



**MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA SOUVERAINETÉ
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Réforme du « 100% Santé » : Plus d'un millier de contrôles réalisés par la DGCCRF auprès des opticiens et des audioprothésistes pour faciliter l'accès aux soins et préserver le pouvoir d'achat des ménages

Paris, le 07/07/2022

La réforme « 100% Santé », mise en place progressivement à partir de 2019, permet aux consommateurs de se procurer des lunettes de vue et des audioprothèses de qualité sans reste à charge. Le coût important de ces équipements pouvait auparavant conduire certains consommateurs à renoncer aux soins. En 2021, la DGCCRF s'est mobilisée pour s'assurer que l'offre de ces équipements était effective et présentée de manière loyale par les professionnels.

Plus de 1 000 contrôles ont ainsi été réalisés auprès de plus de 700 opticiens et d'audioprothésistes dans toute la France. Ils ont permis de sanctionner les professionnels qui mettaient en œuvre, dans ces deux secteurs, des pratiques déloyales en vue de contourner les obligations imposées par la réforme ou des dispositions plus générales qui incombent à leur profession.

Dans le cadre de la réforme du « 100% Santé », de nouveaux modèles de devis normalisés ont été établis pour la vente des lunettes de correction et des audioprothèses¹. Ils facilitent la comparaison et le choix en présentant au consommateur, sur un seul et même document, une offre « 100% Santé » et une offre alternative avec reste à charge, afin de l'aider à choisir en toute transparence une offre adaptée à ses besoins tout en préservant son pouvoir d'achat.

Des anomalies ont été relevées lors de l'enquête menée par la DGCCRF débutée en octobre 2020 et qui s'est poursuivie tout au long de l'année 2021, tant dans le secteur de l'optique que de l'audioprothèse, qui a donné lieu à plus de 1000 contrôles :

- Les enquêteurs de la DGCCRF ont ainsi constaté que des modèles de devis normalisés ont été modifiés (voire substitués par un modèle propre à l'enseigne), ou bien que les documents ont été mal renseignés, allant même jusqu'à faire apparaître de manière anormale un reste à charge pour l'offre « 100% Santé », ce qui avait pour effet de détourner les consommateurs de

¹ Voir la foire aux questions sur www.economie.gouv.fr/dgccrf/nouveaux-modeles-de-devis-devant-etre-remis-lors-de-la-vente-daides-auditives-et-de-produits et les nouveaux devis en un coup d'œil : [optique](#) et [audiologie](#).

cette offre. Ces manquements directement liés à la réforme « 100% Santé » représentent presque un quart des suites données par les services de la DGCCRF.

- Dans de plus rares cas, les contrôles ont aussi révélé des pratiques de dénigrement de l'offre « 100% Santé » présentée comme une « offre basique » ou « bas de gamme », à l'oral ou à l'écrit *via* des devis modifiés. Une enseigne nationale avait même diffusé en interne un document proposant des éléments de communication pour ses magasins afin d'amener le client à choisir l'offre à prix libre, donc avec reste à charge.
- Par ailleurs, chez certains opticiens, l'offre « 100% Santé » n'était parfois pas du tout proposée : les montures n'étaient pas exposées ou présentées en nombre insuffisant, ou encore non signalées comme relevant du « 100% Santé ».
- Moins directement, d'autres manquements constatés, comme par exemple l'absence d'information du consommateur sur l'obligation de remise de devis, ont pu contribuer également à limiter l'information sur l'offre « 100% Santé ».

Ces pratiques sont d'autant plus dommageables que le consommateur s'en remet généralement aux conseils et à l'expertise des professionnels et que l'impact de son choix est important sur le coût qu'il supporte, directement ou indirectement par une prise en charge *via* son assurance complémentaire.

Sur l'ensemble des contrôles de la DGCCRF, 514 des 710 établissements contrôlés présentaient au moins une anomalie, soit un taux d'établissements en non-conformité de 72%, avec des manquements de gravité variable et non forcément liés à l'application du dispositif « 100% Santé ». Les suites données à ces constats varient en fonction de leur gravité : des mesures pédagogiques (384 avertissements), correctives (123 injonctions de mise en conformité) mais également des suites contentieuses administratives (17 procès-verbaux administratifs) ont été prises dans le cas des manquements les plus sérieux. En outre, les cas de pratiques commerciales trompeuses (par exemple relatives aux offres promotionnelles, aux garanties, aux qualifications professionnelles et à la possibilité de vendre des lunettes sans ordonnance), et dans une moindre mesure, de défauts d'information précontractuelle, ont donné lieu à des suites contentieuses pénales (15 procès-verbaux pénaux).

Les professionnels dont il est attendu une remise en conformité font actuellement l'objet de nouveaux contrôles. La DGCCRF reconduira ses contrôles sur la bonne application du dispositif « 100% Santé » par les professionnels en 2023.

Lien utiles :

www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/les-aides-auditives

www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/lunettes-et-lentilles-correctrices