



La lettre aux Ophtalmologistes

et aux professionnels de la Vision

Décembre 2011 / Numéro 95

Répondre aux exigences de
transparence des patients
et des professionnels de santé



■ **Certification « qualité en optique » :**
des opticiens de confiance

p. 4-5

■ **Espace Juniors : le regard des enfants**

p. 6

■ **Des verres spéciaux pour travailler sur ordinateur**

p.7

ÉDITO



Groupement coopératif, Optic 2000 est fondé depuis son origine sur une certaine vision du métier d'opticien. Son exigence de qualité et de service se traduit notamment par une politique de partenariat avec les ophtalmologistes, par le choix de fournisseurs parmi les plus performants et les plus innovants, et par une politique commerciale transparente, avec « des prix nets pour sortir du flou », pour reprendre un ancien slogan de l'enseigne.

Voilà ce qui constitue depuis toujours notre culture. Aujourd'hui, face à un certain nombre de francs-tireurs qui donnent une mauvaise image du métier, nous voulons démontrer notre professionnalisme. Et comme cela ne se décrète pas, nous sommes en train de faire certifier tous nos magasins « qualité en optique » par l'Afnor. Pour les opticiens, c'est une démarche complexe qui prend du temps et engage chaque collaborateur sur le service, l'écoute du client et l'analyse de ses besoins, la qualité des produits proposés, la vérité des prix...

Cette démarche de transparence s'accomplit par un travail en toute confiance avec l'ensemble de nos partenaires de la chaîne de santé visuelle, en particulier le Syndicat National des Ophtalmologistes de France.

Didier Papaz

Président du Groupe Optic 2000

Colloque régional Optic 2000

Une exigence de transparence

Animé par la journaliste Anette Burgdorf, un colloque organisé par Optic 2000 avec Essilor et Transitions Optical a réuni le 11 octobre 2011 à Lille une cinquantaine d'ophtalmologistes et professionnels de la vision sur le thème des « nouvelles exigences de transparence dans la filière optique ». Exigences du « consommateur/patient », exigences des professionnels de santé...

Alors que s'accroît le niveau d'exigence des consommateurs en termes de qualité, de sécurité et de service, l'image de la filière optique est régulièrement écornée par différents reportages, articles de presse... Le consommateur/patient ne se retrouve plus dans cette mise en question. C'est pourquoi Optic 2000 et ses partenaires Essilor et Transitions Optical proposent plus de transparence au sein de la filière optique. Ils souhaitent apporter des preuves de qualité de leurs services et produits à leurs clients et partenaires de la chaîne de santé visuelle.

COMMENT GARANTIR CETTE TRANSPARENCE ?

Yves Guénin, secrétaire général d'Optic 2000 : « Notre enseigne a fait le choix d'investir dans une démarche de certification Afnor "Qualité en optique", avec des engagements qui portent notamment sur l'accueil du patient et les relations avec les professionnels de santé. **Le référentiel sur lequel s'appuie**



La transparence de l'opticien vis-à-vis de sa cliente... et de sa complémentaire santé.

cette certification a été élaboré avec l'ensemble des parties prenantes et en particulier les ophtalmologistes.

Avec cette certification, il ne s'agit pas, pour nous, de modifier nos pratiques professionnelles mais de les formaliser pour apporter la preuve aux patients/clients et à nos partenaires que nous exerçons notre métier de la façon la plus professionnelle possible. Tous nos magasins sont concernés. Cinq sont aujourd'hui certifiés, nous projetons d'en avoir cent à la fin de l'année, avec l'ambition de faire certifier tous les magasins Optic 2000 à fin 2013. »

COMMENT RÉPONDRE AUX EXIGENCES DU « CONSOMMATEUR-PATIENT » ?

Nicolas de Lambert, directeur général d'Essilor France : « Tout part de notre conception de la qualité de la filière de santé visuelle. Cette chaîne va de l'ophtalmologiste jusqu'à l'opticien en passant par le verrier. Si l'un de ces maillons flanche, le porteur ne sera pas satisfait...

Nous avons réalisé une étude en 2009 prouvant que l'association d'un opticien professionnel avec un verrier performant fait la différence en termes de satisfaction

du porteur. C'est pourquoi nous sommes le seul verrier qui systématiquement fait tester les nouveaux verres Varilux par des porteurs de lunettes avant leur commercialisation. Les protocoles de ces tests ont été validés par l'équipe du professeur Sahel* du centre de recherche 968 INSERM - université Pierre et Marie Curie. Ces tests sont effectués avec le concours d'organismes indépendants. Le label "Approuvés par les porteurs de verres" apporte la garantie que la performance de ces verres est bien perceptible par le porteur et répond bien à ses besoins. »

*Le professeur Sahel ne perçoit aucune rémunération pour la validation de ces protocoles.

Stéphane Haendler, directeur de Transitions Optical France-Bénélux : « A la différence d'Essilor et d'Optic 2000 qui proposent une offre très large, Transitions n'a qu'un produit : les verres à teinte variable. Donc, pour rassurer le client et le satisfaire, cet unique produit doit être irréprochable en termes de qualité.

Nous travaillons en permanence sur l'ensemble des critères qui font la performance des verres à teinte variable : clarté à l'intérieur, degré de teinte à l'extérieur, rapidité pour passer du clair au foncé et vice-versa, bonne

tenue par fortes températures, vieillissement...

Le fruit de ces efforts est récompensé par une satisfaction client record : 95 % des porteurs de verres Transitions sont satisfaits de leurs verres. Cela prouve que le produit répond de manière très satisfaisante à un réel besoin des porteurs, en termes de confort, de praticité mais aussi de protection. »

COMMENT RASSURER LES ACHETEURS SUR INTERNET ?

Nicolas de Lambert : « D'après une récente étude de Galliléo Business Consulting, 23 % des consommateurs disent qu'ils n'ont pas confiance dans les achats sur internet pour un produit aussi important que l'optique. Si ces achats en ligne sont déjà une réalité en lentilles de contact, c'est une activité à peine naissante en lunettes de vue : seulement 1,6 % des porteurs ont acheté leurs lunettes de vue sur un site d'e-commerce. Or nous estimons que la santé visuelle des Français ne peut être assurée qu'au travers d'une filière intégrant ophtalmologistes et opticiens.

Les verres que nous proposons sont de plus en plus sophistiqués et de plus en plus personnalisés. Ils exigent de la part de l'opticien de plus en plus de mesures, avec des appareils possédant une précision au 10e de millimètre. »

Aujourd'hui, la vente à distance ne permet pas de garantir ces services et c'est pourquoi nous avons décidé de ne pas associer les verres de marque Essilor aux sites de vente de lunettes en ligne.

Yves Guénin : « Nous ne considérons pas internet comme une menace mais comme une opportunité de proposer des services complémentaires, dans la continuité de notre politique de qualité et dans le respect de la santé visuelle de nos clients.



Nicolas de Lambert, directeur général d'Essilor France, et Yves Guénin, secrétaire général d'Optic 2000.

Optic 2000 fera donc du e-commerce selon un modèle qui associera choix sur internet et vente en magasin, parce qu'on ne vend pas un produit de santé comme n'importe quel autre et que rien ne remplace le savoir-faire de l'opticien.

Nous avons choisi de commercialiser l'ensemble de nos lignes de produits en nous adaptant aux protocoles de vente qu'elles nécessitent. **Les solaires non correctrices** seront donc vendues en direct au client, les **lentilles de contact** ne seront commercialisées que sous l'aspect renouvellement après vérification des éléments de l'ordonnance. La vente des **lunettes de vue** sera encadrée en magasin par nos opticiens. Nous considérons en effet que le choix et la réalisation de ce type d'équipement doivent être obligatoirement faits par un professionnel de santé. Nous prévoyons le lancement de notre nouveau site d'e-commerce au printemps 2012. »

QUESTIONS / RÉPONSES

Que signifie pour vous la transparence ?



Docteur Patrick Perret, ophtalmologiste à Mercin-et-Vaux (Aisne)

« Avant tout, la transparence signifie que la fourniture de la correction optique est respectueuse de notre prescription et conforme au devis de l'opticien. Elle doit s'accompagner d'une prestation de qualité au niveau des verres et du montage verres/lunettes. Ce qui est le cas pour une enseigne nationale comme Optic 2000. Si nécessaire, j'appelle l'opticien et réciproquement. »

Que pensez-vous de la certification Afnor « qualité en optique » ?

Docteur Caroline Pasquesoone, ophtalmologiste à Lille (Nord)

« Cela va dans le bon sens ! Les engagements que signe l'opticien certifié apportent une sécurité supplémentaire au patient et lui garantissent des conseils de qualité. L'engagement de collaborer avec l'ophtalmologiste nous semble indispensable. De même que le respect de nos ordonnances et celui du non-renouvellement des verres si l'ordonnance date de plus de trois ans ! La certification de l'opticien assure qu'il respecte la réglementation. »

La vente sur internet offre-t-elle suffisamment de garanties ?



Docteur Pierre Blanckaerd, ophtalmologiste à Dunkerque (Nord)

« Dans la mesure où le patient doit passer obligatoirement en magasin pour se faire équiper d'une correction optique, le projet de site e-commerce Optic 2000 me semble offrir les garanties suffisantes. Je le considère comme une étape préalable avant la vente. Le patient peut ainsi s'informer tranquillement chez lui avant d'aller voir l'opticien pour choisir son équipement dans le cadre de l'ordonnance. »

Certification Afnor

Des opticiens de confiance



L'apparition d'enseignes low cost et la multiplication des sites internet lancés par des entrepreneurs/businessmen et non des professionnels de l'optique brouillent la vision de vos patients en quête de corrections optiques de qualité. Pour rétablir leur confiance vis-à-vis de l'opticien, les professionnels de la chaîne de santé visuelle ont conçu un référentiel commun de « qualité optique ». Il est mis en œuvre par Afnor Certification, un organisme indépendant ayant toute légitimité à délivrer une certification qualité des magasins d'optique. D'ici à fin 2013, tous les magasins Optic 2000 devraient être certifiés.



L'opticien explique le devis à sa cliente.

« Le référentiel d'engagements de service a été élaboré à la demande de représentants d'opticiens. Ceux-ci souhaitaient créer un signe distinctif dans la profession permettant d'harmoniser les démarches existantes qui, à leurs yeux, ne prenaient pas en compte l'ensemble de la chaîne de santé visuelle. L'objectif des professionnels réunis dans le groupe de rédaction/validation du projet – ophtalmologistes, opticiens, complémentaires santé... – a été de se rassembler autour d'une certification de service commune et unique pour offrir aux clients une meilleure lisibilité des critères de choix d'un opticien et une meilleure visibilité de la qualité de service rendu par l'opticien. Ce signe distinctif pourra être affiché par l'opticien sur sa vitrine et dans sa documentation », rappelle



Christelle Badet, responsable marché

santé à Afnor Certification, qui a présidé les travaux du groupe de validation.

UNE CERTIFICATION PAR MAGASIN

La certification qualité est délivrée à chaque magasin d'optique, qu'il soit indépendant ou appartenant à une enseigne, à l'issue d'un audit qui comporte une visite mystère puis un entretien avec l'opticien. Celui-ci prend quinze engagements, répartis en six thématiques ou critères de confiance (voir encadré p.5). La certification sera ensuite renouvelée ou non, chaque année, à l'issue d'un audit du magasin.

« C'est une petite révolution dans les magasins, constate Christelle Badet. Même s'il y a un peu d'appréhension au départ, la démarche initiée en juin 2011 rencontre une grande adhésion des participants. Les audits mettent en évidence les aspects positifs et les points à améliorer, ce qui est le but d'une démarche qualité. Par ailleurs, les premiers

audités nous ont fait savoir que cette démarche est très motivante, notamment au niveau du management des équipes et au niveau de la relation clients, mieux valorisés. Dans quelques mois, nous nous tournerons ensuite vers les patients-clients pour évaluer leur niveau de satisfaction... »

RESTAURER L'IMAGE DE LA PROFESSION

« Cette démarche de certification découle du constat que face à une offre très hétérogène, il est difficile de distinguer les opticiens sérieux des autres. Grâce à la certification qualité reposant sur un référentiel commun, nous serons mieux à même de conseiller à nos patients un choix d'opticiens professionnels réellement experts dans leur domaine, estime



le docteur Jean-Bernard Rottier, président du Syndicat National des Ophtalmologistes de France (SNOF).

Nous avons participé activement, en tant que partenaire, à la rédaction du référentiel, et la majorité de nos remarques ont été prises en compte. Nous avons insisté notamment pour que le document corresponde tout à fait au but fixé qui était de valoriser le savoir-faire de l'opticien et d'assurer au client une prestation avec un niveau de qualité opposable. Une autre avancée certaine est le début de la conception d'un code de déontologie de l'opticien. Au total, ce référentiel valorise l'expertise des opticiens vis-à-vis des clients en marginalisant ceux qui ne respectent pas les bonnes pratiques. Il faut saluer les opticiens qui s'engagent dans la certification qualité alors que le message que les clients reçoivent est actuellement (et malheureusement) très souvent axé sur la mode et le prix.

La certification pousse vers le haut avec un service amélioré en matière d'accueil, d'explications techniques, de prestations... et de traçabilité. Le patient aura la garantie que le verre correcteur qu'il porte est bien celui qu'il a choisi au moment de l'acceptation du devis, ce qui est déjà un progrès et constitue le début d'une nouvelle relation de confiance.

Au final, j'espère que cette démarche exigeante ne sera pas galvaudée. Elle doit absolument être signifiante pour le public et pour les prescripteurs. Ceux qui font l'effort de s'y engager auront ainsi un retour sur investissement en termes d'image.»

Les opticiens certifiés « qualité optique » s'engagent vis-à-vis du patient

Déontologie et éthique

I. « Nous nous engageons à respecter les principes déontologiques de notre profession envers nos clients et partenaires. »

Accueil du patient

II. « Vous êtes accueilli avec courtoisie et efficacité quel que soit le moment de notre relation d'échange. »

III. « Nous vous facilitons l'accès aux produits et aux services par la mise à disposition d'un point de vente bien agencé et propre, par des linéaires produits clairs et simples d'accès, et par des outils d'information sur les produits d'optique. »

IV. « Vous bénéficiez de conseils professionnels et personnalisés à tout moment de la prestation.

Relation avec les partenaires santé et prescripteurs

V. « Nous vous fournissons des produits d'optique conformes et de qualité. »

VI. « Nous nous engageons à vous faciliter

l'information de la prise en charge de votre équipement optique et à établir avec les organismes d'assurance maladie des relations de loyauté, confiance et transparence. »

VII. « Nous entretenons des relations privilégiées avec les prescripteurs, notamment l'ophtalmologiste, et les professionnels de santé afin de vous apporter une prestation de service adaptée à votre situation. »

Prestation de service

VIII. « Nous identifions vos attentes et besoins en respectant la prescription médicale. »

IX. « Nous vous proposons un choix argumenté d'un ou plusieurs équipements optiques en cohérence avec vos attentes et votre défaut visuel. »

X. « Une fois votre choix effectué, nous mettons tout en œuvre pour vous fournir l'équipement optique contrôlé et conforme au devis. »

Suivi du patient

XI. « Nous nous engageons à assurer un suivi personnalisé de notre prestation tout au long de nos échanges. »

XII. « Nous vous expliquons clairement nos garanties et les respectons. »

XIII. « Nous nous engageons à vous donner tous les conseils et conditions d'utilisation et d'entretien de votre équipement optique. »

XIV. « Nous vous proposons une solution à toute réclamation liée à nos engagements de service sous 15 jours. »

Satisfaction du patient

XV. « Nous nous engageons à évaluer chaque année votre satisfaction quant à nos relations et engagements de service. »

MAGASINS

Espace Juniors : le regard des enfants

Du plus jeune âge aux seniors, les opticiens doivent répondre à la diversité de la demande. Dans un nombre croissant de magasins, Optic 2000 réserve aux juniors un espace spécialement conçu pour eux.

« Les petits apportent un sourire et de l'animation. Nous les recevons avec leurs parents à qui nous faisons découvrir le magasin. Une occasion de les sensibiliser aussi à la protection solaire pour leurs enfants », déclare **Olivier Padieu**, administrateur du groupe Optic 2000, propriétaire de trois magasins, à Dijon, Fontaine-les-Dijon et Vénarey-lès-Laumes (Côte d'Or), tous pourvus d'un Espace Juniors.

UN CONCEPT COLORÉ

L'Espace Juniors est coloré, joyeux... et naturellement adapté à la taille des enfants. Les montures sont présentées à leur portée, ils peuvent s'asseoir autour d'une table basse pour jouer, lire des BD ou dessiner. Mais ce qui canalise le plus leur attention, pendant que l'opticien traite les aspects techniques et financiers avec les parents, c'est un aquarium avec des poissons multicolores. L'Espace Juniors couvre 10 à 15 % de la surface du magasin, avec notamment des



Un espace coloré et joyeux, avec des opticiens formés aux lunettes pour enfants.

présentoirs de 4 m de long sur 1,50 m de hauteur environ. Y sont exposés près de deux cents modèles de montures et une cinquantaine en tiroir, conçus spécialement pour les enfants, alliant autant que possible efficacité et esthétique : Logo, Julbo, Astérix, Lafont...

LA FORMATION DES OPTICIENS

Les opticiens qui s'occupent des juniors ont suivi une formation spécifique aux équipements et aux comportements des enfants avec le concours d'orthoptistes et de fournisseurs. Les orthoptistes ont sensibilisé les opticiens aux conséquences que pourrait avoir un mauvais choix de lunettes, pas assez hautes ou mal adaptées, par exemple pour le traitement d'un strabisme.

« Dans notre magasin principal de Dijon, trois opticiens sont spécialisés dans les lunettes enfant. Leur formation a porté, non seulement sur les aspects techniques mais aussi sur les explications à tenir aux parents afin qu'ils prennent en compte à la fois l'aspect esthétique et l'efficacité des lunettes. Notre rôle est de les guider dans leur choix et de faire en sorte que les enfants portent ensuite leurs lunettes avec plaisir. Cela dit, quand les parents hésitent sur tel ou tel choix, il arrive que nous appelions ensemble leur ophtalmologiste pour les convaincre qu'il ne s'agit pas d'acheter un accessoire de mode mais un équipement thérapeutique... »

PRODUITS

Des verres spéciaux pour travailler sur ordinateur

75 % des utilisateurs souffrent du « syndrome de la fatigue visuelle sur ordinateur » (étude Sciforma 2010). Prenant en compte cette réalité, l'enseigne Optic 2000 a mis en place un partenariat exclusif avec le fabricant français de verres BBGR.

Une journée de travail sur écran requiert environ 30 000 mises au point successives de l'œil. Celui-ci se déplace sans cesse entre l'écran, le clavier et le plan de travail. Et certains troubles de la vision peuvent survenir tels que la sensation d'une vision floue, une difficulté à accommoder, une perte d'acuité en vision de près, une sécheresse oculaire et, parfois, une sensation de scintillement de l'écran.

Afin d'y remédier, BBGR a conçu un verre spécifique qui diminue la fatigue visuelle en facilitant l'accommodation des yeux sur l'écran. Ces Verres Vision Ordinateur, dotés d'un traitement anti-reflet, procurent au porteur une vision plus nette et confortable au quotidien. Ils sont proposés pour chaque amétropie, quel que soit l'âge. La gamme se décline en verres unifocaux, verres mi-distance et verres progressifs.



La gamme Vision Ordinateur est proposée pour chaque amétropie.

BASSE VISION

Deux évènements sur la malvoyance en Guadeloupe

Il y a sûrement quelque chose à faire, estime **Florence Baudry**, propriétaire du magasin Optic 2000 au Moule (Guadeloupe), Centre Agréé Spécialiste BASSE VISION depuis le 9 février 2009. Avec son équipe, elle a organisé deux soirées



Florence Baudry présente des solutions pour les personnes malvoyantes.

d'information sur la basse vision, les aides visuelles et la prise en charge des personnes malvoyantes. La première, pour les médecins ophtalmologistes et orthoptistes, le vendredi 16 septembre 2011, avec des interventions notamment du docteur **Eric Parrat**, ophtalmologiste, rétinologue, et de **Mylène Pierrot**, orthoptiste spécialiste en basse vision. Et la seconde pour les patients, le lendemain, au cours de laquelle **Philippe Blanc**, formateur Audiopic, a rappelé le rôle d'un Centre Agréé Optic 2000 Spécialiste BASSE VISION. **Cathy Popotte-Oculi**, orthoptiste, a présenté ensuite les différentes pathologies de la basse vision et **Stéphanie Lemaître**, opticienne agréée Basse Vision, a décrit les accès aux aides pour l'acquisition d'aides visuelles.

En bref

Le réseau s'étend :

85 Centres Agréés Spécialistes BASSE VISION (au 21.10.2011).

Centre BASSE VISION CECOM :

près de **300** visites de personnes malvoyantes depuis son ouverture, en novembre 2010.

La lettre

aux Ophtalmologistes
La Lettre Optic 2000
Décembre 2011 / n° 95

éditée par Optic 2000
5 avenue Newton
92140 Clamart
Tél. : 01 41 23 2000

Directeur de la publication :
Alexis Heimburger
Administrateur

Rédactrice en chef :
Joelle Nermon
Directrice des Partenariats Santé
avec Sabine Cherbi
et Sandrine Ladoux
Conseil éditorial et rédaction :



Gérard Bourgeois (Créatis)

Crédits photos :
Patrick Faure,
DPS
Optic 2000 Dijon

Conception graphique :
Mélanie Cailliez

Réalisation :
Service Fabrication
Optic 2000

©2011 Optic 2000
Diffusion ou reproduction
même partielle,
interdite sans accord d'Optic 2000



Optic 2000

Mécène de l'Institut de la Vision depuis 2009



La chercheuse analyse des fragments d'ADN de patients obtenus par PCR



Laboratoire de l'Institut de la Vision



Installé au cœur de l'Hôpital des Quinze-Vingts

Optic 2000 soutient l'Institut de la Vision sur l'ensemble des projets menés. L'Institut de la Vision est l'un des plus importants centres de recherche intégrée en Europe sur les maladies de la vision. Les thèmes actuels de la recherche : la DMLA, le glaucome, les rétinopathies pigmentaires, la neuropathie héréditaire de Leber, la rétine artificielle...