



Distribution sur Internet

Contexte

Révisé en août 2025

Le paysage du commerce électronique évolue rapidement, les plateformes numériques offrant de plus en plus des services qui étaient autrefois exclusivement offerts en personne. Parmi ces services figure la distribution en ligne de lunettes. La popularité croissante de l'achat de lunettes et de verres de contact sur ordonnance en ligne reflète la demande des consommateurs pour la facilité et l'accessibilité, avec une croissance rapide des ventes de lentilles de contact en particulier.¹ Santé Canada a classé et réglementé les lunettes et lentilles de contact sur ordonnance comme des dispositifs médicaux. Cependant, les règlements entourant la distribution diffèrent d'une province à l'autre. Dans la plupart des provinces, les patients peuvent acheter des lunettes et des lentilles de contact auprès d'un professionnel réglementé – ophtalmologistes, médecins, optométristes et opticiens. La province de la Colombie-Britannique a modifié ses règlements en 2010, déréglementant la distribution de lunettes et permettant la distribution de lentilles de contact indéfiniment par quiconque. Ces changements réglementaires soulèvent des préoccupations quant à la sécurité et à l'efficacité des lunettes distribuées en ligne, ce qui peut avoir un impact significatif sur les soins aux patients.

La question de principe

L'essor de la distribution de lunettes sur Internet a soulevé d'importantes préoccupations quant à la précision et à la sécurité des lunettes de vue. La distribution traditionnelle en personne ou en ligne par des professionnels réglementés permet aux professionnels des soins de la vue agréés de vérifier les ordonnances et d'assurer le bon ajustement des lunettes et des lentilles de contact. Cependant, la distribution sur Internet par des professionnels non réglementés manque souvent de vérifications rigoureuses et de processus d'ajustement. Cette absence de réglementation et de surveillance peut entraîner divers risques pour les consommateurs.

L'une des principales préoccupations concernant la délivrance non réglementée en ligne est l'absence de processus de vérification des ordonnances chez de nombreux vendeurs en ligne.

La vérification des ordonnances garantit que les patients achètent des lunettes avec une prescription à jour et précise correspondant à leurs besoins visuels, ce qui est essentiel pour une correction efficace de la vision et une santé oculaire globale. Sans vérification des ordonnances, il y a un risque que les patients reçoivent des produits incorrects ou obsolètes. De plus, les produits de soins oculaires comme les lentilles de contact et les lunettes sont très personnalisés, car les gens ont des structures faciales, des distances pupillaires (DP), des courbures cornéennes et d'autres mesures uniques différentes. Des lunettes mal fabriquées ou ajustées peuvent causer de la fatigue oculaire, des maux de tête et un inconfort général.

Des inquiétudes persistent quant à la qualité des lunettes achetées en ligne. Une étude antérieure menée par l'American Optometric Association, qui a évalué la sécurité et la conformité des lunettes achetées en ligne, a révélé que près de la moitié (44,8%) des lunettes échouaient à au moins un paramètre des tests optiques ou d'impact.² Ces résultats demeurent pertinents, car une étude américaine plus récente a indiqué que près d'une lunette sur dix commandée en ligne ne répondait pas aux normes nationales de qualité optique.³ Des tendances similaires ont également été observées en Europe; une étude britannique comparant des lunettes achetées en ligne à celles achetées dans une clinique d'optométrie a révélé qu'un nombre significativement plus élevé de lunettes achetées en ligne étaient jugées dangereuses ou inacceptables en raison d'un mauvais ajustement des montures, d'une mauvaise apparence esthétique ou d'une orientation optique inexacte.⁴

En plus des préoccupations concernant la qualité des lunettes obtenues en ligne, il y a aussi des inquiétudes selon lesquelles la distribution non réglementée sur Internet pourrait encourager le public à éviter les examens oculaires complets et les soins oculaires réguliers. Beaucoup croient à tort que les examens oculaires servent à obtenir une ordonnance.⁵ La déréglementation permet aux consommateurs d'acheter des lunettes en ligne sans vérification d'une ordonnance valide, ce qui soulève des inquiétudes quant à la dépendance aux symptômes comme motivation courante pour requérir des soins oculaires. Cette situation peut amener les Canadiens à négliger les examens oculaires qui permettraient de détecter des maladies oculaires asymptomatiques et d'ajuster les prescriptions optiques. Cela pourrait entraîner des occasions manquées de diagnostic et de traitement précoces, ce qui aurait finalement un impact sur la santé oculaire globale.

Les fournisseurs de lunettes en ligne non réglementés continuent d'inciter les consommateurs canadiens à acheter des lunettes et des lentilles de contact en ligne sans bénéficier d'une assurance qualité ni d'une obligation de rendre compte.

Le public ignore généralement que ces fournisseurs ne sont pas réglementés. Non seulement la distribution non réglementée sur Internet expose le public au risque de soins de qualité inférieure, mais elle pose aussi un défi de vérification pour les payeurs tiers.

Énoncé de position

L'ACO reconnaît et soutient le choix des consommateurs en matière de distribution de lunettes, mais soutient que cette distribution devrait être une pratique réglementée, assortie de mesures de protection visant à garantir la sécurité et la précision des lunettes et des lentilles de contact.

L'intérêt public est mieux servi et protégé dans un environnement contrôlé pour l'achat de lunettes sur ordonnance en ligne. L'ACO propose que la distribution de lunettes en ligne respecte les principes suivants de la distribution optométrique :

- Sécurité des patients
- Responsabilité et discrétion professionnelles
- Garantie d'efficacité optimale de l'appareil
- Disponibilité de soins continus

De plus, les exigences suivantes en matière de distribution sont essentielles pour garantir que les lunettes et lentilles de contact sont fournies conformément à l'ordonnance et offrent des performances optimales :

- **Vérification d'une ordonnance de lunettes valide et à jour** délivrée par un professionnel des soins oculaires réglementé
- **Mesures précises et appropriées de la monture et/ou des verres** assurées par un professionnel des soins oculaires réglementé
- **Vérification, ajustement** et adaptation personnalisés des lunettes et des lentilles de contact par un professionnel des soins oculaires réglementé
- **Vérification d'une ordonnance de lunettes ou des lentilles de contact à jour et valide**, préparée par un professionnel des soins oculaires autorisé et réglementé

Références

1. Bureau de la concurrence. Tenir la concurrence à l'oeil. Gouvernement du Canada. <https://bureau-concurrence.canada.ca/fr/comment-nous-favorisons-concurrence/promotion-concurrence/tenir-concurrence-loeil>. 2022.
2. Citek K, Torgersen DL, Endres JD, Rosenberg RR. Safety and compliance of prescription spectacles ordered by the public via the Internet. *Optometry*. 2011;82(9):549-555. doi:10.1016/j.optm.2011.07.012
3. Gordon A, Twa MD, Cutter G, Kleinstein RN. Accuracy and Repeatability of Internet-ordered Spectacle Lenses. *Optom Vis Sci*. 2021;98(12):1340-1347. doi:10.1097/OPX.0000000000001817
4. Alderson AJ, Green A, Whitaker D, Scally AJ, Elliott DB. A Comparison of Spectacles Purchased Online and in UK Optometry Practice. *Optom Vis Sci*. 2016;93(10):1196-1202. doi:10.1097/OPX.0000000000000955
5. Spafford MM, Sivak AM, Lillakas L, Irving EL. Motivators and deterrents for seeking eye care in a Canadian region. *Clin Exp Optom*. 2020;103(2):224-229. doi:10.1111/cxo.12917