



POTENTIEL DE LA TÉLÉCONSULTATION CHEZ LES OPTICIENS



VOS CONTACTS CSA :

Anne-Marie PERNET – Directrice du Département Santé

anne-marie.pernet@csa.eu

Clément CHAMBON – Chargé d'Etudes

clement.chambon@csa.eu

ETUDE #2500146

#1 – Contexte, Objectifs et Méthodologie

#2 – Profil de la Cible

#3 – Connaissance des solutions

#4 – FOCUS TELECONSULTATION (intérêt, motivation, budget estimé)

#5 – FOCUS TELEEXPERTISE (intérêt, motivation, budget estimé)

#6 – Conclusions

Contexte, objectifs et méthodologie

CONTEXTE & OBJECTIFS

En France, l'accès aux soins ophtalmologiques est marqué par de fortes disparités entre les grandes métropoles et les zones rurales ou moins densément peuplées.

Ces inégalités territoriales contraintent souvent les habitants de ces territoires sous-dotés à trouver des solutions par eux-mêmes, notamment en sollicitant des médecins généralistes pour le renouvellement de leurs prescriptions.

Face à ce constat, Lyleoo propose une solution de téléexpertise en ophtalmologie peu onéreuse et soucieuse des finances publiques visant à améliorer l'accès aux soins sur les zones carencées du territoire français

Aujourd'hui, Lyleoo souhaite évaluer si les opticiens sont prêts à investir dans des cabines de téléconsultation. En effet, la téléconsultation chez les opticiens est en train de transformer le secteur de l'optique en France.

objectifs

L'étude réalisée par l'institut CSA vise à analyser le potentiel de ces solutions auprès des opticiens :



MESURER le niveau de connaissance des opticiens vis-à-vis de la téléconsultation et de la téléexpertise



EVALUER l'intérêt pour la téléconsultation et la téléexpertise



COMPRENDRE les motivations et freins liés à l'adoption des cabines de téléconsultation et les solutions de téléexpertise



IDENTIFIER les profils des opticiens les plus enclins à investir dans ces nouvelles technologies.

METHODOLOGIE



MODE DE RECUEIL

Questionnaire administré
via téléphone

Durée : 8 minutes



DATE DE TERRAIN

17 ➞ 28
MARS 2025 MARS 2025



CIBLE

Echantillon de 200 opticiens via fichier
transmis par LYLEOO
(Sélection de responsables de magasin)

Profil de la cible





Profil de la cible interrogée : Données socio-démographiques

Base: ensemble (n=200)

SEXÉ

49%
Femmes



51%
Hommes

ÂGE

41%



18-39 ans

41%



40-49 ans

19%

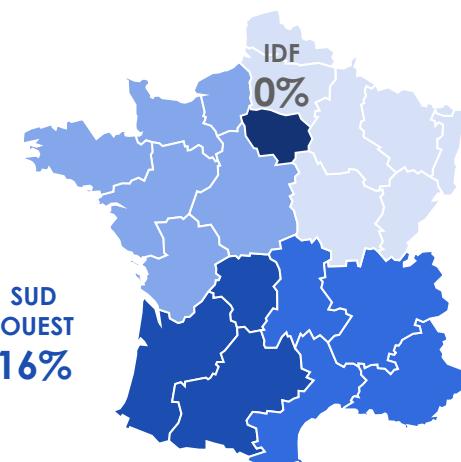


50 ans et +

Âge moyen : **42 ans**

RÉGIONS ET TAILLE D'AGGLOMÉRATION

NORD
OUEST
34%



NORD
EST
29%

SUD
OUEST
16%

SUD
EST
22%

Moins de 2000 hab. 9% 10%

2000 à 20 000 hab. 35% 35%

20 000 à 100 000 hab. 21% 22%

Plus de 100 000 hab. 35% 33%

Agglo parisienne -

Pour rappel : structure du fichier de contacts donné par Lyleoo

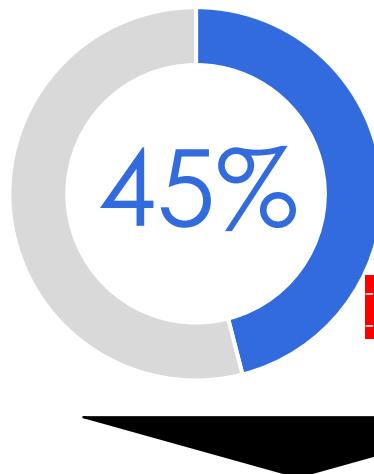
IDF	0%
Nord-Est	33%
Nord-Ouest	32%
Sud-Est	23%
Sud-Ouest	12%



Profil de la cible interrogée : Activité du magasin & Accès aux soins

Base: ensemble (n=200)

DIFFICULTÉ POUR PRENDRE UN RENDEZ-VOUS CHEZ UN OPHTALMOLOGUE ?

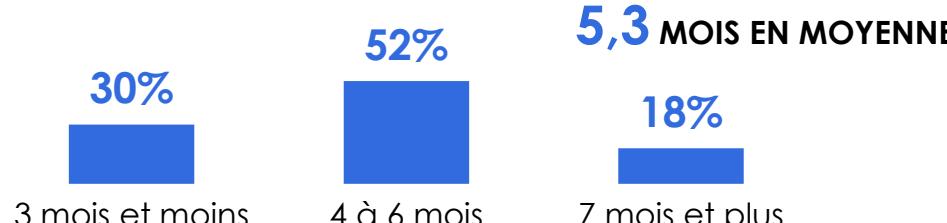


Ont des difficultés de prise de rdv dans leur région

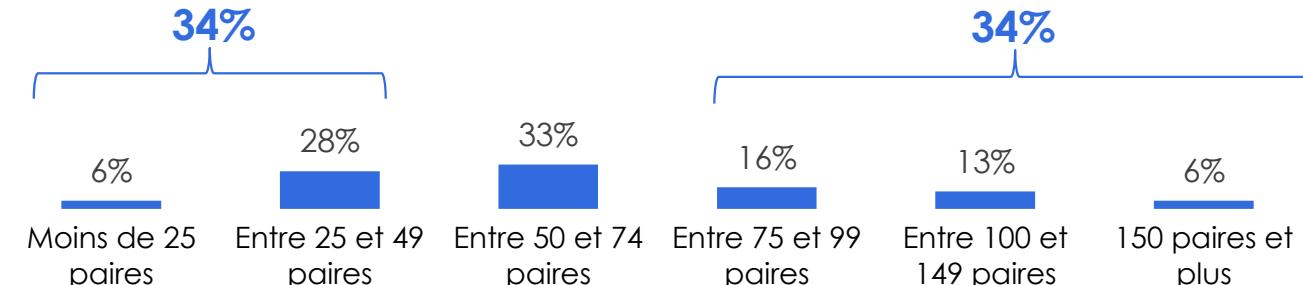
-- Nord : 17%
-- Agglo 100 000 hab. et plus : 33%

DÉLAI MOYEN RDV - OPHTALMOLOGUE SITUÉ DANS ZONE GÉOGRAPHIQUE « COMPLEXE »

Opticien travaillant dans zone où la prise de rdv chez ophtalmologue est difficile (n=89)



NOMBRE MOYEN DE PAIRES DE LUNETTES AVEC CORRECTION / MOIS



PROFIL DE LA CLIENTELE

Principalement des **adultes âgés de 35 à 65 ans**

51%

Principalement des **seniors (plus de 65 ans)**

49%

Principalement de **jeunes adultes (moins de 35 ans)**

8%

Principalement **des enfants**

6%

Clientèle homogène avec tous types de clients

35%

S7. Est-il difficile de prendre des rendez-vous chez un ophtalmologue dans la zone géographique où se situe votre magasin ?

S8. Selon vous, quel est le délai moyen, en nombre de mois, pour obtenir un rendez-vous chez un ophtalmologue dans la zone géographique où se situe votre magasin ?

S9. En moyenne, combien de paires de lunettes avec correction sont vendues au cours d'un mois standard au sein de votre magasin ?

S10. Et quels sont les 2 profils majeurs de votre clientèle ?

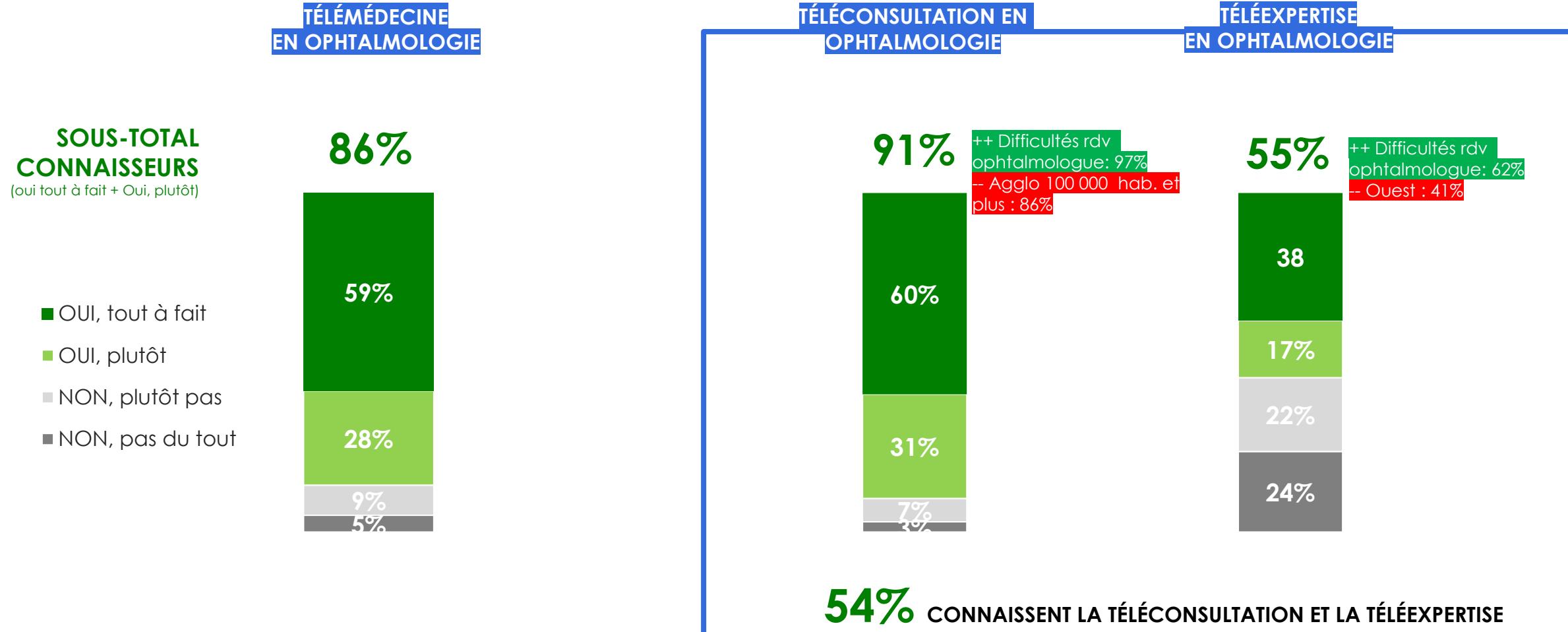
CONNAISSANCE DES SOLUTIONS



La quasi-totalité des opticiens connaissent la téléconsultation en ophtalmologie contre seulement la moitié pour la téléexpertise. A noter, ces 2 solutions sont davantage connues auprès des opticiens exerçant dans des zones où la prise de rendez-vous chez un ophtalmologue est difficile.

Connaissance des dispositifs à distance

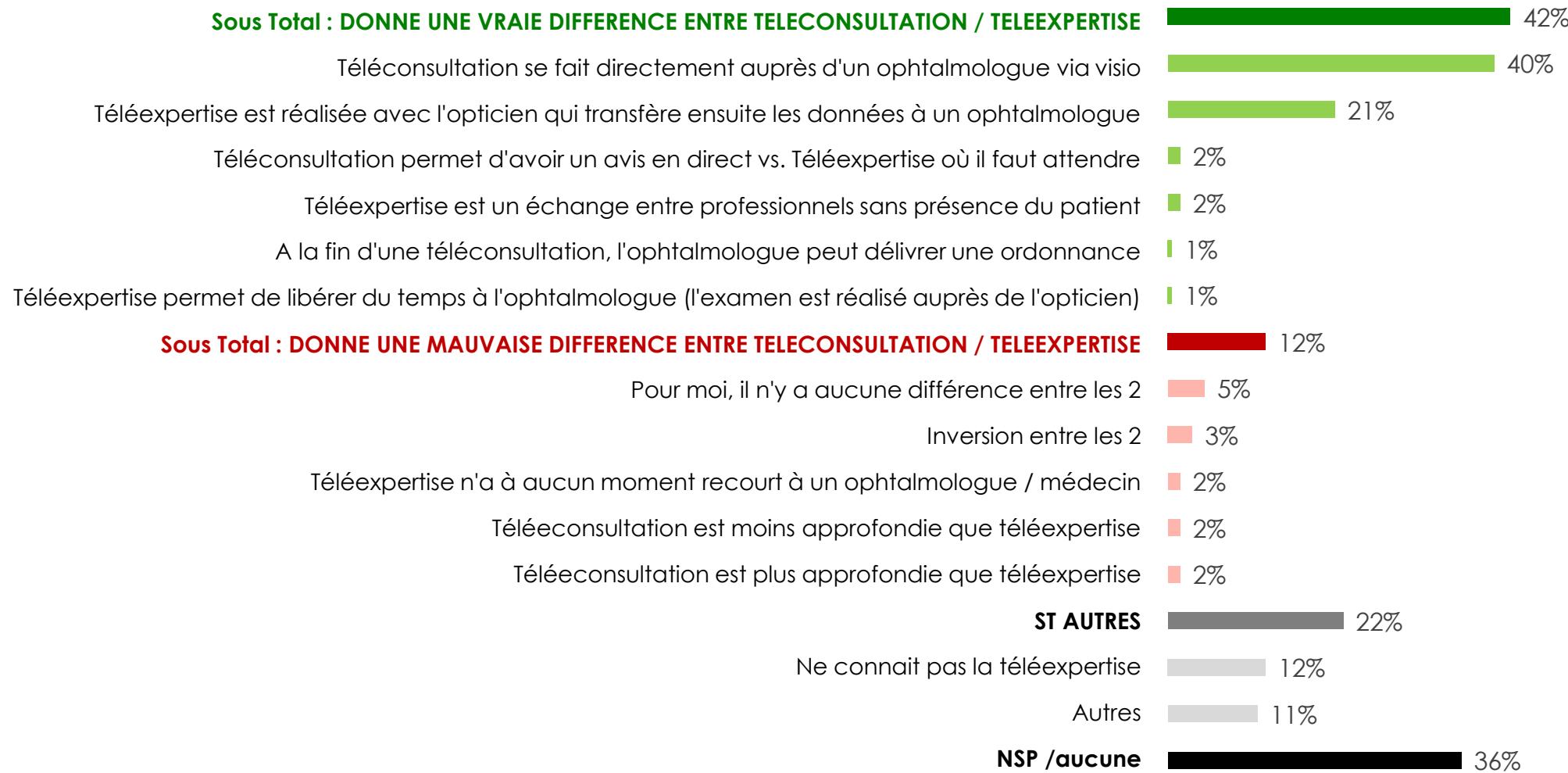
Base : Ensemble (n=200)



Cependant ...en spontané, seulement une minorité d'opticiens arrive à donner une vraie différence entre la téléconsultation et la téléexpertise. Le fait que la téléconsultation a lieu directement avec l'ophtalmologue via visio est le point le mieux appréhender.

Perception : Différences téléconsultation / téléexpertise

Base : Ensemble (n=200)



EXEMPLES DE VERBATIMS

Perception : Différences téléconsultation / téléexpertise

Base : Ensemble (n=200)



« La téléconsultation on voit qu'il y a une analyse d'un ophtalmologue en temps réel à distance alors qu'une téléexpertise c'est l'ophtalmologue qui va analyser le dossier pas en direct et ça va reposer sur l'examen d'opticien. »

« La téléconsultation, où le client parle directement avec l'ophtalmologue, et pour la téléexpertise, c'est-à-dire que ce n'est pas l'ophtalmologue qui examine l'oeil, mais l'opticien est celui qui réalise l'examen et transfère les résultats à un médecin spécialiste pour examiner les résultats. »

« La téléconsultation se fait avec un ophtalmologue en visioconférence avec le client, la téléexpertise sollicite l'opticien qui fait les examens et qui rend ensuite compte à l'ophtalmologue. »

« La téléconsultation se fait à l'aide d'une machine avec ophtalmo à distance, la téléexpertise c'est l'opticien qui fait l'examen et envoie les résultats à un ophtalmologue. »

« La téléconsultation se fait via une cabine avec un ophtalmologue à distance, pour la téléexpertise c'est l'opticien qui fait les examens et qui envoie les résultats à un ophtalmologue. »

« Pour la téléconsultation un ophtalmo fait une consultation à distance en visio chez un opticien, la téléexpertise passe par opticien qui transmet les résultats à un ophtalmologue. »

« La téléconsultation est gérée par un ophtalmo quand la téléexpertise est réalisée par l'opticien. »



« Je ne vois pas la différence entre les deux, mais la téléconsultation consiste à consulter un médecin et la téléexpertise est sous test. »

« La téléconsultation, c'est lorsque l'opticien fait l'examen, et la téléexpertise, c'est lorsque l'ophtalmologue le fait, je suis un peu perdu entre les deux. »

« La téléexpertise, c'est une étude plus approfondie, donc il doit y avoir quelque chose de plus recherché en matière d'expertise. »

« La téléconsultation consiste à avoir un avis médical derrière et la téléexpertise n'a pas affaire à un médecin. »

FOCUS TELECONSULTATION

(intérêt, motivation, budget estimé)



Bien que la quasi-totalité des opticiens connaissent la téléconsultation, seulement près la moitié se sont déjà renseignés concernant cette solution.

On note néanmoins un intérêt plus fort auprès des opticiens exerçant dans des zones où la prise de rendez-vous chez un ophtalmologue est difficile.

Connaissance & Prise de renseignements

Base : Ensemble (n=200)

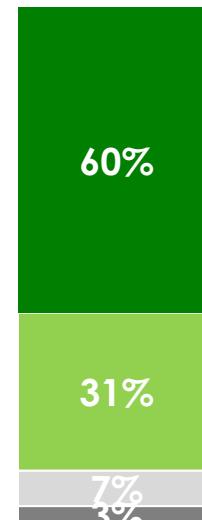
Connaissance téléconsultation (rappel)

SOUS-TOTAL CONNAISSEURS
(oui tout à fait + Oui, plutôt)

91%

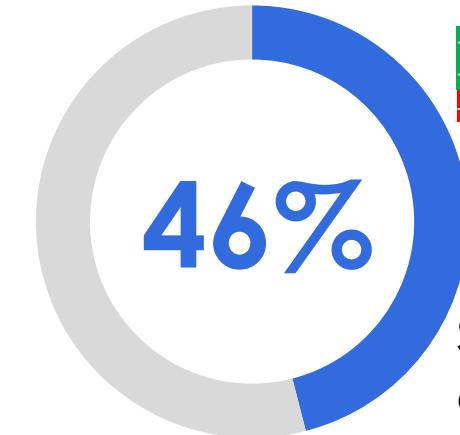
++ Difficultés rdv ophtalmologue: 97%
-- Agglo 100 000 hab. et plus : 86%

- OUI, tout à fait
- OUI, plutôt
- NON, plutôt pas
- NON, pas du tout



Parmi les connaisseurs de la téléconsultation...

Connaisseurs cabine de téléconsultation (n=181)



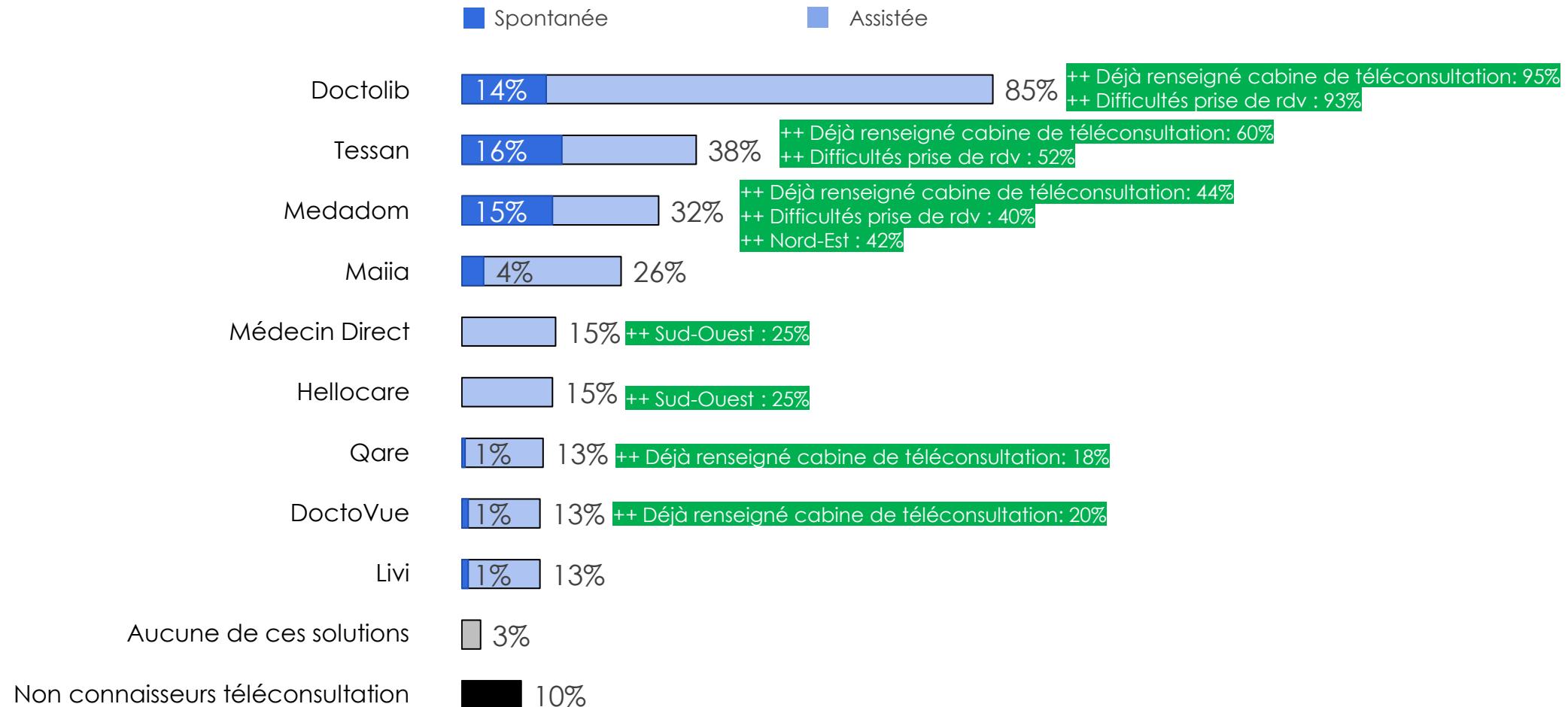
++ Difficultés rdv ophtalmologue: 62%
++ Clientèle homogène : 58%
-- Sud-Est : 31%

Se sont déjà renseignés concernant
l'achat et l'installation d'une cabine de
téléconsultation
dans leur magasin auprès des
entreprises expertes

Doctolib est la solution de téléconsultation la plus connue par les opticiens, loin devant Tessan, Medadom et Maiïa.

Notoriété des solutions

Base : Ensemble (n=200)



Les opticiens connaissleurs du concept de « téléconsultation » minimisent en moyenne de 225€ par mois le budget demandé par cette solution (1275€ vs. 1500€ en réalité).

Par contre, les opticiens, s'étant déjà renseignés, sont bien plus proches de la réalité (écart de seulement 35€ en moyenne).

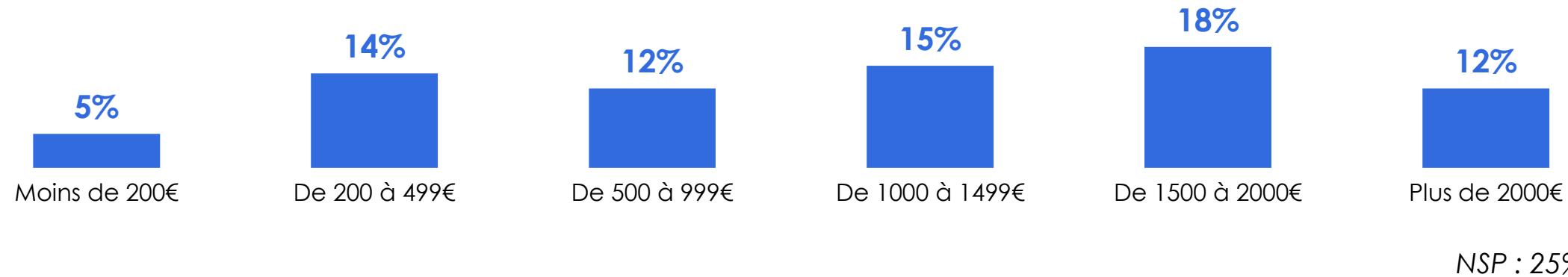
Budget mensuel pour une cabine de téléconsultation – en spontané

Base : Connaisseurs téléconsultation (n=181)



1275€ par MOIS est le budget moyen
demandé par une cabine de téléconsultation
selon les opticiens connaissleurs de cette solution
(contre 1500€ en réalité)

1465€ Déjà renseignés cabine de téléconsultation
971€ Sud-Est



Après connaissance du budget demandé et de la fonction des cabines de téléconsultation, une très faible minorité des opticiens se déclarent prêts à investir.

Intérêt pour l'investissement

Base : Ensemble (n=200)



SOUS-TOTAL PRÊTS À INVESTIR (OUI TOUT À FAIT + OUI, PLUTÔT)

- OUI, tout à fait
- OUI, plutôt
- NON, plutôt pas
- NON, pas du tout

7%

3%
5%

20%

73%

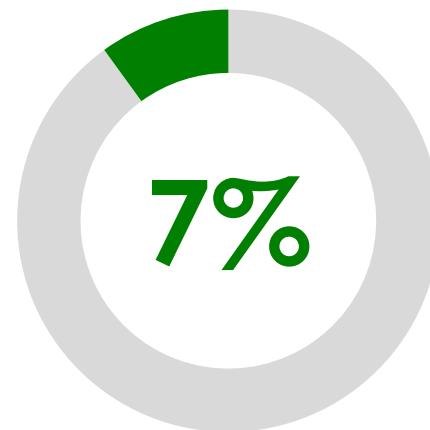
++ Agglomération de 2000 à 20000 habitants : 11%
++ Déjà renseigné cabine de téléconsultation: 13%

MOTIVATIONS DES OPTICIENS PRÊTS A INVESTIR – RESULTATS A TITRE INDICATIF (BASE TRES FAIBLE)

Raisons d'intérêt

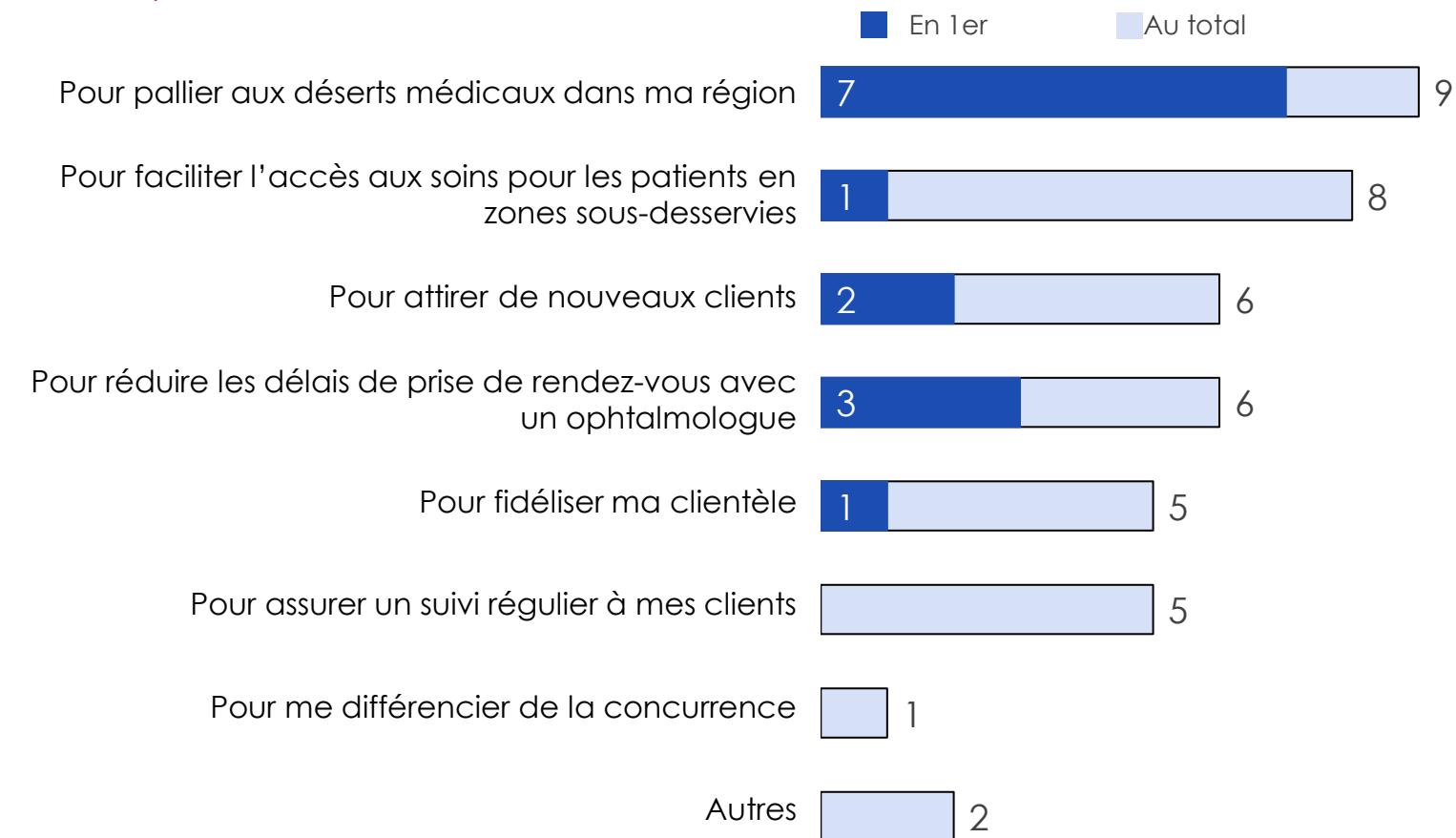
Base : Ensemble (n=200)

Rappel du score prêt à investir



DES OPTICIENS INTERROGÉS

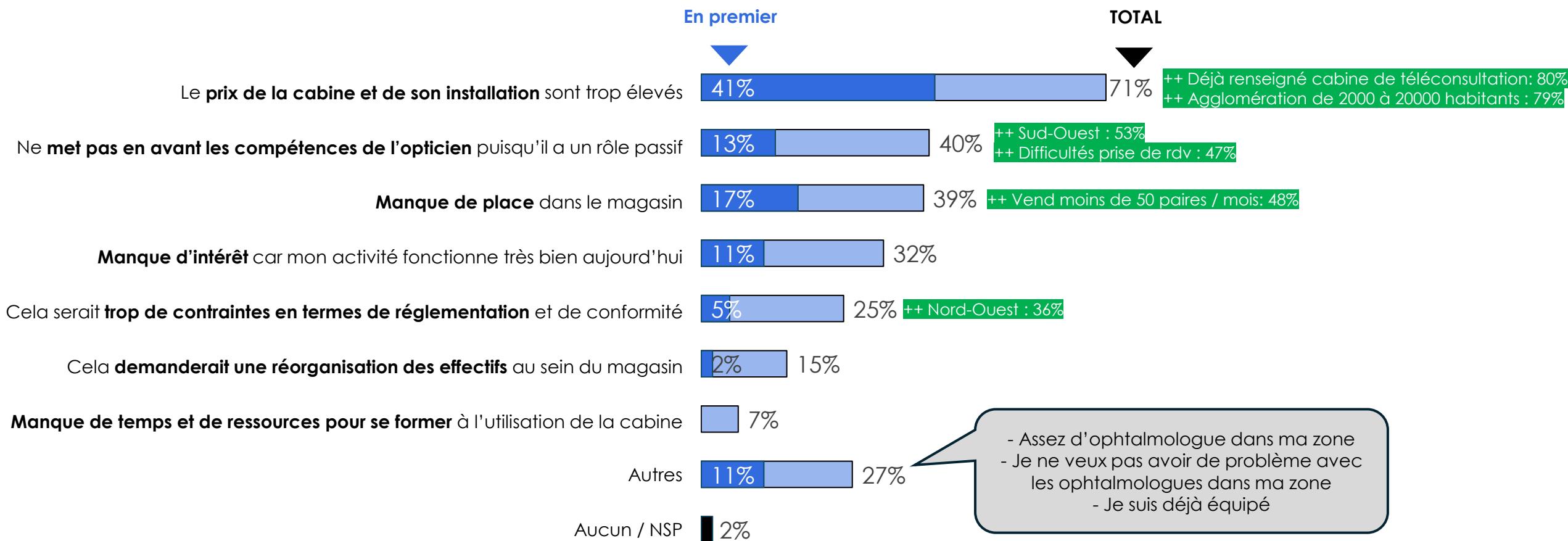
Base : intéressés pour investir dans une cabine de téléconsultation (n=14)
Résultats très base faible – données à titre indicatif
Résultats présentés en effectifs



Le prix est le principal frein concernant l'investissement dans une cabine de téléconsultation, devant le manque de place et le manque de valorisation des aptitudes de l'opticien (rôle passif).

Freins à l'investissement

Base : Ensemble (n=200)

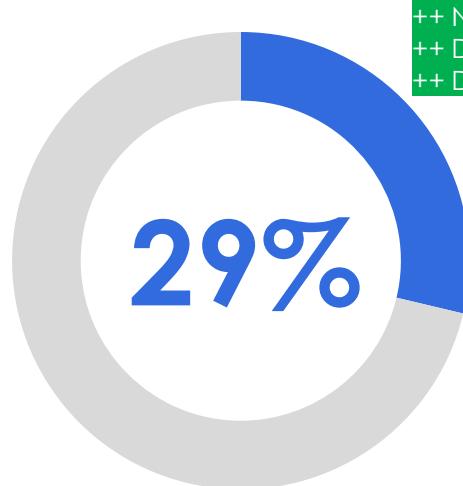


xx% Différences significatives positives vs. l'ensemble
xx% Différences significatives négatives vs. l'ensemble

Seulement 1/3 des opticiens connaissent une alternative à la téléconsultation → la téléexpertise et la consultation physique étant les 2 seules options ressorties spontanément

Alternatives envisagées

Base : Ensemble (n=200)



Des répondants connaissent des alternatives à la téléconsultation



ALTERNATIVES CONNUES

Base : Connaisseurs alternatives téléconsultation (n=57)

Téléexpertise



Autres

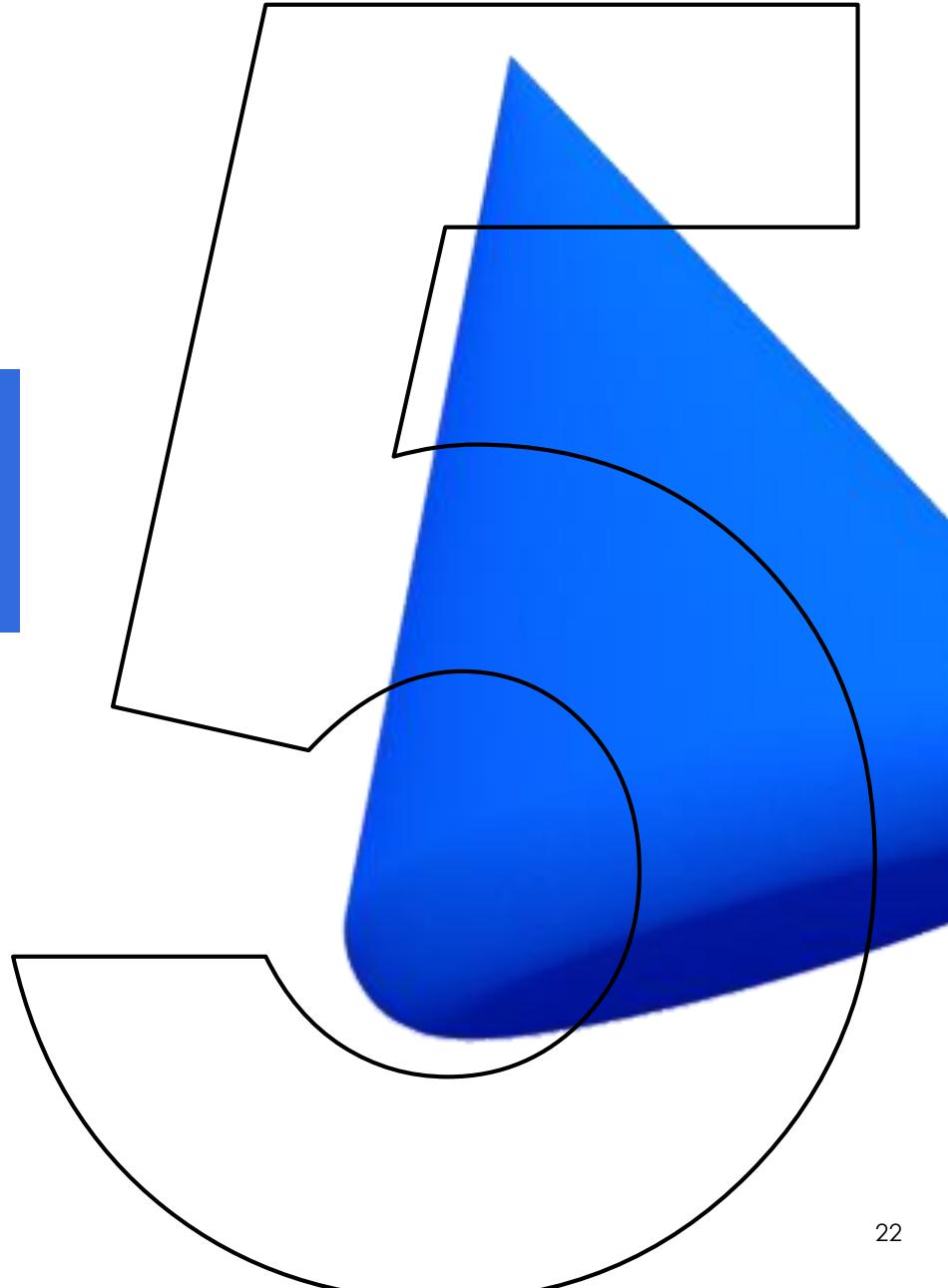


Aucun / NSP



FOCUS TELEEXPERTISE

(intérêt, motivation, budget estimé)



Parmi les connaisseurs de téléexpertise, seulement la moitié se sont déjà renseignés concernant des solutions proposées par des entreprises expertes (soit environ ¼ des opticiens).

Connaissance & Prise de renseignement

Base : Ensemble (n=200)

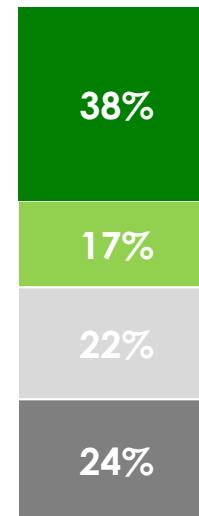
Connaissance de la téléexpertise (rappel)

SOUS-TOTAL CONNAISSEURS
(oui tout à fait + Oui, plutôt)

55%

++ Difficultés rdv ophtalmologue: 62%
-- Ouest : 41%

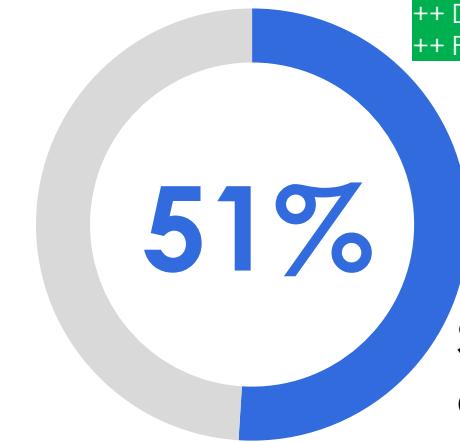
- OUI, tout à fait
- OUI, plutôt
- NON, plutôt pas
- NON, pas du tout



Parmi les connaisseurs de la téléexpertise...

Connaisseurs téléexpertise(n=110)

++ Difficultés prise de rdv : 80%
++ Prêts à investir dans téléexpertise : 81%



Soit **28%** des opticiens interrogés

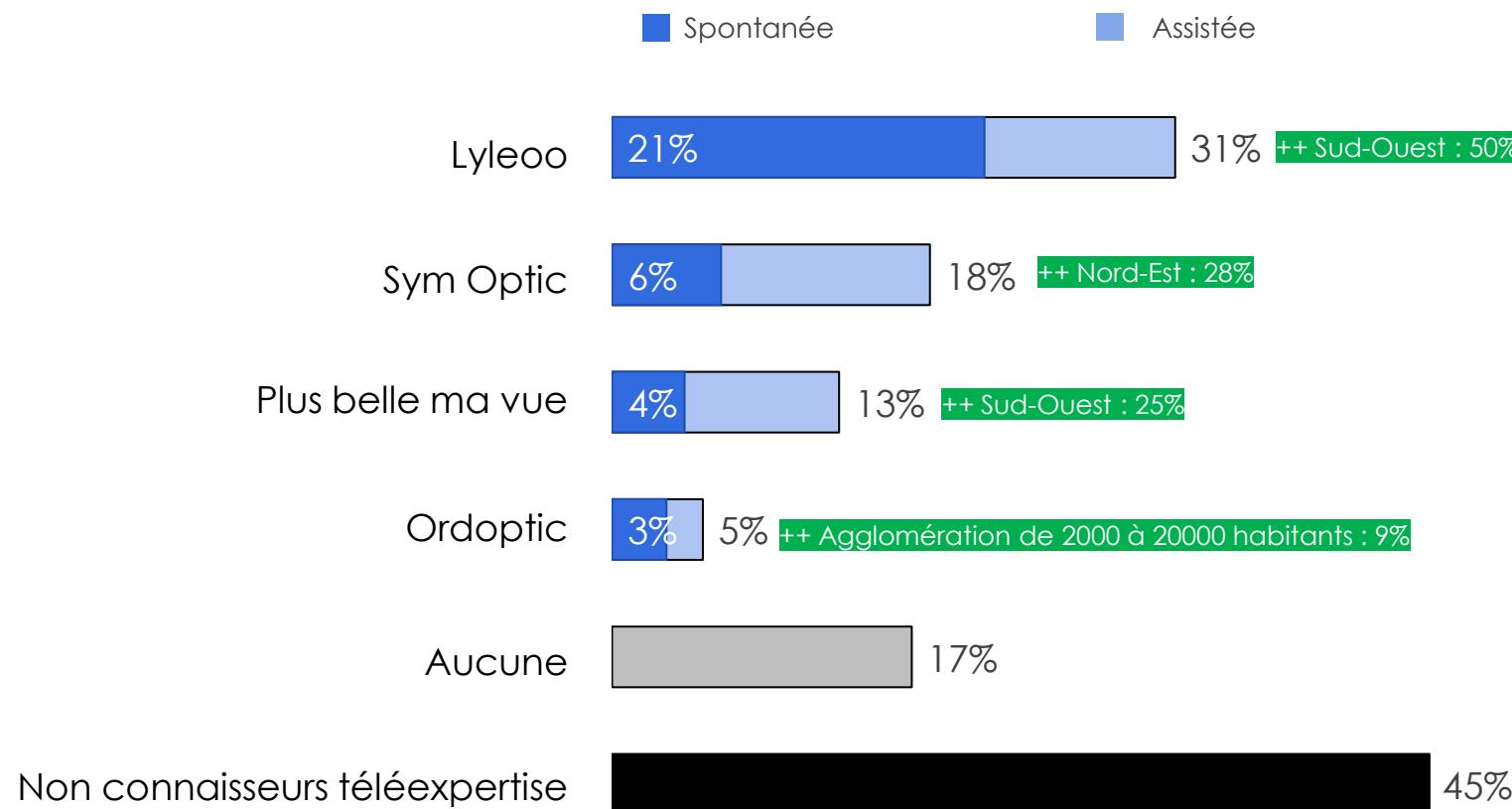
Rappel score téléconsultation : **44%**

Se sont déjà renseignés concernant l'achat et l'installation d'une **solution de téléexpertise** dans leur magasin auprès des entreprises expertes

Connu par 1/3 des opticiens, Lyleoo émerge comme la solution de téléexpertise la plus connue du marché devant Sym Optic, puis Plus belle ma vue.

Notoriété des solutions

Base : Ensemble (n=200)



Notoriété de l'ensemble des solutions significativement plus élevée auprès des :

- 1) Opticiens travaillant dans zone avec difficultés pour prise de rdv chez ophtalmologue
- 2) Opticiens s'étant déjà renseignés concernant des solutions de téléexpertise
- 3) Opticiens prêts à investir dans téléexpertise

Les opticiens surévaluent, en moyenne, de 240€ par mois le budget demandé par la téléexpertise (529€ selon eux vs. 289€ en réalité) → enjeu de réassurance ?

Ce constat est néanmoins un peu moins fort auprès de cibles stratégiques : les connaisseurs Lyleoo, des opticiens exerçant dans des zones où la prise de rendez-vous chez un ophtalmologue est difficile, les opticiens s'étant déjà renseignés sur la téléexpertise ou prêts à investir.

Budget d'une solution de téléexpertise

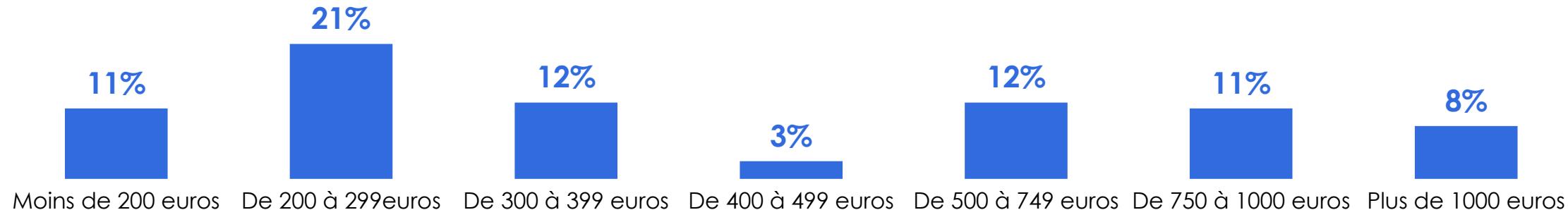
Base : Connaisseurs téléexpertise (n=110)



529 €

- Difficultés de prise de rdv ophtalmologue : **401€**
- Connait Lyleoo : **384€**
- Prêts à investir dans téléexpertise : **427€**
- Déjà renseignés téléexpertise : **347€**

par mois, est le budget moyen estimé pour une solution de Téléexpertise par les opticiens connaissant la téléexpertise
(vs. 289€ en réalité)



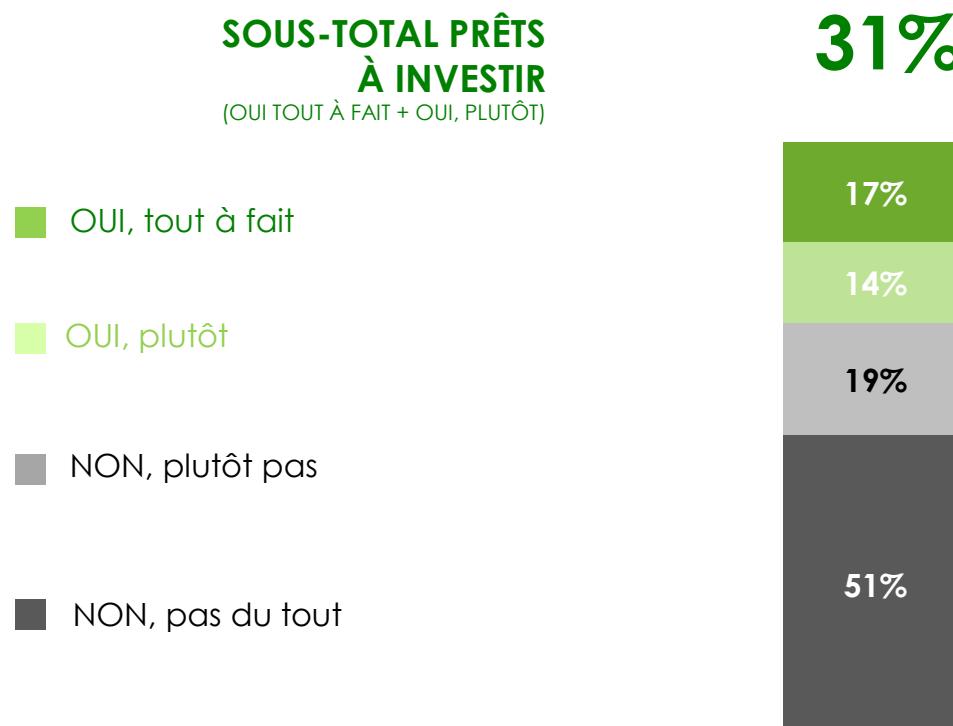
Près d'un opticien sur 3 se dit prêt à investir dans une solution de téléexpertise --> un constat qui s'améliore fortement auprès de ceux exerçant dans une zone où la prise de rendez-vous chez un ophtalmologue est difficile.

Intérêt pour proposer une solution

Base : Ensemble (n=200)



SOUS-TOTAL PRÊTS À INVESTIR (OUI TOUT À FAIT + OUI, PLUTÔT)



52% Difficultés prise de rdv ophtalmologue
39% Connaissance téléconsultation en ophtalmologie
63% Déjà renseignés concernant téléexpertise
61% connaisseurs Lyleoo

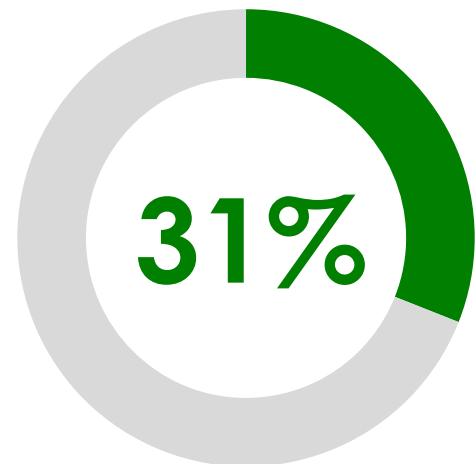
Rappel score
téléconsultation : 7%

Auprès des opticiens prêts à investir dans une solution de téléexpertise, l'envie améliorer l'accès aux soins (faciliter accès en zone de désert médical + réduire les délais des rendez-vous chez ophtalmologues) ressort comme la principale motivation devant la possibilité de montrer ses compétences.

Raisons d'intérêt

Base : Ensemble (n=200)

Rappel % intéressés



DES OPTICIENS INTERROGÉS

Faciliter l'accès aux soins en zones sous-desservies

Réduire les délais de prise de rendez-vous avec un ophtalmologue

Mettre en avant mon savoir et mon expertise en matière d'examen de vue

Pallier aux déserts médicaux dans ma région

Fidéliser ma clientèle

Attirer de nouveaux clients

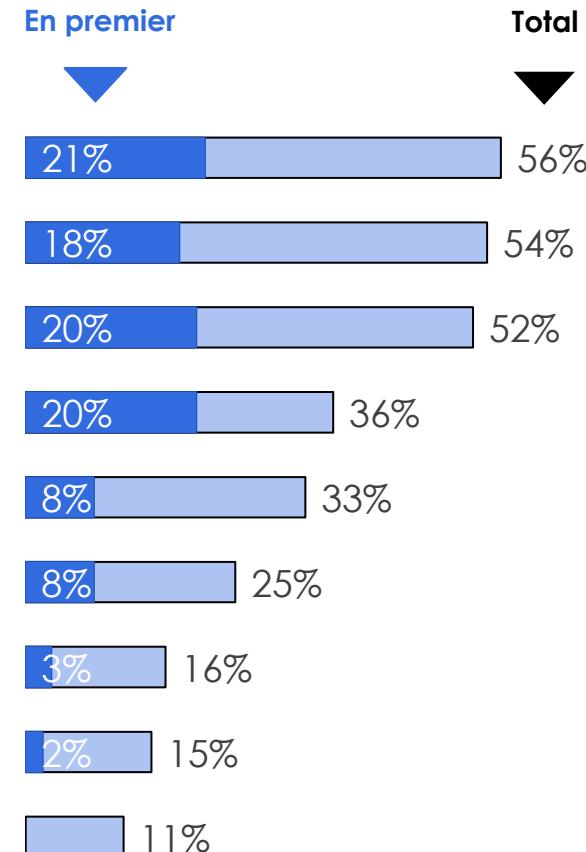
Me différencier de la concurrence

Assurer un suivi régulier à mes clients

Autres

MOTIVATIONS POUR INVESTIR

Base : prêts à investir dans téléexpertise (n=61)

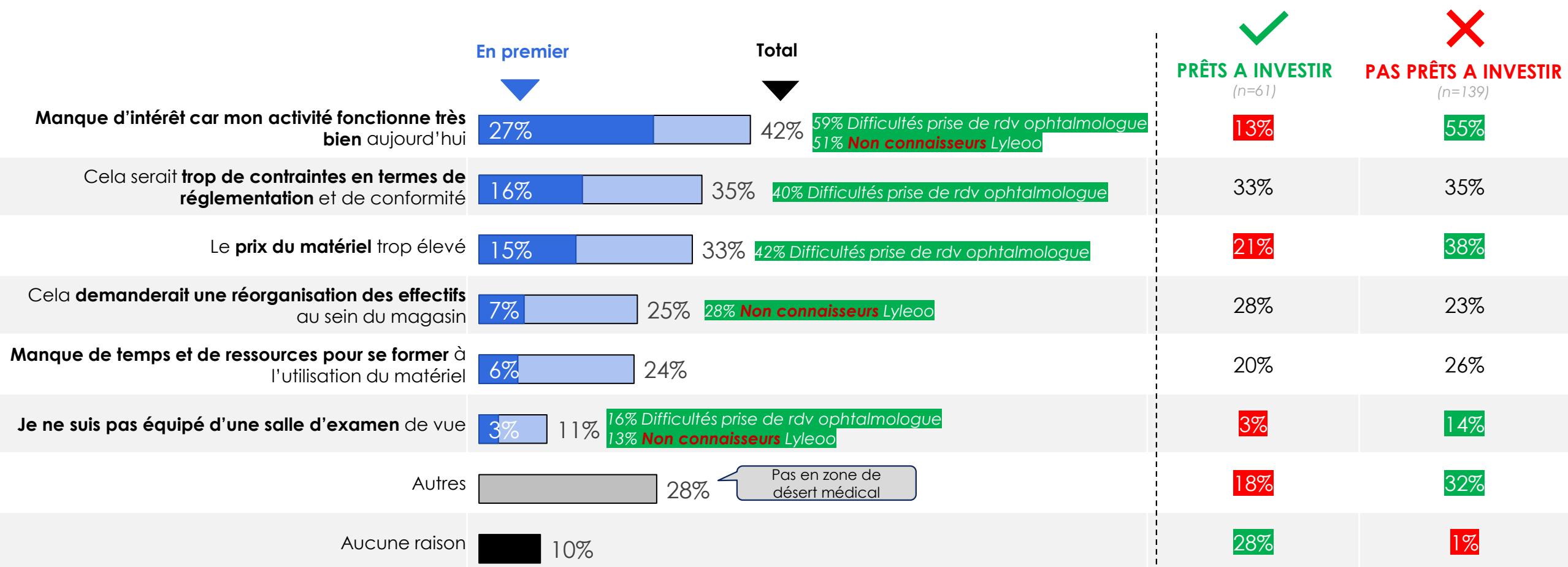


Côté freins, 3 principaux obstacles émergent : le manque d'intérêt pour la téléexpertise, la réglementation trop contraignante et le prix du matériel

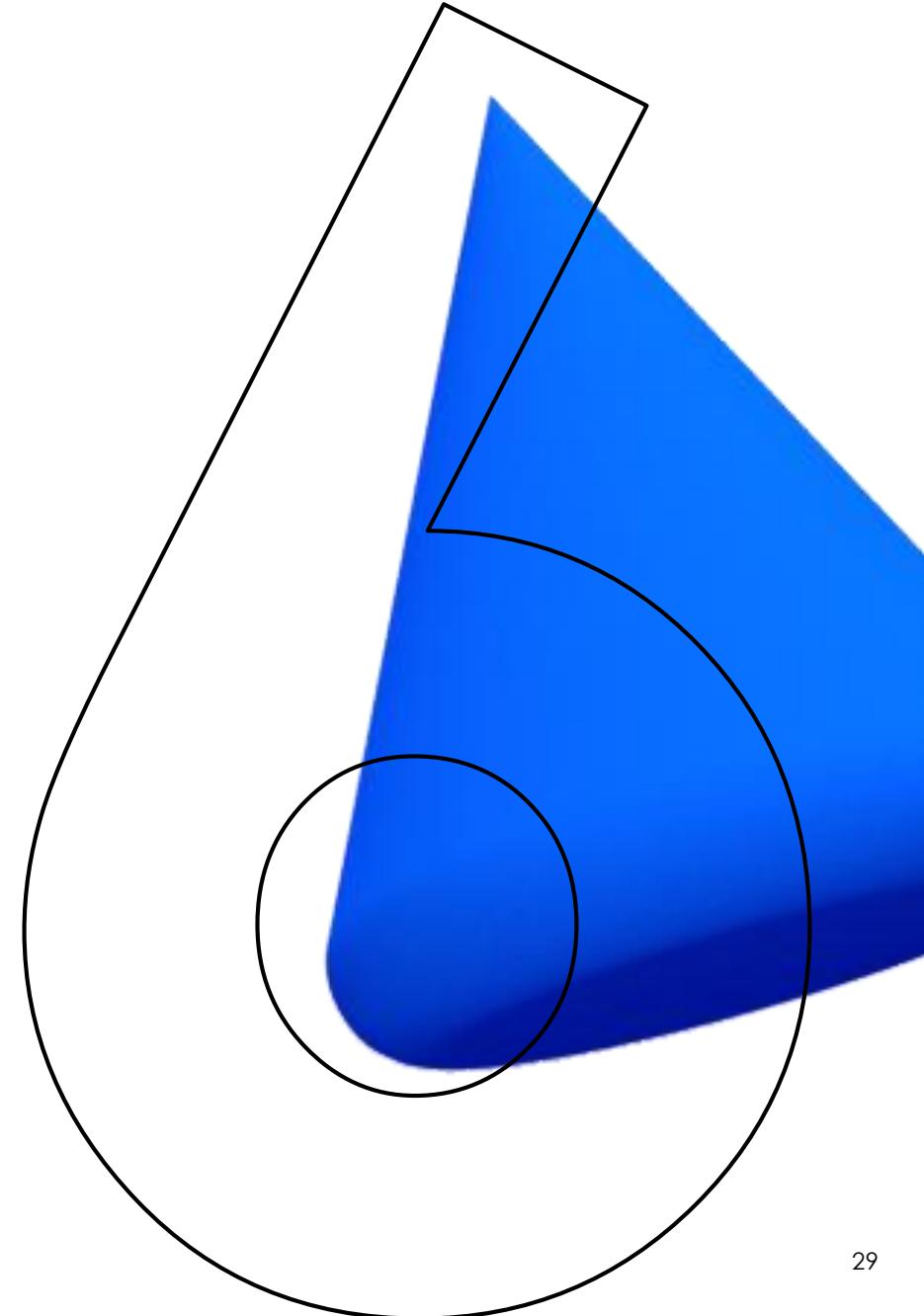
Freins à l'investissement

Base : Ensemble (n=200)

RAISONS DE NE PAS INVESTIR

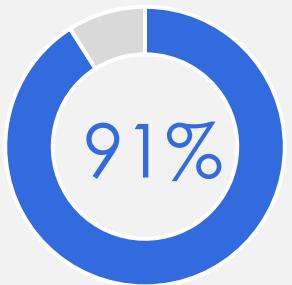


Principaux enseignements & recommandations

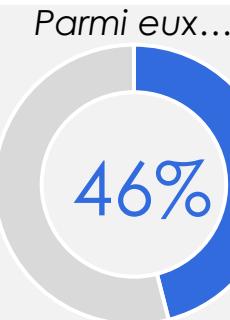


SYNTHÈSE DES RÉSULTATS

RÉSULTATS – TÉLÉCONSULTATION



CONNASSEURS
TÉLÉCONSULTATION

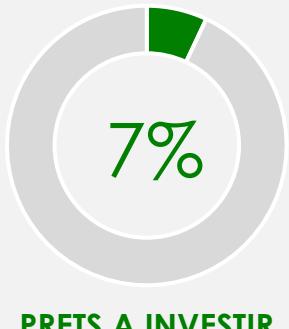


Parmi eux...
Déjà renseignés
(soit 44% des opticiens interrogés)

BUDGET MINIMISÉ :

1275€ par mois (vs. 1500€ en réalité)

→ Opticiens s'étant déjà renseignés ont une meilleure estimation du budget (1465€ par mois selon eux)

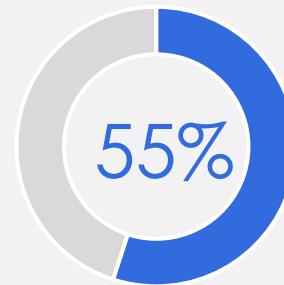


PRETS A INVESTIR

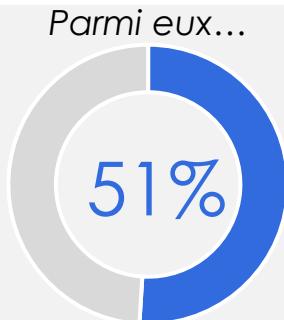
TOP 3 FREINS :

- | | |
|---------------------------------------|-----|
| Prix cabine + installation | 71% |
| Non valorisation compétences opticien | 40% |
| Manque de place (magasin) | 39% |

RÉSULTATS – TÉLÉEXPERTISE



CONNASSEURS
TÉLÉEXPERTISE

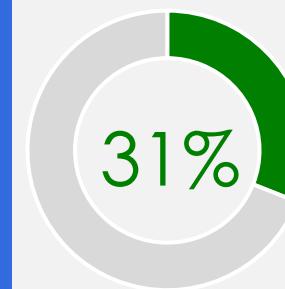


Parmi eux...
Déjà renseignés
(soit 28% des opticiens interrogés)

BUDGET SURRESTIMÉ :

529€ par mois (vs. 289€ en réalité)

→ Opticiens s'étant déjà renseignés ont une meilleure estimation du budget (347€ par mois selon eux)



PRETS A INVESTIR

TOP 3 FREINS :

- | | |
|---------------------------------------|-----|
| Activité fonctionne bien en l'état | 42% |
| Trop de contraintes / réglementations | 35% |
| Prix du matériel | 33% |

TOP 3 LEVIERS :

- | | |
|----------------------------------|-----|
| Faciliter soins zone desservies | 56% |
| Réduire délais rdv ophtalmologue | 54% |
| Valorisation de mon expertise | 52% |

Le téléexpertise une solution à distance pas assez connue

Connaissance des dispositifs à distance

- # **La quasi-totalité des opticiens connaissent la téléconsultation en ophtalmologie contre seulement la moitié pour la téléexpertise.** A noter, ces 2 solutions sont davantage connues auprès des opticiens exerçant dans des zones où la prise de rendez-vous chez un ophtalmologue est difficile.
 - # **Cependant ...en spontané, seulement une minorité d'opticiens arrive à donner une vraie différence entre la téléconsultation et la téléexpertise :**
 - Le fait que la téléconsultation a lieu directement avec l'ophtalmologue via visio est le point le mieux appréhender par 40% des connaisseurs de la téléconsultation.
 - Et uniquement **21%** des opticiens savent que la **télé expertise** est réalisée avec l'opticien qui transfère ensuite les données à un ophtalmologue. (soit seulement 10% des opticiens au global)
- Travail de communication à effectuer afin de mieux faire connaître la téléexpertise comme solution

Lyleoo, une solution de téléexpertise dont la notoriété peut être étendue

Notoriété spontanée et assistée

Connue par 1/3 des opticiens, Lyleoo émerge comme la solution de téléexpertise la plus connue du marché devant Sym Optic, puis Plus belle ma vue.

- Travail de communication à effectuer afin de mieux faire connaître Lyleoo
- Potentiel de croissance auprès des opticiens du ciblage transmis et testé par CSA

Leviers à mettre en avant de la télé expertise:

- Facilite l'accès aux soins en zones sous-desservies
- Réduire les délais de prise de RDV en ophtalmo

Arguments à mettre en avant pour Lyleoo vs la télé consultation :

- Le prix
- Mettre en avant le savoir et l'expertise en matière d'examen de vue de l'opticien
- Démontrer quel pourrait être leur intérêt : gain même si l'activité fonctionne très bien, services aux patients
- Expliquer les contraintes en termes de réglementation

VOS CONTACTS
CSA PÔLE CONSUMER :

Anne-Marie PERNET

Directrice du département Santé
anne-marie.pernet@csa.eu

Clément CHAMBON

chargé d'études senior
clement.chambon@csa.eu