

POURQUOI ADAPTONS-NOUS MOINS DE LENTILLES DE CONTACT EN FRANCE QUE DANS LES AUTRES PAYS D'EUROPE ? *

par Bernard BARTHÉLÉMY

Il suffit de lire les statistiques disponibles pour s'en convaincre : la France est largement en dessous de la moyenne européenne pour ce qui est du nombre de lentilles adaptées. A cela on avance traditionnellement un certain nombre d'explications :

- Le coût du matériel nécessaire, le temps passé, la faiblesse des marges, les rapports de concurrence entre ophtalmologistes et opticiens, sont autant de facteurs de démotivation.

- Les opticiens distributeurs de lentilles en l'état, vu leur peu de marge, négligent le département contact au profit des lunettes. Certains groupements et franchises utilisent même les lentilles comme de simples prix d'appel...

- Les fournisseurs, dans un contexte juridique flou (loi désuète du 5 juin 1944 et arrêtés de jurisprudence), ne peuvent contribuer de façon significative à une meilleure information du grand public.

Certains pays d'Europe possèdent un taux de porteurs proche des 8 % de la population, tandis que les Etats-Unis

	PORTEUR	Adaptateur OPHTHALMOLOGISTE		Adaptateur OPTICIEN	
		nombre de lentilles adaptées	%	nombre de lentilles adaptées	%
FRANCE	2,1 %	960 000	~ 80 %	240 000	~ 20 %
EUROPE	3,8 %	2 083 800	~ 20 %	8 852 500	~ 80 %

sont à 10 % ! Pour la France, il ne s'agit pas d'un simple retard, mais d'un véritable sous-développement !

Dans un tel contexte, qu'en est-il du consommateur ? La qualité du service correspond-elle à son attente ? Obtient-il réellement la meilleure adaptation possible ? Peut-il réellement choisir l'adaptateur qui lui convient ? L'adaptateur lui consacre-t-il assez de temps pour réussir une bonne adaptation ?

Dans l'état actuel des choses, le consommateur subit la loi du simple essai empirique, quand on ne le dissuade pas d'emblée avec des arguments du type : "Vous n'êtes pas équipable !", "vous aurez plus de désagréments que d'avantages !"

Essayons de revenir sur les causes réelles du manque de motivation des opticiens et d'en donner une explication.

Tout d'abord, un constat : les lentilles sont en moyenne plus chères pour les opticiens français que les autres professionnels européens, et ce de 40 % (les lentilles sous blister sont également plus chères, dans des proportions de 15 %)

Les fabricants ont à subir en France (et c'est un cas d'espèce) des frais "incompréhensibles". Ces pertes sont dues aux boîtes d'essai, aux retours garanties adaptations, aux garanties, etc...

Les pertes en France des fournisseurs par famille de lentilles :

* Une étude réalisée sur un ensemble de lentilles représentatives de type courant.

Exemple d'un fournisseur "α" :

LENTILLES RIGIDES	LENTILLES SOUPLES		
	Traditionnelles		Rts Fréquents & jetables
	Souples sphériques	Souples spéciales	"BLISTERS"
48 %	14 %	45 %	47 %

Toutefois il faut nuancer dans ce cas précis la trop forte perte dans les blisters, qui peut correspondre à une période de lancement. Nous aurions dû trouver un chiffre habituellement donné entre 10 et 28 %.

Exemple d'un fournisseur "β" :

Les chiffres correspondent à peu près à ceux de "α"

LENTILLES RIGIDES	LENTILLES SOUPLES		
	Traditionnelles		Rts Fréquents & jetables
	Souples sphériques	Souples spéciales	"BLISTERS"
Statistique non tenue	7 %	47 %	Statistique non tenue

Autre problème en une année ce fournisseur a dû dépenser des frais extérieurs de destructions pour détruire ces "Retours Lentilles"

Nombre de lentilles	Frais d'huissier (Hors Taxes)	Frais de réduction (Hors Taxes)
4499	1017 F	3900 F

LES ADAPTATEURS :

Qu'ils soient ophtalmologistes ou opticiens, les adaptateurs ont une responsabilité importante dans cet état de fait. Fait nouveau : l'Europe peut créer une concurrence financière chez les fournisseurs-distributeur des mêmes lentilles dans divers pays. Rien n'empêche un adaptateur de se fournir en lentilles dans un autre pays, à des prix, nous l'avons dit, parfois 40 % moins cher ! Devant la nécessité de revenir à des prix comparables, les fabricants français devront progressivement faire payer les boîtes d'essai et supprimer les retours, ou du moins les réduire à un chiffre acceptable, c'est-à-dire inférieur à 10 %.

Les adaptateurs doivent se préparer en conséquence à se faire rémunérer en fonction :

- du coût (achat des lentilles d'essai et non possibilité de retour)

- du temps passé en plus pour diminuer les risques d'échec.

L'adaptateur doit en effet accepter de passer plus de temps pour les essais afin de ne commander qu'après une réelle compréhension du cas (sous peine de sentence économique). Il peut réduire ce

coût. S'améliorer tout en passant le moins de temps supplémentaire, c'est possible :

- en se spécialisant.
- en suivant des formations continues
- en assistant aux réunions d'information technique
- en participant aux congrès

Les ventes dites "en l'état" doivent chercher cet équilibre. Il faut augmenter la marge, le coefficient doit être de 2+frais de port+TVA. Il faudrait en fait acheter les lentilles moins chères en maintenant le niveau des prix de vente. Il est impératif que le temps passé soit rémunéré.

LE CLIENT

Pour le client, peu de changement dans le prix d'achat, mais il gagnera dans la qualité du travail du professionnel qu'il saura rapidement identifier et reconnaître.

CONCLUSION

Il faut obtenir un consensus entre tous les opticiens.

Augmenter la marge

Il faut augmenter la marge, le coefficient doit être de "(prix achat H.T./frais divers) x 2 + TVA à payer".

Exemple pour une lentille achetée 200 F Hors Taxes ▼

Prix d'achat	Coefficient	Prix de vente H.T.	TVA	Prix de vente T.T.C.
200 F	2	400 F	74,40 F	474,40 F

Une hiérarchie s'établira fatalement parmi les adaptateurs ; les bons auront peu de frais, leur rentabilité sera proportionnelle à leur savoir-faire.

Enfin il faudra que l'opticien joue efficacement son rôle pédagogique vis-à-vis de son client, en le responsabilisant et en lui donnant, le plus clairement possible, les consignes indispensables au plein succès de son adaptation en lentilles.

LA VENTE DES LENTILLES EN L'ÉTAT

Pourquoi les opticiens français ont-ils la moins bonne marge en lentille de tous les professionnels européens ? ▼

Rémunérer le temps passé

Il est également indispensable que le temps passé soit rémunéré. Par exemple : Lorsque l'opticien consacre à peu près 30 minute pour "l'apprentissage de la manipulation" !

Nos amis voisins conseillent par exemple un taux horaire :

	Francs Français
Belges	305 F
Suisses	470 F

Les professionnels s'intéresseront et changeront radicalement leurs attitudes actuelles vis-à-vis de la contactologie. Ils deviendront des productifs. Le marché français pourrait alors quadrupler. ■

MOYENNES COMPARÉES DES COEFFICIENTS MULTIPLICATEURS APPLIQUÉS EN EUROPE ET EN FRANCE					
Pays	TVA %	Lentilles rigides	LENTILLES SOUPLES		
			Traditionnelles		Rts Fréquents & jetables "BLISTERS"
			Souples sphériques	souples spéciales	
FRANCE	18,6	2~1,68+TVA	2~1,68+TVA	2~1,68+TVA	1,77~1,49+TVA
EUROPE	15 à 25	2+TVA	2+TVA	2+TVA	1,7+TVA

Remarque dans les coefficients français ne sont pas inclus les frais de port, sinon ils deviennent encore plus faibles.