



Le 17 janvier 2018

Monsieur François Sanche  
Maison de Radio-Canada  
1400, boul. René-Lévesque Est  
Montréal (Québec) H2L 2M2

Objet : La facture – Émission traitant de l'achat de lunettes en ligne

---

Monsieur Sanche,

Je prends la liberté de vous écrire concernant votre émission spéciale du 16 janvier 2018 traitant de l'achat de lunettes en ligne. En fait, je tiens tout particulièrement à attirer votre attention sur le lien très important qui existe entre le prix des lunettes et l'accessibilité aux services et aux soins de la vision.

Comme vous le savez, le sujet des lunettes de prescription est souvent traité du point de vue du prix des lentilles et des montures sans nécessairement tenir compte des services qui entourent la prestation des opticiens et des optométristes (ajustements, conseils, examens de la vue, dépistages, suivis, prévention, traitements médicaux, disponibilité des professionnels, etc) et qui sont indispensables et essentiels pour une bonne santé oculaire.

Or, au Québec, l'accessibilité aux soins oculaires et la dispense de ces services sont majoritairement assurés par les lunetteries et cliniques d'optométrie. Les professionnels de première ligne que sont les opticiens et les optométristes sont disponibles partout dans la province, des plus grandes villes aux plus petits villages et offrent des heures de disponibilités beaucoup plus étendues que les médecins. Les québécois profitent donc de l'accessibilité à des soins spécialisés et à des équipements diagnostiques très dispendieux directement dans leurs municipalités et ce à des frais minimes et bien souvent couverts par la RAMQ.

Pourtant, équiper une clinique avec ces appareils de haute technologie n'offre malheureusement pas de rentabilité autrement que par le fait d'offrir un service complet à sa clientèle. Ainsi, pour pouvoir offrir des services d'examen de la vue, de diagnostic, de traitement et suivi de la santé visuelle des patients, les professionnels de la vue utilisent une bonne partie de la marge réalisée sur la vente des lunettes pour amortir le coût des équipements. Bien que plusieurs services soient couverts par la RAMQ pour le patient, aucune aide n'est accordée par la RAMQ aux cliniques pour acheter ses équipements et/ou assumer les frais de fonctionnement contrairement aux centres hospitaliers et certaines cliniques médicales.

Lorsque nous prenons en compte le coût des appareils, la main d'œuvre supplémentaire, les frais d'entretien et le plus grand nombre de pieds carrés nécessaires... Une lunetterie qui offre un service de soins de la vision complet à sa clientèle a des frais de fonctionnement 10 à 12 fois plus élevés qu'un magasin de lunettes n'offrant pas ces services.

Il est d'ailleurs important de noter que vous pouvez retrouver des prix aussi concurrentiels auprès des opticiens et optométristes indépendants qui offrent l'ensemble des services liés à la vision. La différence est qu'ils ne font pas la publicité au niveau d'un prix mais plutôt de la qualité des produits et des services qu'ils offrent.



Ce qui semble omis lorsque l'on parle du prix des lunettes est l'impact du choix des consommateurs lorsqu'il s'agit de services professionnels, particulièrement ceux dans le domaine de la santé... Est-ce que la population est prête à voir diminuer l'accessibilité locale aux soins de la vue pour tous ces moments où ils ont une infection aux yeux, un corps étranger à retirer de leur œil, des suivis ou des traitements qui demandent des visites fréquentes?

Je vous donne un exemple fréquent que nous voyons en bureau, un patient vient pour acheter des lunettes, passe alors un examen de la vue et lors de ce dernier, l'optométriste détecte une situation particulière (pression oculaire élevée, décollement de rétine, diabète, dégénérescence maculaire et j'en passe). Alors, le patient est tout de suite pris en charge ou référé pour une intervention ou un traitement. Toutefois, ces patients ne se rendent pas toujours compte que s'ils n'avaient pas été chez leurs professionnels pour leur examen ou simplement pour renouveler leurs lentilles cornéennes, ils auraient pu perdre une partie de leurs fonctions visuelles.

Dans un monde où les consommateurs décideront d'acheter leurs lunettes en ligne ou auprès de vendeurs qui ne se soucient pas ou peu de leur santé visuelle, il est évident que l'accessibilité aux services de santé liés à la vision sera diminuée et que les coûts des examens de la vue et des suivis augmenteront drastiquement. Cette situation pourrait avoir un effet pervers à long terme sur la santé visuelle des québécois. Avec moins de prévention, de sensibilisation et de traitements précoces, fonctions assurées par les opticiens et les optométristes « traditionnels », les coûts du système de santé ne peuvent qu'augmenter.

Ce qu'il faut retenir, c'est que les sites de ventes en ligne, de même que les lunetteries qui ne prennent pas la santé oculaire de leurs patients en charge n'ont pas uniquement une stratégie de diminution des prix. En fait, ces acteurs réduisent également la valeur des services qu'ils fournissent ainsi que la qualité et la durabilité de leurs produits tout en se déchargeant de leur responsabilité envers la santé visuelle de leurs patients.

En terminant, je tiens également à souligner que les professionnels de la vue sont conscients de la réalité économique des consommateurs. Pour plusieurs, du moins pour les 170 lunetteries indépendantes que je représente, des efforts constants sont faits afin de diminuer les coûts sans pour autant diminuer la qualité des produits et des services offerts. C'est d'ailleurs la principale raison d'être de notre regroupement d'opticiens et d'optométristes, qui se sont réunis sous forme coopérative afin d'augmenter leur pouvoir d'achat et ainsi faire bénéficier leurs clients des économies réalisées.

Comme vous pouvez le constater, l'enjeu est plus large que le seul prix des lunettes. Je vous partage donc ma conviction qu'un consommateur sera toujours mieux servi en consultant un professionnel qui prendra autant soin de sa vision, que de sa santé visuelle...

Je demeure disponible pour en discuter davantage ou pour une entrevue si vous le souhaitez.

Veuillez accepter, Monsieur Sanche, mes salutations distinguées.

Nicolas Tountas, opticien  
Directeur général  
Coopérative REGARD ACTION  
[www.regardaction.com](http://www.regardaction.com)