

# GALLILEO

## Business Consulting

29 rue Jean Jacques ROUSSEAU 75001 Paris

☎ : 01.55.74.68.00

eMail : [gallileo@gallileo.fr](mailto:gallileo@gallileo.fr)

---

## LES FRANÇAIS & L'OPTIQUE

### Edition 2017

---

Pour cette édition, 3.550 porteurs de correction visuelle de 18 ans ou plus, ayant effectué un achat de lunettes en 2017 sont interrogés par GALLILEO en JUILLET 2017.

Les résultats sont présentés en 2 modules (1 rapport powerpoint par module).

#### Le module I couvre les thématiques suivantes :

- Caractéristiques et signalétique de l'échantillon interrogé
- Notoriété & Image des enseignes
- Les OCAMs : une place prépondérante dans l'achat d'optique
- Fréquence de réachat d'un nouvel équipement de lunettes et motivation au réachat d'un équipement
- Propension des consommateurs à changer d'opticiens entre leur dernier achat et leur achat précédent
- INTERNET : un canal d'information pour la préparation de l'achat de lunettes ?
- Positionnement prix, pratiques promotionnelles et perception du niveau de cherté des lunettes de vue
- Les critères de choix d'un magasin et les profils de consommateurs en optique
- Pratiques et attentes des porteurs de lunettes quant au choix des montures
- Les examens de vue chez l'opticien
- Appétence des porteurs pour un système d'abonnement mensuel pour leurs lunettes
- La contactologie
- L'optique sur INTERNET, quels enjeux en lentilles de contact ?
- L'optique sur INTERNET, quels enjeux en lunettes de vue ?
- Niveau de connaissance des PORTEURS sur le PLAFONNEMENT des REMBOURSEMENTS
- Les consommateurs et les verres de lunettes

#### Le module II couvre les thématiques suivantes :

Analyse sur les 8 enseignes suivantes

Alain Affelou, Atol, Générale d'Optique, Grand Optical, Krys, Les Opticiens Mutualistes, Optic 2000, Optical Center

Sur les indicateurs ci après :

- Notoriété & Fréquentation
- Caractérisation de l'image des enseignes en optique auprès des porteurs de lunettes qui connaissent l'enseigne
  - Score d'image global
  - Détail de l'image de l'enseigne sur 16 indicateurs :
    - C'est une enseigne que vous aimez beaucoup
    - C'est une enseigne dans laquelle vous avez envie d'aller
    - C'est une enseigne bas de gamme
    - C'est une enseigne haut de gamme
    - C'est une enseigne innovante
    - C'est une enseigne qui a un savoir-faire en matière d'optique
    - C'est une enseigne où je peux trouver des produits que je ne trouve pas ailleurs
    - C'est une enseigne où je peux trouver des produits à la mode
    - C'est une enseigne partenaire des grandes marques de verres et de montures
    - C'est une enseigne avec du personnel compétent qui saura me conseiller
    - C'est une enseigne où je peux bénéficier de bons conseils sur la santé visuelle
    - C'est une enseigne où je peux bénéficier de bons conseils sur l'esthétique
    - C'est une enseigne avec un bon rapport qualité prix
    - C'est une enseigne qui propose des promotions attractives
    - C'est une enseigne où je peux trouver des produits pas chers
    - C'est une enseigne low cost, avec essentiellement des prix bas
- LA SATISFACTION DES PORTEURS DE LUNETTES QUANT AUX ENSEIGNES qu'ils ont fréquentées pour leur dernier achat de lunettes (qu'ils aient acheté dans l'enseigne ou non)
  - SCORE GLOBAL DE SATISFACTION
  - Détail de la satisfaction quant à l'enseigne sur 18 indicateurs :
    - La qualité des lunettes proposées
    - Les prix pratiqués
    - Le prix que vous avez payé de votre poche pour ces lunettes (après tiers payant et remboursement de votre mutuelle)
    - La transparence du prix payé pour vos lunettes
    - Les facilités administratives (aucun document papier à envoyer à sa mutuelle ou complémentaire santé car l'opticien se charge de tout, pratique du tiers payant,...)
    - L'offre de montures
    - Les marques de montures disponibles
    - La confiance dans l'honnêteté et le sérieux de l'opticien
    - L'atmosphère et la bonne tenue des magasins
    - La qualité des conseils techniques et médicaux des équipes sur les verres notamment
    - La qualité des conseils esthétiques des équipes dans le choix des montures notamment
    - L'écoute et la sympathie des équipes
    - Le rapport qualité/prix
    - Les promotions
    - Le SAV (remplacement de vis, plaquettes, resserrage des branches,...)
    - Le délai de disponibilité de vos lunettes
    - La proximité géographique du magasin
    - L'appartenance de cet opticien à un réseau agréé par votre mutuelle