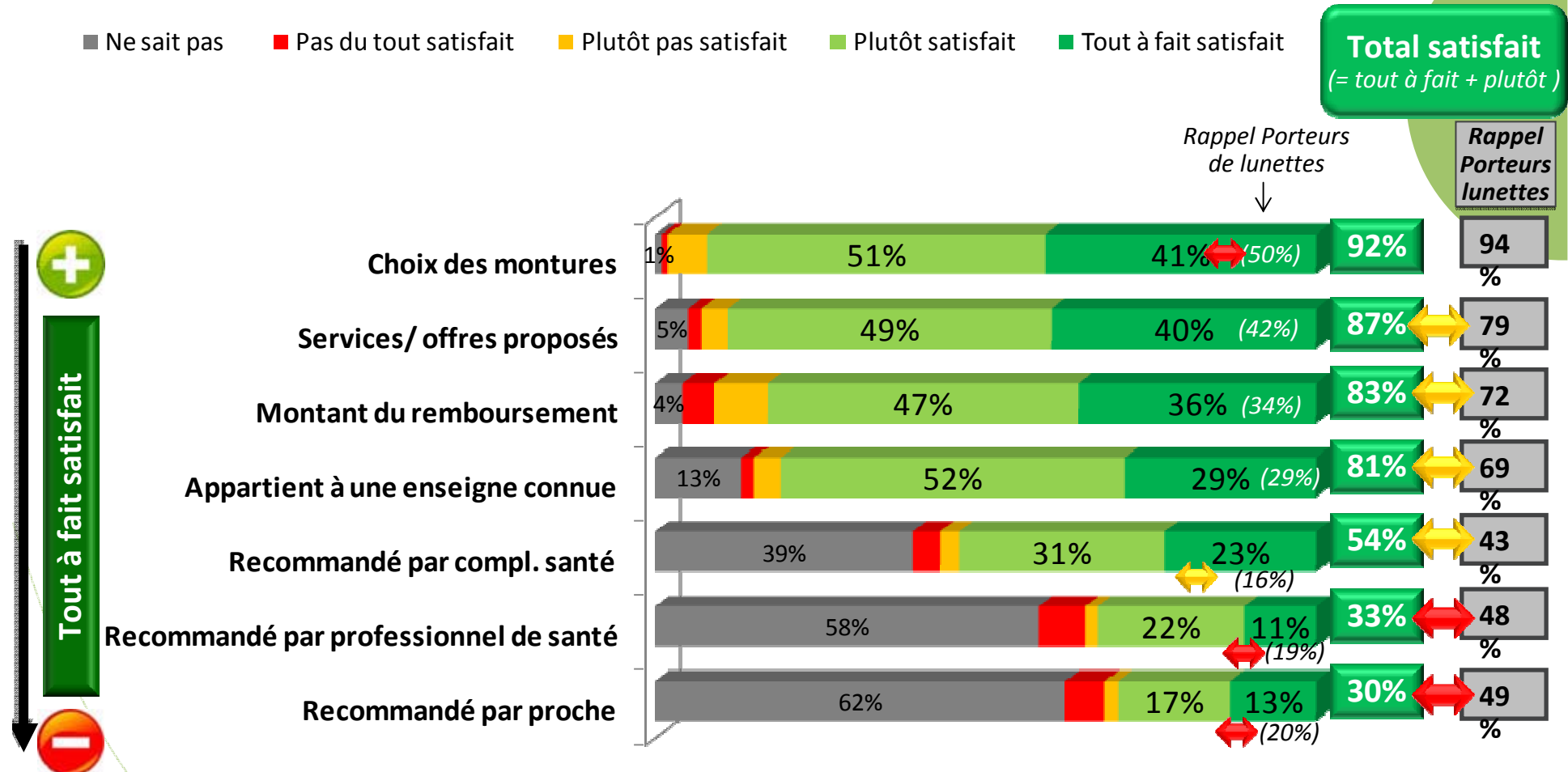
Q7: Plus précisément, diriez-vous que vous avez été tout à fait satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait, pas du tout satisfait concernant votre opticien sur les points suivants...

Base : Acheteurs réseau (n=503)

Base: Porteurs de lunettes correctrices (n=713)

■ Ne sait pas ■ Pas du tout satisfait ■ Plutôt pas satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Tout à fait satisfait

Total satisfait
(= tout à fait + plutôt)



Différence significative à 99%
 Réseau ++
 Hors réseau ++

Un niveau de satisfaction qui se maintient voire s'améliore pour près d'un quart des achats en réseau renouvelés

Q10 Votre précédent achat de lunettes correctrices avait-t-il été fait chez un **opticien appartenant à un réseau agréé par votre mutuelle ?**

Base : Acheteurs réseau (n=503)

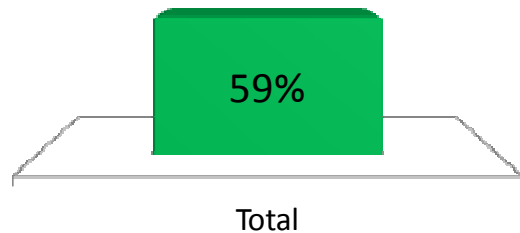
Question non posée dans l'étude grand public/ porteurs de lunettes

Q10B Par rapport à votre précédent achat de lunettes correctrices, avez-vous été plus, autant, ou moins satisfait(e) de la prestation de votre opticien cette fois-ci?

Base: Précédent achat fait chez un opticien appartenant à un réseau agréé de la mutuelle (n=294)

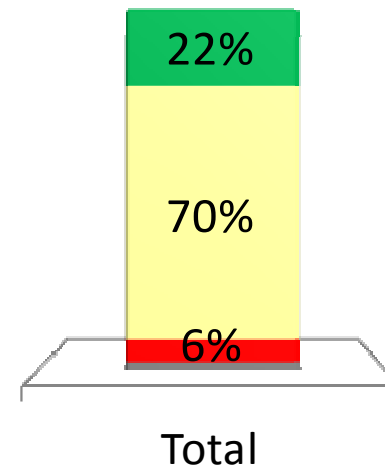
Question non posée dans l'étude grand public/ porteurs de lunettes

Précédent achat effectué chez un opticien agréé par la mutuelle



■ Oui

Satisfaction par rapport à l'achat précédent



■ Plus satisfait

■ Autant satisfait

■ Moins satisfait

■ Ne sait pas

LE RESTE À CHARGE AU COURS DU DERNIER ACHAT

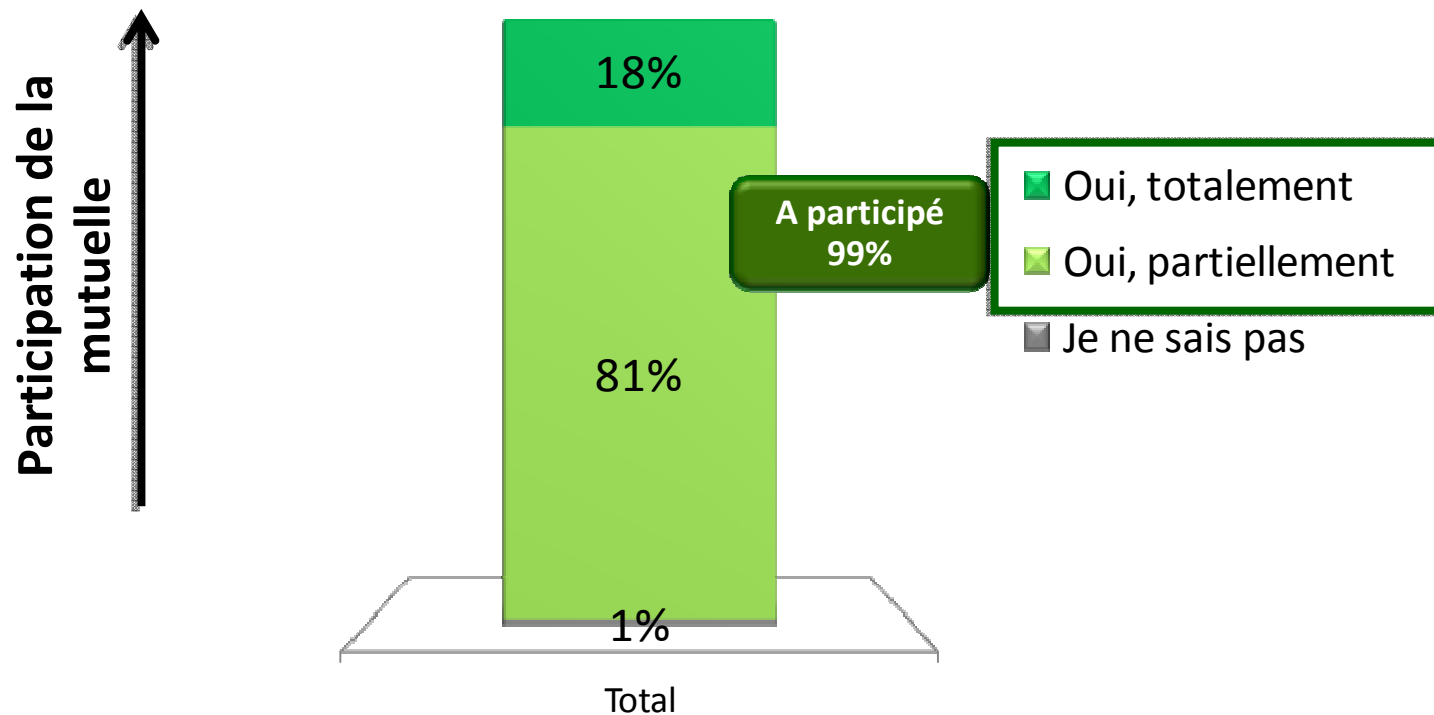
(QUESTION NON POSÉE DANS L'ÉTUDE GRAND PUBLIC/ PORTEURS DE LUNETTES)

La quasi-totalité des adhérents a participé à la prise en charge de l'achat

Q8. Votre mutuelle a-t-elle participé à la prise en charge de votre dernier achat de lunettes correctrices ?

Base : Acheteurs réseau (n=503)

Question non posée dans l'étude grand public/ porteurs de lunettes





La quasi-totalité des acheteurs indique avoir eu une somme à payer, répartie pour moitié à moins de 100€, pour l'autre moitié au delà.

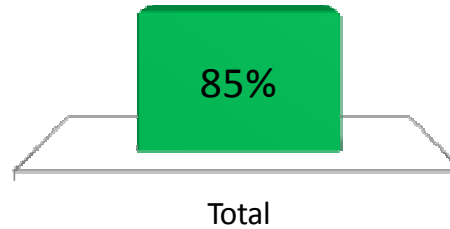
Q9 Vous est-il resté une **somme à payer de votre poche**, après remboursement OU prise en charge de la sécurité sociale et de votre mutuelle, pour cette paire de lunettes correctrices?

Base : Acheteurs réseau (n=503)

Question non posée dans l'étude grand public/ porteurs de lunettes

Somme restant à payer après prise en charge?

■ Oui



Combien

Q9B Combien avez-vous **payé de votre poche** pour cette paire de lunettes correctrices?

Base : avaient une somme à payer de leur poche (n=425)

Question non posée dans l'étude grand public/ porteurs de lunettes

- Plus de 200 euros
- De 100 à 200 euros
- De 50 à moins de 100 euros
- Moins de 50 euros
- NSP

