

# **CAHIER DES CHARGES POUR LE REFERENCEMENT DE PRESTATAIRES OPTIQUES**

## **Préambule**

APRIL Santé Prévoyance et APRIL Prévoyance Entreprises sont des sociétés de courtage en assurance de type « grossiste », spécialisées dans la conception, la commercialisation et la gestion de programme d'assurance de personnes notamment dans le domaine de la complémentaire santé.

APRIL Santé Prévoyance et APRIL Prévoyance Entreprises disposent d'un réseau de distribution composé de plus de 15 000 assureurs conseils indépendants et rassemblent plus de 600 000 assurés.

Dans le cadre des programmes d'assurance qu'elles conçoivent et diffusent, APRIL Santé Prévoyance et APRIL Prévoyance Entreprises proposent à leurs assurés la prise en charge de tout ou partie des dépenses des frais engagés par leurs assurés dans le cadre de leurs soins optiques.

APRIL Santé Prévoyance et APRIL Prévoyance Entreprises souhaitent associer aux garanties qu'elles proposent un service de qualité en mettant à la disposition de leurs assurés des prestataires de qualité pratiquant des tarifs raisonnés associé à des services et une politique de prévention adaptée.

Le présent cahier des charges définit les critères à remplir pour toute enseigne d'optique ou de tout opticien indépendant qui souhaiterait s'engager dans une convention de collaboration avec APRIL Santé Prévoyance et APRIL Prévoyance Entreprises, sans exclusivité de part et d'autre.

## **1. Engagements du prestataire optique**

### **a. Accueil des clients**

Les clients sont accueillis dans les magasins par des personnels disposant des compétences requises en matière d'optique et contrôlés par un opticien diplômé, professionnel de santé et spécialiste de la vision. Ces personnels sont régulièrement formés.

Les magasins comportent un espace dédié à l'examen de la réfraction et sont agencés de façon à permettre un confort optimum lors des tests de lunettes.

### **b. Information des clients.**

L'opticien transmet une information claire et objective aux clients sur les produits et services disponibles, y compris sur les solutions les plus économiques. Il met en œuvre tous les moyens nécessaires à la prise de décision des clients.

L'opticien remet au client un devis détaillé, conformément aux dispositions légales et notamment celles de l'arrêté du 23 juillet 1996 modifié par l'arrêté du 20 mai 1997, devis précisant le coût de chaque traitement et options proposés. Le devis devra comporter au minimum deux (2) tarifs d'équipement et obligatoirement la proposition « d'offre reste à charge modéré ».

### **c. Délivrance de la prestation**

Le prestataire optique respecte, le cas échéant, la charte déontologique en vigueur dans le groupement auquel il appartient lorsque celle-ci a été préalablement acceptée par APRIL Santé Prévoyance et APRIL Prévoyance Entreprises

A défaut, il s'engage à respecter la charte définie par APRIL Santé Prévoyance et APRIL Prévoyance Entreprises qui est jointe en annexe des présentes.

Il joint à l'équipement un document mentionnant précisément la correction et l'équipement délivré. Il remet également systématiquement les documents de type carte/certificat émis par les fabricants et garantissant l'authenticité des produits délivrés.

En cas de renouvellement de l'équipement sans nouvelle ordonnance, il informe l'ophtalmologiste qui a rédigé la prescription initiale.

### **d. Qualité des produits**

Le prestataire optique propose aux clients exclusivement des verres et des lentilles de contact et produits d'entretien issus de fournisseurs reconnus, ayant fait l'objet de tests au porter significatifs avant leur mise sur le marché.

Les produits de marque distributeurs ou « produits blancs » peuvent être utilisés sous réserve que leur origine soit révélée à APRIL Santé Prévoyance et APRIL Santé Prévoyance Entreprises (nom du fabricant, dénomination précise du produit dans la gamme du fabricant source, caractéristiques techniques). Ces produits doivent répondre aux mêmes exigences de qualité que les produits de fabricants proposés.

Les verres et les montures doivent respecter obligatoirement les normes CE en vigueur.

### **e. Grille tarifaire 2009- 2010 et engagement avec APRIL Santé Prévoyance et APRIL Prévoyance Entreprises**

La tarification des équipements optiques et de chacun de leurs composants est effectuée en fonction des accords tarifaires conclus avec APRIL Santé Prévoyance et APRIL Prévoyance Entreprises.

La grille tarifaire comprend au minimum :

- ✓ Une offre reste à charge modéré composé

Offre « reste à charge modéré »	Prix TTC (verres + monture)
<b>Monture Adulte / Enfant + Unifocal Organique Durci</b>	<b>45 €</b>
<b>Monture Adulte / Enfant + Unifocal Organique Durci Antireflet (1<sup>er</sup> niveau)</b>	<b>85 €</b>
<b>Monture Adulte Unifocal Organique Durci Antireflet aminci 1,6</b>	<b>125 à 135 €</b>
<b>Monture Enfant + Unifocal Organique Durci aminci Anti UV A et B (100%) ou Antireflet durci aminci 1,6</b>	<b>95 € à 125 €</b>
<b>Monture Adulte + Progressif Organique Durci</b>	<b>165 €</b>
<b>Monture Adulte + Progressif Organique Durci Antireflet (1<sup>er</sup> niveau)</b>	<b>205 €</b>
<b>Monture Adulte + Progressif Organique Durci Antireflet aminci 1,6</b>	<b>245 € à 255 €</b>

NB : Unifocaux (sph compris entre -6 et + 6, cylindre < 2)

Progressifs (sph compris entre -4 et + 4, cylindre < 2)

- ✓ une offre « reste à charge maîtrisé » comportant une proposition de verres au choix du prestataire optique et une proposition de verres de marque Essilor ou Varilux. Chaque proposition devra couvrir l'ensemble des besoins des porteurs et présenter une remise de l'ordre de 15 à 20% selon les verres ;
- ✓ un ensemble d'options à prix préférentiels (traitement antireflet, traitement photochromique, cylindres supplémentaire, prisme, amincissement) ;
- ✓ Pour les besoins particuliers ne pouvant être couverts par les verres proposés dans la grille, l'opticien propose une offre « hors grille » à un tarif préférentiel, avec une réduction de 10% au minimum par rapport aux prix de marché. APRIL Santé Prévoyance et APRIL Prévoyance Entreprises se réservent la possibilité de demander les justificatifs associés à cette offre hors grille et de refuser son remboursement si celle-ci est injustifiée.

Le prestataire optique s'engage à ce qu'au moins 80% des équipements vendus dans le cadre de la présente convention concerne des prestations issues des grilles modérée et maîtrisée.

Dans tous les cas (hors offre reste à charge modéré), une seconde paire de qualité (fournisseurs reconnus), solaire ou répondant à des besoins particuliers exprimés par le porteur, est offerte.

## **2. Tiers payant, facturation.**

Le prestataire optique est en capacité de garantir l'application du tiers-payant et un niveau d'automatisation maximum, en favorisant les échanges avec le gestionnaire de Tiers-Payant (demande de prise en charge et facturation) retenu par APRIL Santé

Prévoyance et APRIL Prévoyance Entreprises. Le prestataire optique aura à sa charge de fournir les données des grilles négociées au format demandé par le gestionnaire de Tiers-Payant retenu par APRIL Santé Prévoyance et APRIL Prévoyance Entreprises.

Le prestataire optique garantit la conformité de l'équipement fourni et de chacun de ses composants avec l'équipement facturé. APRIL Santé Prévoyance et APRIL Prévoyance Entreprises se réservent la possibilité de procéder à des vérifications.

### **3. Communication**

Le prestataire optique s'engage à communiquer sur son partenariat avec APRIL Santé Prévoyance et APRIL Prévoyance Entreprises selon un programme de communication établi conjointement à la signature de la convention.

Les plans de communication APRIL Santé Prévoyance et APRIL Prévoyance Entreprises validés entre les parties seront pris en charge dans le cas d'un partenariat avec un groupement à hauteur de 50% à 33% limité à 20 000 €TTC.

Dans le cas d'un prestataire optique indépendant, il sera fonction de son assise économique :

- CA annuel du magasin < 500 000 € : 50% dans la limite de 2 000 € TTC
- CA annuel du magasin > ou égal à 500 000€ : 50% dans la limite de 3 000 € TTC.

Dans sa communication, le prestataire optique s'engage à ne pas inciter à des renouvellements d'équipements fréquents.

### **4. Prestations de prévention**

Le prestataire optique s'engage sur la mise en place d'un programme de prévention défini conjointement avec APRIL Santé Prévoyance et APRIL Prévoyance Entreprises qui portera notamment sur les sujets suivants :

- prévention solaire
- préservation du capital visuel
- prévention des pathologies graves (DMLA, glaucome...) sous réserve de l'accord et selon des modalités définis par les ophtalmologistes.

Ces sujets seront traités de différentes manières :

- information communiquée sur les supports de communication client/assuré dont disposent l'opticien et/ou APRIL Santé Prévoyance et APRIL Prévoyance Entreprises : les contenus seront approuvés par les partenaires avant diffusion ;
- animation et participation à des animations portées par l'un ou l'autres des partenaires, en lien ou non avec d'autres acteurs, notamment les ophtalmologistes ; ces animations pourront avoir lieu chez le prestataire optique, dans les boutiques April ou dans un autre lieu accepté par les deux partenaires ;

### **5. Contrôles et sanctions**

Le prestataire optique met en place un programme de contrôle de l'application du présent cahier des charges par différents moyens établis conjointement avec APRIL Santé Prévoyance et APRIL Prévoyance Entreprises au moment de la signature de la convention.

Ce contrôle est notamment réalisé :

- par le système de gestion et de facturation du prestataire optique,
- par l'organisme de gestion du Tiers-payant retenu par APRIL Santé Prévoyance et APRIL Prévoyance Entreprises,
- par des enquêtes clients organisées par APRIL Santé Prévoyance et APRIL Prévoyance Entreprises auprès de leurs clients
- par des enquêtes de client mystère réalisées à la demande des partenaires par une société indépendante une fois par an.

## **6. Déférencement**

Les causes et conditions du déférencement des prestataires optiques sont définies au sein de chacune des conventions de partenariat.

## **7. Procédure d'agrément**

L'agrément de nouveaux prestataires optiques se fait annuellement. Tout prestataire optique souhaitant intégrer le réseau APRIL Santé Prévoyance et APRIL Prévoyance Entreprises devra en faire la demande au plus tard à APRIL Santé Prévoyance au plus tard le 31 juin de l'année n pour un agrément à compter du 01 janvier n+1.

Tout prestataire optique qui souhaitera intégrer le réseau APRIL Santé Prévoyance et APRIL Prévoyance Entreprises devra transmettre à APRIL Santé Prévoyance et APRIL Prévoyance Entreprises – Immeuble l'Aprilium - 114 Boulevard Marius Vivier Merle – 69003 Lyon, un dossier de candidature comprenant :

- la grille tarifaire et les détails des équipements proposés (nom du fabricant, dénomination précise du produit dans la gamme du fabricant source, caractéristiques techniques) respectant obligatoirement les normes CE en vigueur
- les attestations professionnelles
- le cas échéant la charte qualité
- la liste des fournisseurs
- la cartographie des lieux d'implantation
- les trois derniers bilans financiers

APRIL Santé Prévoyance communiquera au candidat sa décision au plus tard le 1<sup>er</sup> septembre.

**Annexe : Charte qualité APRIL Santé Prévoyance et APRIL Prévoyance Entreprises**