

Réseau optique : résultats de l'enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires

Société de service dans le domaine de la santé, Itelis mène régulièrement des enquêtes de satisfaction auprès des bénéficiaires de son réseau d'opticiens partenaires, afin de contrôler la qualité des services et de travailler à son amélioration constante.

Itelis communique les résultats de sa dernière enquête de satisfaction qui s'est déroulée de septembre à décembre 2016.

Le profil des répondants

Itelis a adressé 6 000 questionnaires aux bénéficiaires ayant effectué un achat d'équipement optique dans les mois précédents et a obtenu un taux de réponse significatif, à savoir 16,5%.

57% des répondants étaient âgés de 40 à 64 ans, 19% de moins de 40 ans et 18% de 65 ans et plus. 6% des répondants n'ont pas communiqué leur âge.

Les principaux résultats de l'enquête

En 2016, 92% des répondants sont très satisfaits ou satisfaits par la qualité du réseau optique Itelis. Ces résultats sont confortés par de nombreux témoignages positifs autour de l'accueil, du conseil et des services apportés.

On note également une augmentation de demandes récurrentes d'obtenir plus d'informations sur les opticiens partenaires et les avantages du réseau optique Itelis.

Un haut niveau de satisfaction en termes d'accueil (96%)

- Les résultats de l'enquête mettent en exergue **la satisfaction des bénéficiaires du réseau optique Itelis dans le domaine de la qualité de l'accueil (96% des répondants se déclarent satisfaits ou très satisfaits)** et 90% sont respectivement satisfaits ou très satisfaits du choix des produits proposés par l'opticien partenaire d'Itelis et de la qualité des verres ;
- **S'agissant de l'information fournie par l'opticien, 93% sont satisfaits ou très satisfaits.** Ainsi, 95% des opticiens partenaires d'Itelis ont bien informé les bénéficiaires du montant de leur reste à charge.

Tarifs préférentiels et tiers payant en tête des attentes des bénéficiaires

- En termes d'avantages, on constate que les **bénéficiaires accordent plus d'importance aux avantages réduisant les dépenses immédiates : les tarifs préférentiels et le tiers payant arrivent en tête (96% des répondants), suivis par les garanties proposées (93% pour la garantie casse et 89% pour la garantie adaptation).**



- Le maintien des offres promotionnelles, en sus des autres avantages, est plébiscité par 82% des répondants, suivi du contrôle annuel de la vue (non médical) pour 80% d'entre eux.
- Enfin, la certification des verres est considérée comme importante à très importante par 76% des bénéficiaires.

A propos d'Itelis

Créée en 2001, Itelis est une société de services dans le domaine de la santé. Elle a pour mission de favoriser l'accès de ses bénéficiaires à des prestations de santé de qualité, aux meilleures conditions. Itelis propose à ses bénéficiaires l'accès à un réseau de 6 000 professionnels de santé conventionnés, mais aussi des services d'information & conseil pour aider ses bénéficiaires dans leurs choix en santé. Itelis propose également des solutions de prévention & soutien. Aujourd'hui 9 millions de Français ont accès aux services d'Itelis.

Contact presse : Audrey Donnenfeld - 06 30 10 76 90 - audrey.donnenfeld@ad-rp.fr