

Etude sur les circonstances de la  
consommation de soins optiques à l'origine  
de restes à charge chez les bénéficiaires de la  
CMU-C

**CRÉDOC**

142 rue du Chevaleret - 75013 PARIS

**CNO**associés  
Etudes et analyses

## ▶ Objectifs et méthodologie de l'étude

- CONTEXTE: Les restes à charge (RAC) des bénéficiaires de la CMU-C, notamment sur l'optique, sont fréquents et représentent parfois un budget important
- ENJEU : Proposer aux différents acteurs une offre de service permettant de réduire ces RAC → facteurs de renoncement aux soins
- DEMARCHE
  1. Caractériser les circonstances et pratiques de consommation de soins en optique à l'origine de RAC chez les bénéficiaires de la CMU-C.
  2. Hiérarchiser les causes des RAC afin de pouvoir définir des solutions spécifiques.

### Méthodologie : une démarche en 3 temps



- **Cadrage : revue de la littérature**

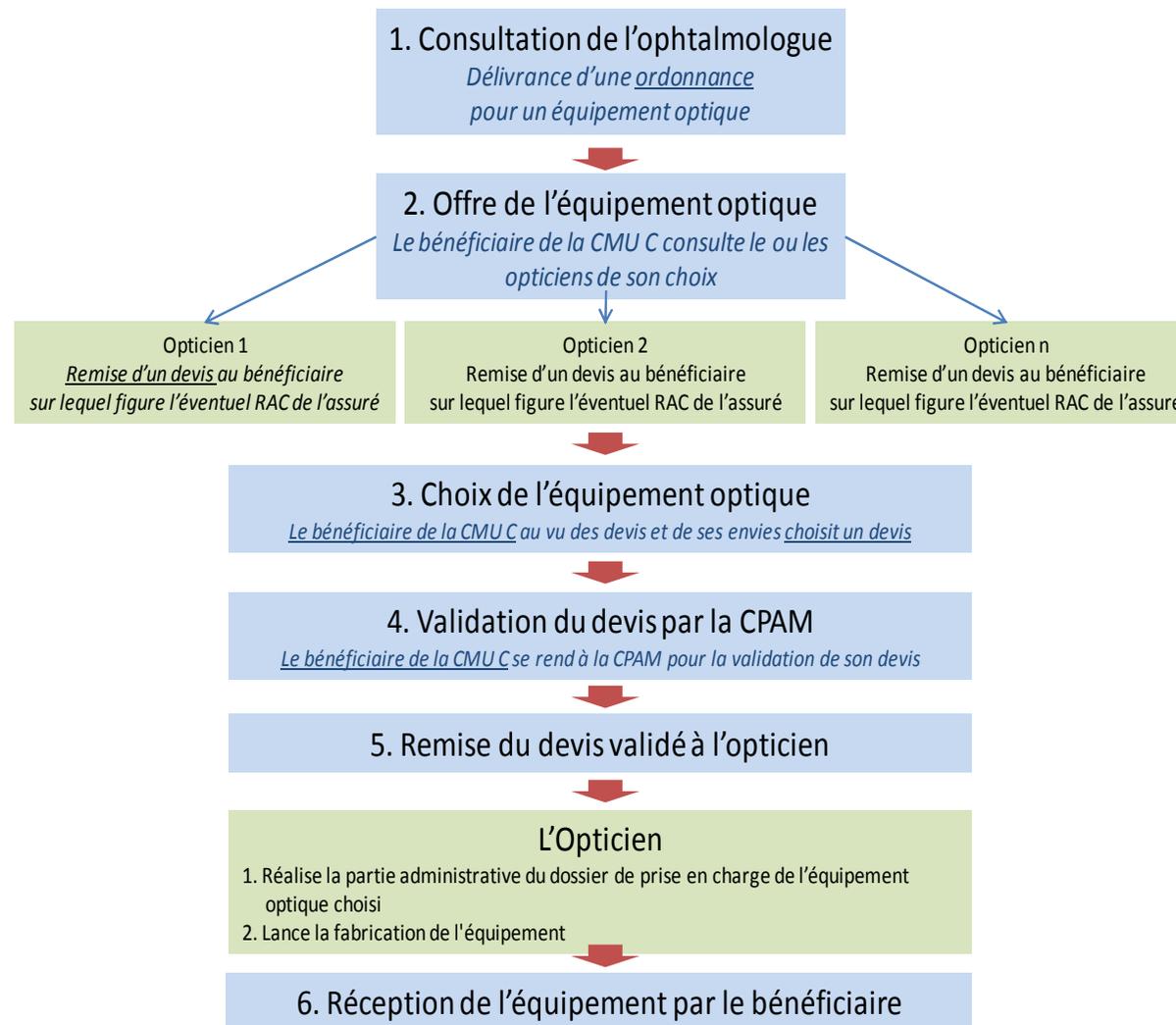


**2. Etude qualitative  
auprès de 20  
bénéficiaires et 20  
opticiens  
(3 régions)**



**3. Etude quantitative  
auprès de 900  
bénéficiaires  
(5 régions)**

## RAPPEL : les 6 étapes de l'achat d'optique pour un bénéficiaire de la CMU-C



## ▶ 1. Connaissance du dispositif

### Point de vue des bénéficiaires :

#### ▪ Une connaissance partielle du dispositif

- Compréhension du principe du dispositif mais le détail des conditions de prise en charge est mal connu :
  - *un quart des bénéficiaires ayant eu un RAC sur les montures ne savaient pas qu'elles ne seraient pas prises en charge*
- Certaines particularités importantes du dispositif ne sont pas connues : diversité de l'offre des opticiens, rôle du devis et son utilisation pour réduire le RAC....

#### ▪ Une information inégale sur le dispositif

- Certaines personnes précisent avoir bénéficié des explications d'une connaissance (ami, parent).
- Les bénéficiaires reconnaissent le rôle de conseil de l'opticien: ils lui « font confiance ».

### Point de vue des opticiens :

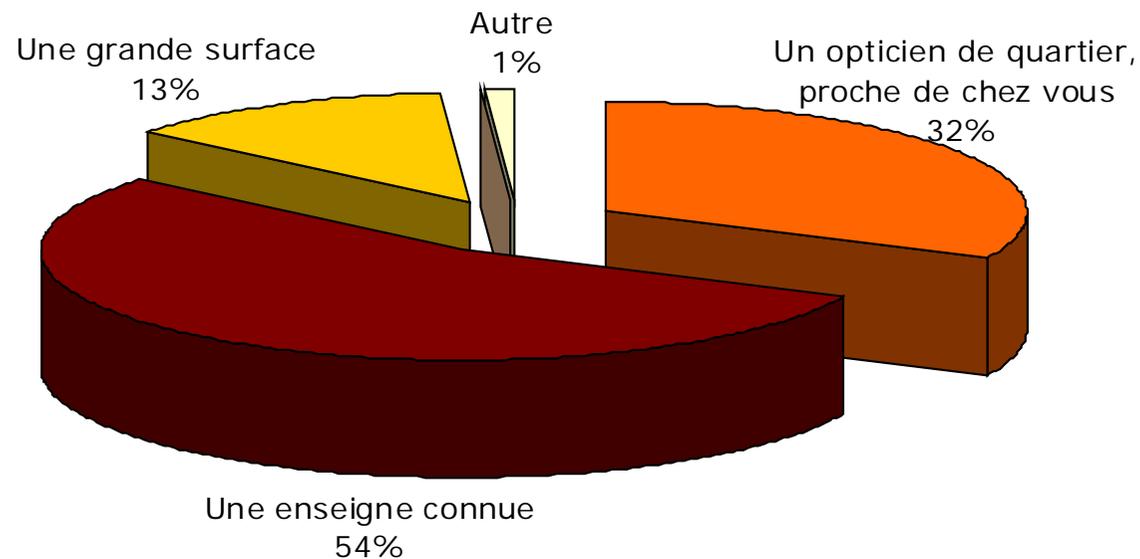
#### ▪ Le sentiment d'une bonne information, mais des sources disparates

- CPAM (internet, courrier, téléphone).
- Sites internet divers : grille tarifaire
- Logiciels de facturation et de calcul automatique des RAC : informations réglementaires

## ▶ 2. Choix de l'enseigne

### ▪ L'opticien de quartier et les enseignes : gages de confiance

Pour cet achat, vers quel type d'opticien vous êtes-vous orienté ?

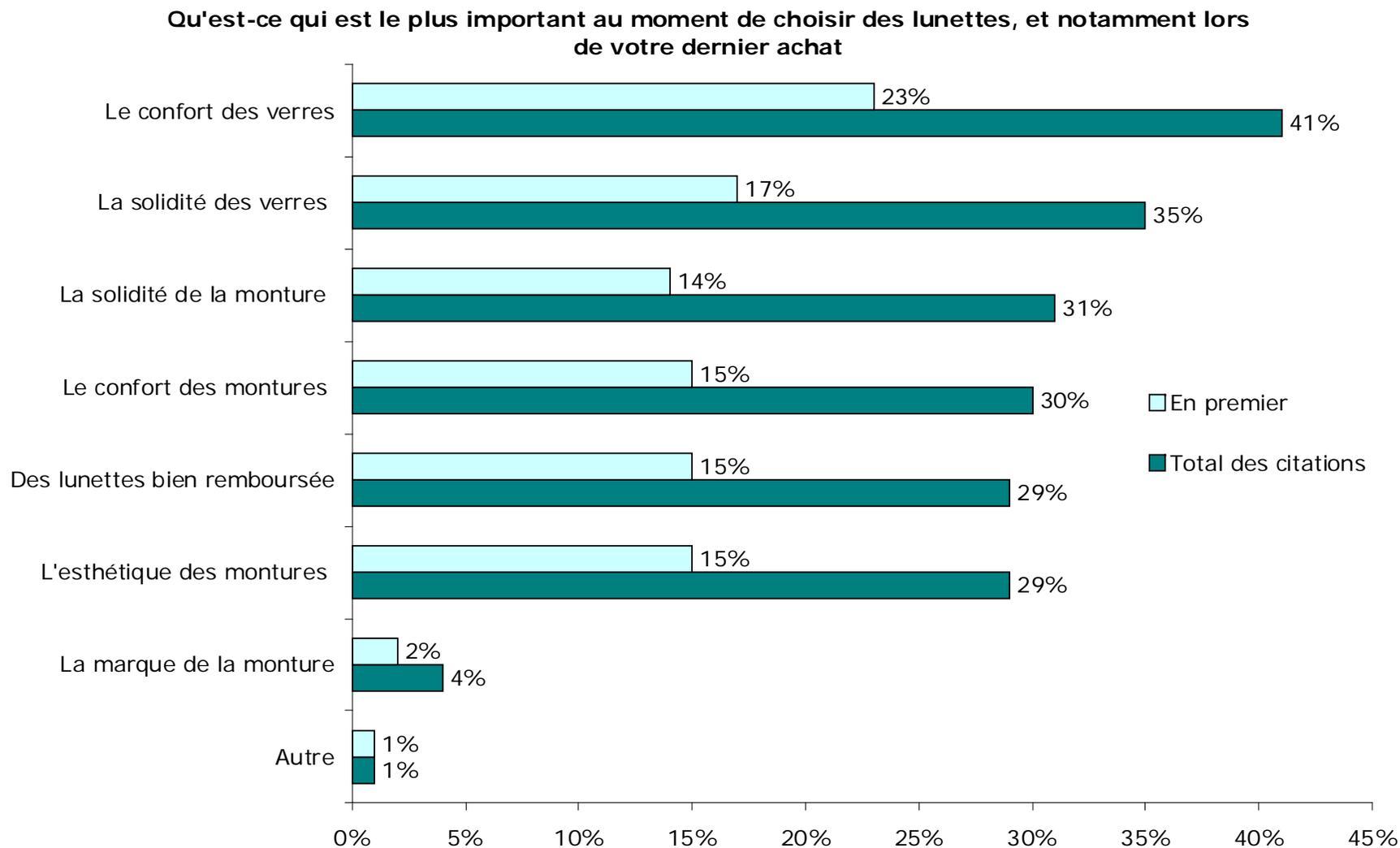


➤ Les opticiens n'accueillent pas les CMU C de la même façon que les non bénéficiaires : « *ma femme s'est vue refuser des lunettes dans certaines boutiques* ».

➤ L'opticien de proximité « *ils vous connaissent, ils ne font pas d'histoire* » « *il y a un suivi, ils ont votre dossier, c'est plus pratique* », « *en plus il accepte la CMU C* », car « *tous ne le font pas* »

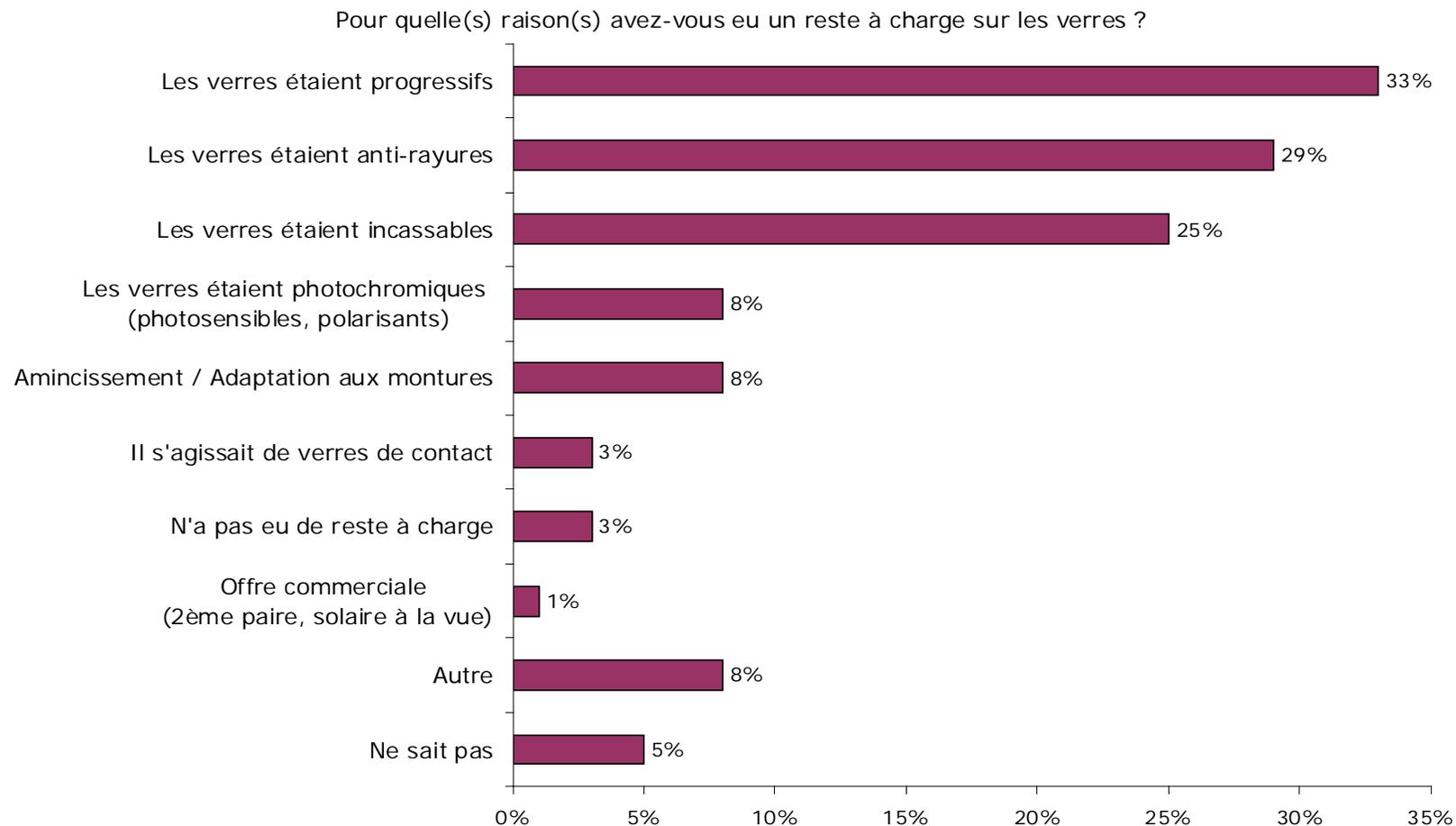
### ▶ 3. Critères de choix

- Le confort et la qualité des verres et des montures



## 4. Origines des RAC (1/2)

### Le traitement des verres : un enjeu de confort



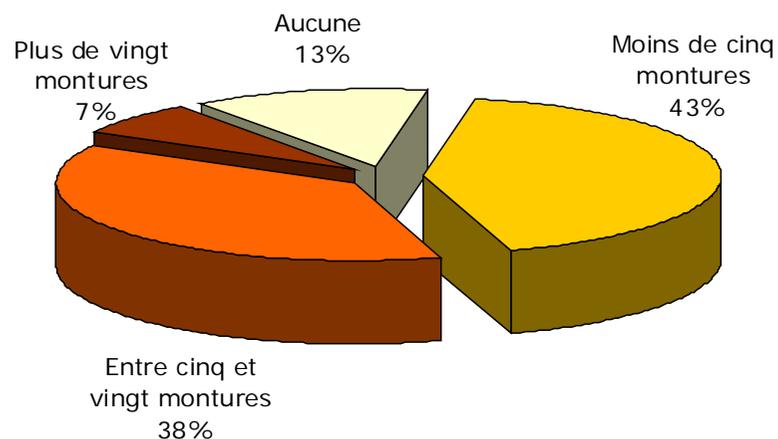
#### Point de vue des opticiens

- La nécessité de certains traitements spécifiques (amincissement, verres photochimiques ...)

### 3. Origines des RAC (2/2)

#### Les montures : une offre insuffisante en quantité et en qualité

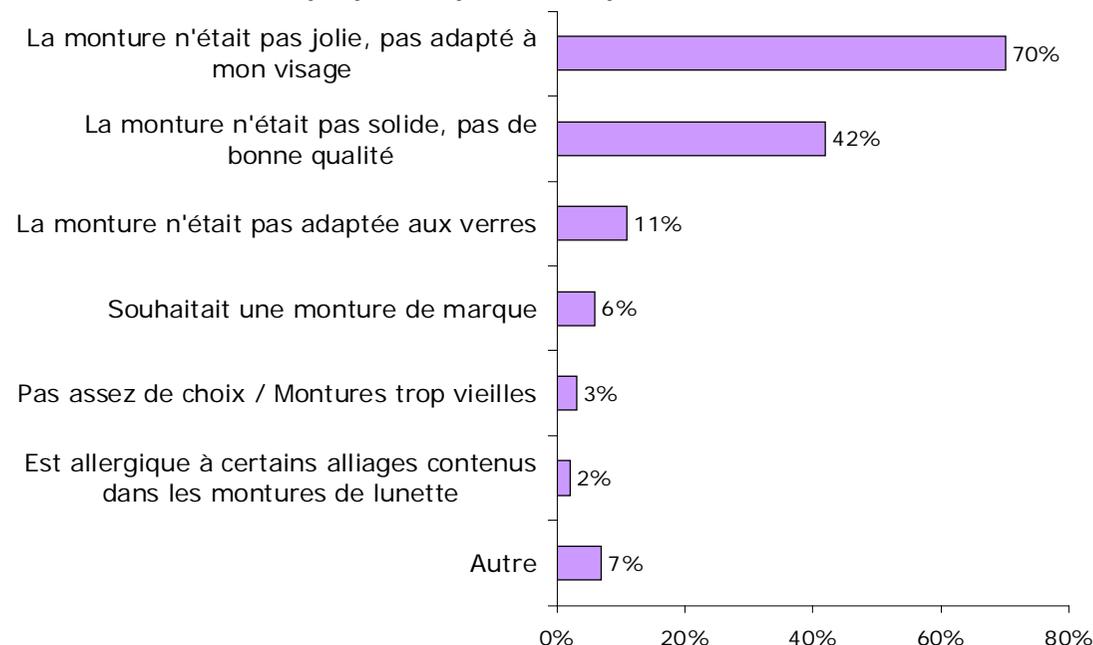
Combien de montures rentrant dans le cadre de la CMU-C l'opticien vous a-t-il proposé ?



#### Point de vue du bénéficiaire

- Une majorité d'entre eux soulignent le **manque de choix, d'esthétisme ou de qualité des montures CMU-C**  
*« Il n'y a même pas cinq paires pour les enfants, et elles sont bas de gamme, pas du tout solides. »*

Pour quelle(s) raison(s) avez-vous choisi une autre monture que celle proposée par votre opticien ?



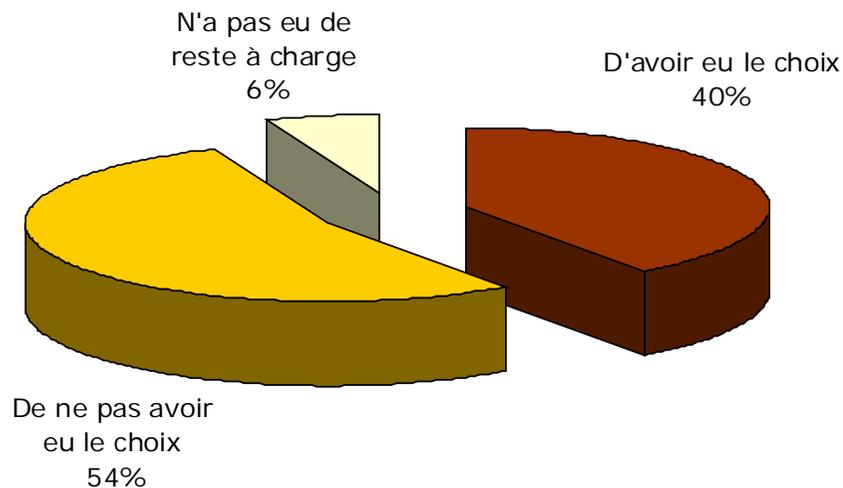
#### Point de vue des opticiens

- Les montures du forfait ne sont pas de qualité, pas « solides ».

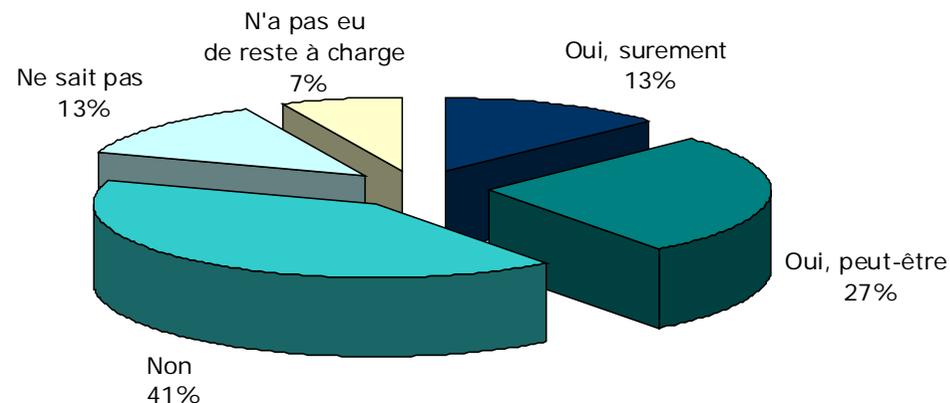
## 4. Ressenti des bénéficiaires : un RAC subi qui aurait pu être évité

### ▪ Le Reste à Charge

Pour ce reste à charge vous avez le sentiment ...



Pour éviter ce reste à charge, auriez-vous pu à votre avis trouver une offre adaptée à votre besoin rentrant dans le cadre de la CMU-C chez un autre opticien ?



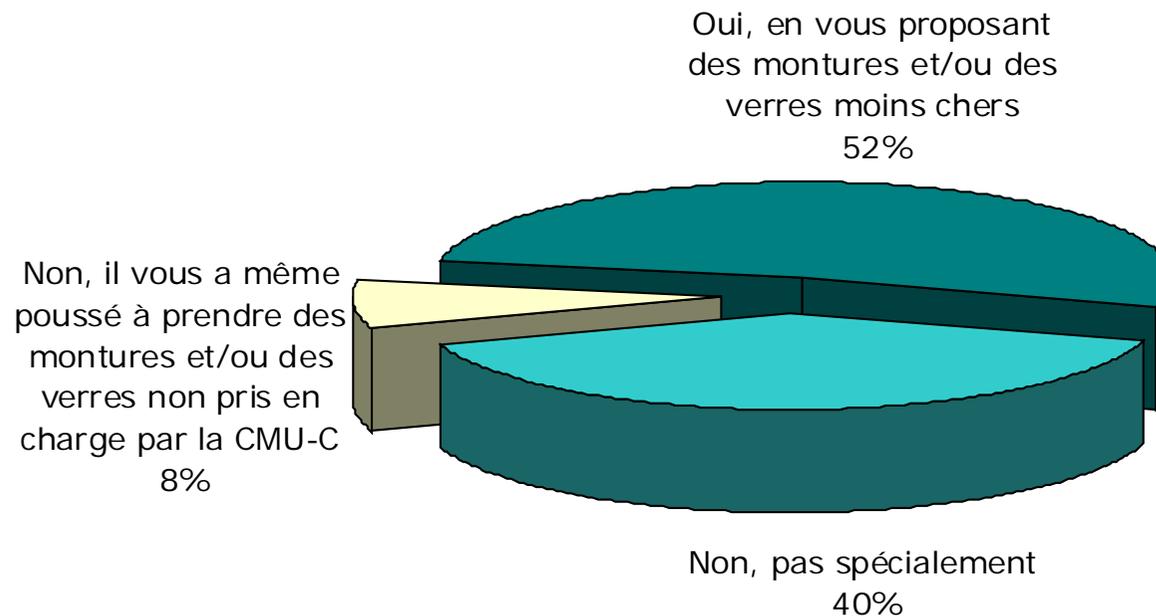
### Point de vue des bénéficiaires

- Les bénéficiaires pensent parfois que l'offre est identique chez l'ensemble des opticiens et limitent « involontairement » leur choix

## 5. Le rôle de l'opticien à renforcer

- Dans près d'un cas sur deux, l'opticien n'a pas aidé à réduire le reste à charge, voire a contribué à le faire augmenter

Est-ce que l'opticien vous a aidé à réduire votre reste à charge ?



## ▶ 6. Trois axes d'évolutions du dispositif

- **L'information des bénéficiaires et des opticiens**

- Réalisation d'une plaquette d'informations de la CNAM-TS à destination des bénéficiaires de la CMU-C et des opticiens

### **2. L'accès à une offre de montures et de services de qualité**

- Etablir une liste d'opticiens « labellisés », sélectionnés pour leur offre et leur qualité de service

### **3. Les conditions de prise en charge**

- Une meilleure prise en charge pour certains types de verres ou de traitements