

# ÉTUDE SUR LA SATISFACTION DE PORTEURS DE VERRES PROGRESSIFS EFFECTUÉE EN MAGASINS D'OPTIQUE.

Adapter un sujet presbyte en verres progressifs est un acte technique complexe qui nécessite savoir-faire, expérience et psychologie. Le succès d'une adaptation est tributaire d'une chaîne d'actions qui peuvent chacune être source d'imprécision. Dans le cadre d'une vaste étude menée en France avec Les Opticiens J. Torrilhon, nous avons évalué le niveau de satisfaction de porteurs d'équipement progressifs Varilux®. Cet article expose les différents résultats que nous avons obtenus et propose une analyse de ceux-ci.



**Thierry Bonnin**

Responsable Recherche et Développement, Essilor International, Centre Innovation et Technologies, Créteil, France



**Vincent Torrilhon**

Opticien, Directeur des magasins Les Opticiens J. Torrilhon, Lyon, France

## Satisfaction et insatisfaction, la complexité de l'interprétation

A travers cette étude, notre objectif premier était d'évaluer le taux de satisfaction des porteurs de verres progressifs nouvellement équipés avec un produit de la gamme Varilux®.

Dans un second temps, nous avons souhaité comprendre les différentes causes et cas de figures pouvant amener les porteurs à exprimer un mécontentement ou à revenir en magasin après avoir constaté un problème avec leur équipement.

En général, l'expression de cette insatisfaction se traduit dans les faits par la notion de non adaptation aux verres. Cette notion reste très générique et ne permet pas de traduire les causes réelles des problématiques du porteur.

L'analyse des résultats nous montre une réalité plus complexe pouvant faire intervenir tous les acteurs de la chaîne impliqués dans la réalisation d'un équipement progressif.

Afin de comprendre de façon précise l'ensemble des paramètres pouvant avoir une influence notamment dans le processus de retour, nous avons conduit cette étude en prenant soin d'acquérir un nombre important d'informations sur le porteur et son équipement.

### MOTS CLÉS

Presbytie, verres progressifs, adaptation, test au porté, Varilux®



«La notion de «non-adaptation» aux verres progressifs reste très générique et ne permet pas de traduire les causes réelles des problématiques du porteur.»

### Une nouvelle méthodologie de test pour une meilleure compréhension

Afin de répondre aux objectifs de cette étude, nous avons mis au point une nouvelle méthodologie de test qui fait appel à l'expertise des opticiens. En effet, pour satisfaire l'ensemble de nos exigences, nous avons combiné les deux modèles de tests habituels, celui d'un test au porté classique et d'un test marché. Le but était d'obtenir un protocole bien maîtrisé, appliqué en conditions réelles d'adaptation et de remise d'un équipement progressif, sur un nombre très important de porteurs et fournissant une somme de données porteur et opticien conséquente.

### Une étude à grande échelle, avec 1000 porteurs

L'étude que nous avons menée s'est donc déroulée dans le cadre de magasins d'optique. Au total, **7 magasins** du groupe Les opticiens J. Torrilhon ont participé à l'étude et **73 opticiens** ont contribué au recueil des données.

Le recrutement des porteurs s'est fait sur la base du volontariat et était ouvert aux seuls futurs porteurs de verres de la gamme Varilux® (hors Varilux® Sun). Notre objectif a été d'atteindre 1000 porteurs ayant accepté de participer à l'étude.

Notre principale contrainte était de recueillir le plus d'informations possibles sur les porteurs et de les mettre en correspondance, chacune d'elles provenant de sources différentes.

**Nous avons développé 3 questionnaires afin de recueillir des informations au cours des différentes étapes de l'étude.**

1- **Questionnaire général** : il est proposé dès le premier entretien avec l'opticien. Il a pour but de connaître l'historique du porteur et d'évaluer son niveau de satisfaction actuel. Le protocole impose que chaque volontaire signe un document l'informant du but de l'étude et de l'usage qui sera fait des données.

2- **Questionnaire de satisfaction** : il est adressé par courriel au porteur environ 3 semaines après la remise de l'équipement. Il a pour objectif d'évaluer le niveau de satisfaction de l'équipement reçu, les conditions de port, la fréquence de port et les situations qui ont pu poser un problème particulier.

3- **Questionnaire professionnel** : à l'usage de l'opticien. Ce questionnaire lui permet, à la suite d'un retour, d'exprimer le résultat de son analyse du cas et de nous préciser les actions qu'il a menées pour corriger le(s) problème(s).



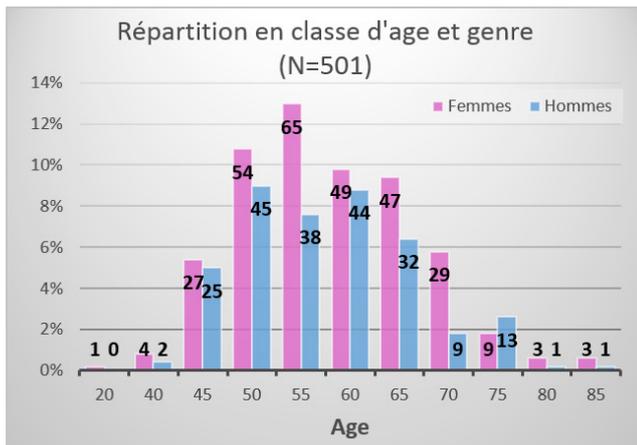


Figure 1 : Distribution en genre et âge de la population ayant répondu au questionnaire de satisfaction.

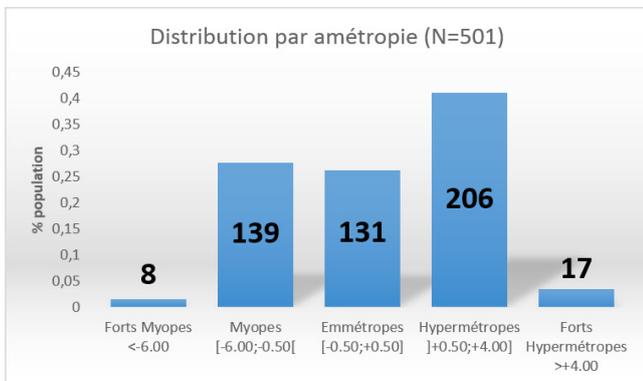


Figure 2 : Distribution par amétropie de la population ayant répondu au questionnaire de satisfaction.

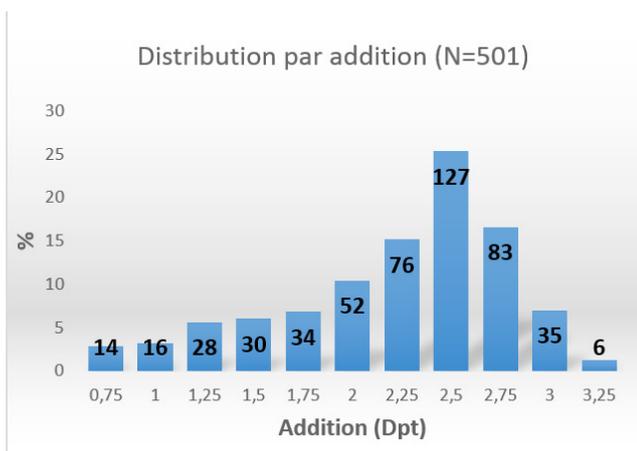


Figure 3 : Distribution par addition de la population ayant répondu au questionnaire de satisfaction.

Afin de compléter ces différents questionnaires nous avons disposé, pour chacun des participants, des caractéristiques de son équipement : produit, prescription, paramètres de montage, paramètres de personnalisation, etc...

Le protocole n'influe pas sur les pratiques courantes de prescription de l'équipement. L'opticien reste libre de procéder comme à son habitude. A noter que pour la très grande majorité des cas, les 73 opticiens utilisent la colonne électronique pour effectuer les mesures de montage.

L'échantillonnage s'est étalé sur 5 mois ; une période de pilote a permis de tester, en condition réelle, le protocole complet.

### Une population représentative du flux normal de clientèle

Contrairement à un nombre important d'autres études, la population de celle-ci n'est pas recrutée en fonction de caractéristiques particulières (hormis les verres portés). Il va sans dire que cette population n'est pas également distribuée en genre, âge, prescription, etc... car de par le protocole adopté elle est représentative d'un échantillonnage sans contrainte.

La population recrutée en magasin représente 1006 porteurs. Pour des raisons de manques de données ou d'incohérences de rapprochement de données nous n'avons conservé que 810 porteurs. **501 porteurs ont répondu au questionnaire de satisfaction.** Nous considérerons ce chiffre comme base de calcul.

Comme précisé précédemment, nous n'avons pas cherché à équilibrer la population par rapport aux différentes caractéristiques. Elle est donc représentative de la population ayant fréquenté les magasins associés à l'étude.

Cependant, on remarque que l'ensemble des distributions est malgré tout relativement conforme à ce que l'on peut attendre d'une population presbyte avec un âge moyen dans la classe 50/55 ans et une addition prescrite centrée sur 2.50dpt. A noter un nombre non négligeable de porteurs ayant une addition supérieure à 2.50dpt (124 porteurs) soit 25% de la population.

Les caractéristiques de genre et d'amétropie restent, somme toute, équilibrées.

Plus de 60% des verres progressifs portés lors de l'étude correspondent au design Varilux® S Series.

### Un taux de satisfaction élevé

L'évaluation de la satisfaction s'est faite à partir de l'analyse du questionnaire de satisfaction adressé aux porteurs par courriel.

L'évaluation de la satisfaction globale est directement abordée en proposant une échelle d'évaluation en six points (de très satisfait à très insatisfait). Sur les 501 porteurs ayant répondu à ce questionnaire, 422 ont exprimé leur totale satisfaction (Très satisfait et satisfait)

par rapport à l'équipement fourni en magasin, soit **84%** des répondants.

Si l'on inclut les porteurs qui étaient assez satisfaits ce taux de satisfaction atteint **94%**.

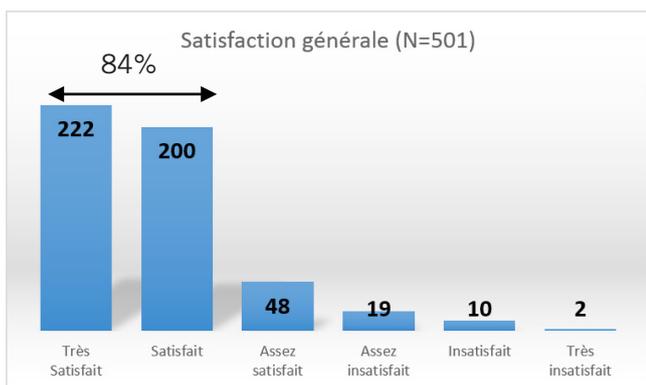


Figure 4: Satisfaction générale de la population ayant rempli le questionnaire de satisfaction.

Il faut tout de même souligner que l'on a pu détecter un nombre important de porteurs qui ont exprimé une insatisfaction et qui ne sont pas revenus en magasin. Sur les 79 porteurs insatisfaits, 15 seulement sont revenus en magasin. Par ailleurs, le tableau 1 indique un taux de retour en magasin très faible des nouveaux porteurs de verres progressifs ayant exprimé de l'insatisfaction, seulement 4.2%.

Porteurs de verres progressifs	Anciens (% revenus)	Nouveaux (% revenus)
Satisfaits à très satisfaits	356 (2,8%)	66 (4,5%)
Non pleinement satisfaits	55 (25,5%)	24 (4,2%)

Tableau 1: Répartition de la satisfaction pour les nouveaux et anciens porteurs et taux de retour en magasin.

La figure 5 présente le taux de satisfaction en fonction de l'addition prescrite. Nous n'observons pas de variation significative de la satisfaction en fonction de l'addition que ce soit pour les anciens porteurs de verres progressifs ou pour les nouveaux porteurs. A remarquer, toutefois, une proportion importante de nouveaux porteurs de verres progressifs qui ont une addition élevée.

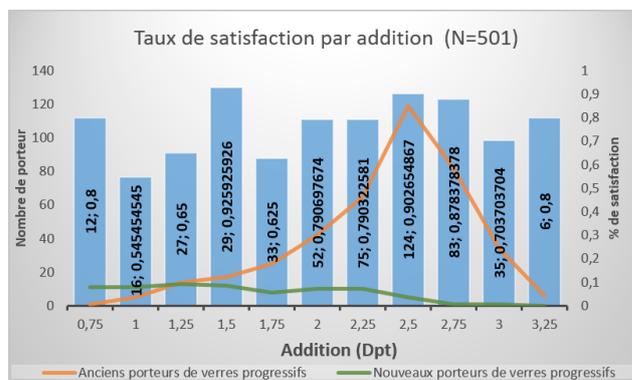


Figure 5 : Taux de satisfaction en fonction de l'addition prescrite.

### Les causes possibles d'insatisfaction

Hormis l'insatisfaction exprimée à travers le questionnaire, le protocole permettait de prendre en compte et d'analyser les cas des porteurs revenus en magasin.

La population revenue en magasin est de **69 porteurs** soit **8.5%** de la population totale (810 cas). Cette population regroupe les cas ayant nécessités une intervention majeure sur leur équipement afin de restaurer un confort et/ou une performance visuelle. Il n'y a pas nécessairement correspondance entre les porteurs revenus en magasin et ceux ayant exprimé leur insatisfaction à travers le questionnaire.

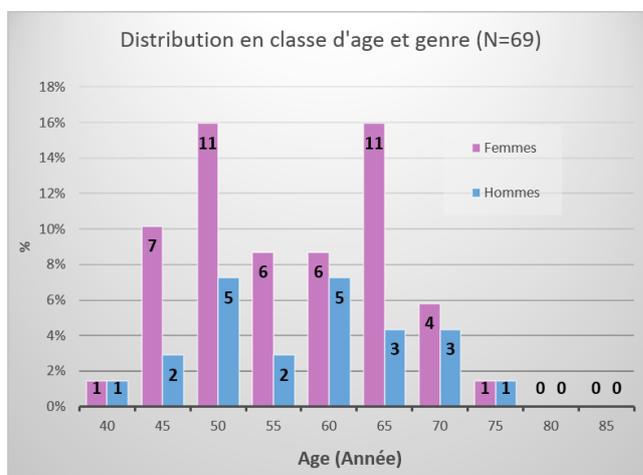


Figure 6 : Distribution en genre et âge de la population revenue en magasin (toutes raisons confondues).

La distribution selon les amétropies suit sensiblement la distribution générale avec une plus forte représentation de la population emmétrope. Pour autant cela n'est pas statistiquement significatif (test du  $\chi^2=1.03$  à 5%).

La distribution en addition suit également la distribution générale. Cette distribution reste centrée sur le pic des ventes (2.25-2.50dpt). La classe [0.75-1.75] a une plus forte représentation sans que cela ne soit significatif (test du  $\chi^2=0.40$  à 5%).

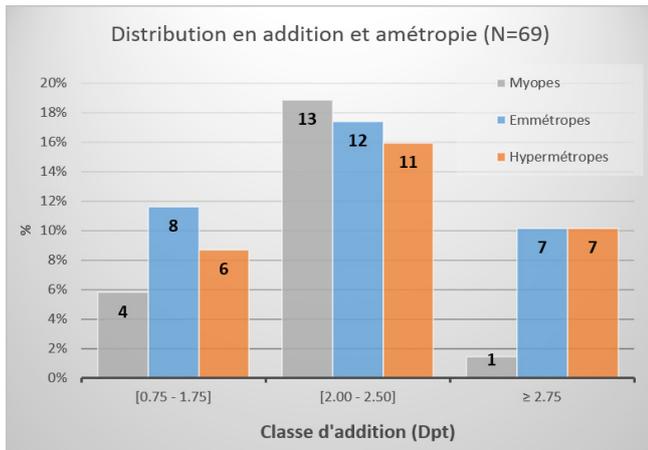


Figure 7 : Distribution par amétropie et addition de la population revenue en magasin.

La figure 8 montre la distribution des types d'équipement précédemment portés et rencontrés dans l'étude. Une très grande majorité des retours (80%) concerne une population de porteurs déjà équipés de verres progressifs. La classe des « primo-accédants » représente 20% des cas de retour (pourcentage égal dans la population générale N=810). Le test du X<sup>2</sup> ne montre pas de lien entre retour et « primo-accédant » (test du X<sup>2</sup>=0.02 à 5%).

La figure 9 montre la répartition des additions prescrites en fonction de l'âge des porteurs revenus en magasin. On notera une population importante de porteurs avec une addition supérieure à 2.50Dpt. Le test du X<sup>2</sup> entre les variables « sur-addition » (>2.50Dpt) et insatisfaction montre un lien de dépendance fort (test du X<sup>2</sup>=10.06 à 1%).

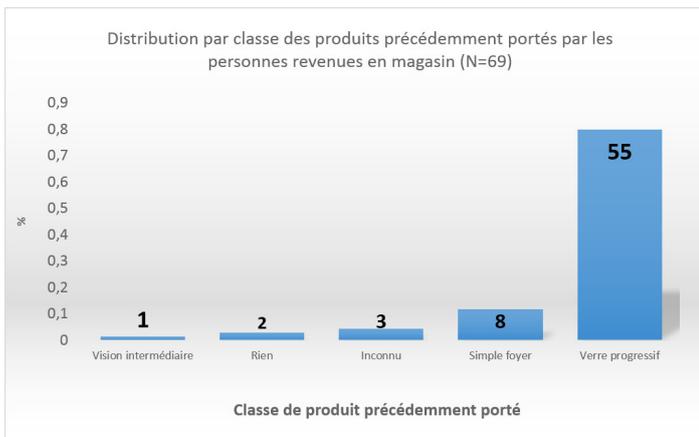


Figure 8: Distribution du type d'équipement précédemment porté par les porteurs revenus en magasin.

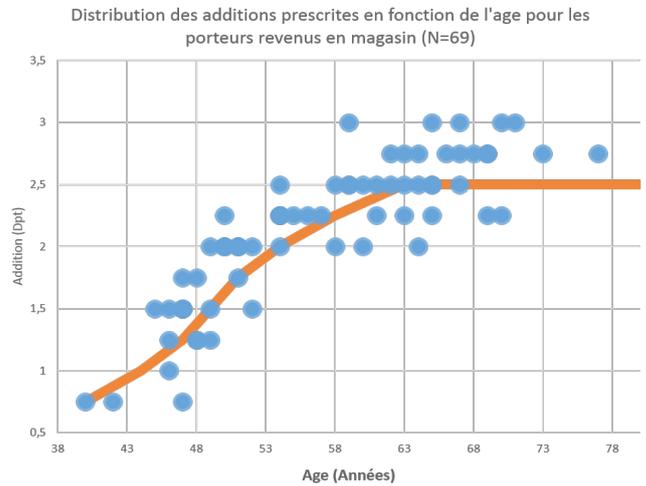


Figure 9 : Distribution des additions en fonction de l'âge des 69 porteurs revenus en magasin.

Plus d'un tiers des cas d'insatisfaction concerne des problèmes de correction en vision de loin et/ou d'addition. Un autre tiers concerne le positionnement du verre devant l'œil. Cela regroupe des problèmes de mesure (écarts pupillaires, hauteurs de montage) mais aussi de réalisation (centrage et détournage) et finalement de rhabillage/ajustage de la monture. Un dernier tiers est lié au service sur les verres et les montures. Ces cas concernent la casse, les rayures, les problèmes de poids, d'esthétisme et de traitements.

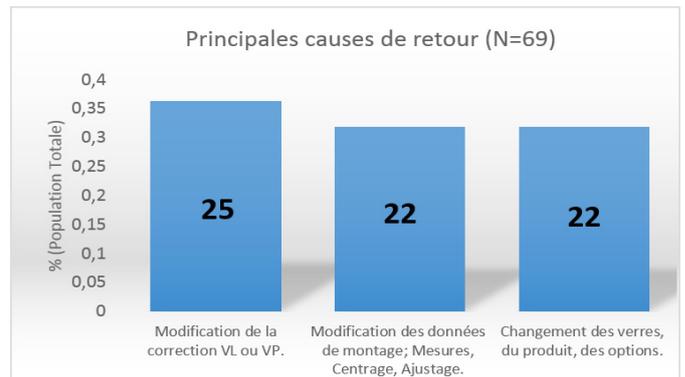


Figure 10: Principales causes de retour. (Données issues de l'analyse des questionnaires remplis par les opticiens).

Il faut souligner qu'il n'a jamais été fait directement mention d'une insatisfaction liée à un problème de design optique des verres progressifs.

Afin de résoudre les cas de retour, l'opticien après son analyse de cas et l'identification du ou des problème(s) rencontré(s) recommande majoritairement de nouveaux verres (49 cas, nouvelles RX, nouveau fitting) ou bien fait une révision de l'ajustage (15 cas, monture, plaquettes).

### Conclusion

Le volume des analyses que nous avons conduites sur les données de cette étude est bien plus important que ce que nous pouvons retranscrire dans cet article. Nous pouvons néanmoins, au regard de ces analyses, formuler un certain nombre de constatations qui, jusqu'à maintenant, relevaient de l'impression générale et qui n'étaient pas supportées par des résultats objectifs.

**La proportion de porteurs de verres progressifs Varilux® très satisfaits et satisfaits est de 84% (94% si l'on inclut les porteurs assez satisfaits).** Quand il y a insatisfaction ce n'est pas l'apanage d'une catégorie particulière de la population étudiée (par amétropie, addition ou type de verres portés). **A noter, toutefois, un nombre important de nouveaux porteurs de verres progressifs qui sont déjà âgés. Les additions d'emplées élevées génèrent des problèmes d'adaptation.**

Globalement, il n'y a pas de relation entre la nature du produit et l'insatisfaction du porteur. Les problématiques d'erreur de correction, de mesure, de centrage, etc. restent largement majoritaires en tant que causes d'insatisfactions.

En ce qui concerne la population revenue en magasin et pour les cas standards de prescription en verres progressifs, la seule caractéristique très significative est une addition prescrite inadaptée.

Un point important est qu'une très grande majorité des porteurs insatisfaits ne reviennent pas en magasin (81%) alors que 100% des cas de retour traités ont trouvé une solution satisfaisante pour le porteur.

### Remerciements

Essilor remercie la direction des Opticiens J. Torrilhon qui a rendu cette étude possible en nous permettant de disposer des infrastructures de ses magasins.

Conscients des efforts et des difficultés qu'ont pu engendrer la mise en place du protocole dans les magasins, les auteurs remercient chaleureusement l'ensemble des opticiens qui ont activement œuvré afin que cette étude puisse aboutir.



### INFORMATIONS CLÉS

- Le succès d'une adaptation en verres progressifs est tributaire d'une chaîne d'actions qui peuvent chacune être source d'imprécision.
- La notion de « non-adaptation » aux verres progressifs reste très générique et ne permet pas de traduire les causes réelles des problématiques du porteur.
- Une nouvelle méthodologie d'étude, faisant appel à l'expertise des opticiens dans les conditions réelles de vente en magasin, a permis d'analyser plus précisément les taux de satisfaction de porteurs équipés de verres progressifs et de mieux comprendre les cas de mécontentement.
- La proportion de porteurs de verres progressifs très satisfaits et satisfaits dans cette étude est de 84% et elle s'élève à 94% en incluant les porteurs assez satisfaits
- Les résultats montrent une répartition quasi-égale entre les principales causes de retour : les problèmes de correction VL ou VP (1/3), les problèmes de données de montage (1/3), les problèmes liés à l'usage (1/3).
- Il est à noter que 81% des porteurs non pleinement satisfaits au cours de cette étude ne sont pas revenus en magasin, alors que 100% des cas de retours traités par les opticiens ont trouvé une solution satisfaisante pour le porteur.