

## **Dans un contexte mouvementé du secteur de l'audioprothèse, le Bucodes-SurdiFrance rappelle que l'intérêt des usagers doit être la priorité**

- *Le rachat de l'enseigne Audition Santé par Sonova (Phonak), a suscité une importante désappro-*
- *bation au sein des audioprothésistes français, au point même qu'une pétition mise en ligne appelle à*
- *mi mots au boycott de la marque Phonak.*

Il est difficile de savoir quel est l'intérêt du consommateur là-dedans, tant, dans le domaine automobile par exemple, on est habitué à des concessionnaires et à une concurrence entre les marques. Tout au contraire en audioprothèse l'utilisateur ne comprend pas pourquoi la concurrence ne joue pas en sa faveur : l'utilisateur suspecte des ententes cachées ou des conflits d'intérêts permettant de maintenir un niveau de prix élevé, alors que dans le marché de l'électronique les prix ne font que baisser. Cependant, cette polémique entre certains audioprothésistes et Phonak est pour nous l'occasion de rappeler l'intérêt de l'utilisateur bien trop souvent minimisé face à l'intérêt des audioprothésistes.

### **Respect de la réglementation**

L'utilisateur souhaite que la réglementation soit pleinement respectée.

Nous réclamons l'affichage des prix dans le cabinet d'audioprothèse, prix des produits comme les prix de la prestation. En effet cela permet à l'utilisateur de connaître les marques et les produits effectivement commercialisés dans le laboratoire. Cela permet également aux associations de consommateurs de comparer les prix. C'est ainsi que nous avons découvert en 2005 lors d'une enquête associative que la marque Phonak n'était commercialisée ni par Audika ni par Amplifon (ce qui n'est peut-être plus le cas aujourd'hui).

Nous demandons que les audioprothésistes respectent scrupuleusement le formulaire du devis normalisé en n'omettant aucune information (certains suppriment la phrase «La fiche technique présentant les principales spécificités de l'appareil proposé doit obligatoirement être jointe au devis»). Nous demandons également que les audioprothésistes renseignent en page 2 le prix annuel des consommables (et non pas seulement le prix à l'unité).

Nous demandons que les audioprothésistes respectent scrupuleusement les rendez-vous de suivi à 3 mois 6 mois et 1 an après achat puis tous les 6 mois.

### **Mise en place d'une démarche qualité**

Nous demandons que les audioprothésistes développent, dans une démarche qualité, un vrai livret d'accueil dans chaque laboratoire. Bien souvent il existe un document commercial mais trop insuffisant pour l'utilisateur. Nous souhaitons une véritable information sur la problématique du choix de la prothèse (comment l'audioprothésiste sélectionne) et sur le processus d'adaptation (de nombreuses pratiques existent mais l'utilisateur n'est pas informé de celle utilisée dans le laboratoire). Cela suppose également de renseigner sur les difficultés de la correction auditive et d'informer sur les limitations en audioprothèse.

Nous souhaitons également la pratique d'un carnet de suivi qui permette de noter à chaque visite ce qui a été fait, et qui permette à l'utilisateur de noter entre 2 visites les points de satisfaction comme les points d'insatisfaction.

Nous proposons qu'un questionnaire de satisfaction à trois mois concernant la pratique de l'audioprothésiste ainsi qu'un questionnaire de satisfaction à un an concernant la satisfaction par rapport à l'appareillage soit inclus à la fin du carnet de suivi.

Il est plus que temps, 10 ans après les décrets sur les droits du patient (avril 2002), que les professionnels de l'audition adoptent une démarche qualité qui a fait ses preuves ailleurs.

### **Vers un conventionnement en secteur 1 en parallèle du secteur actuel.**

Nous refusons toute démarche de boycott d'un fabricant par les professionnels. Chaque audioprothésiste est libre de travailler avec les marques qu'il souhaite à condition que l'affichage des prix en salle d'attente permette à chaque utilisateur de constater les marques qui sont commercialisées dans le laboratoire.

Rappelons que seul un malentendant sur cinq est appareillé, et que parmi les personnes appareillées un pourcentage non négligeable de personnes ne portent pas l'appareillage acheté, le considérant comme inadapté à leur problème.

Rappelons également que, suivant les chiffres de la DRESS, 40 % des personnes appareillées considèrent qu'elles sont mal corrigées par leur appareillage.

Nous réclamons qu'un conventionnement en secteur 1 voie le jour en audioprothèse, en parallèle du conventionnement en secteur 2 qui existe actuellement (prix libres). Pour le conventionnement en secteur 1 nous proposons des solutions pour que le malentendant puisse bénéficier de conseils complètement indépendants.

### **Interdiction de la publicité**

Nous demandons l'abandon complet de la publicité en audioprothèse car elle contribue à augmenter les prix. Nous demandons le remplacement de la publicité par des campagnes nationales d'information : elles ont fait leurs preuves dans des pays comme la Norvège et elles permettent de mettre à égalité indépendants et chaînes d'audioprothèses.

L'audioprothèse est un domaine très particulier en France car les prix sont plus élevés dans les grandes enseignes que chez les professionnels indépendants. Ce fait est totalement incompréhensible pour le consommateur qui a au contraire l'habitude de l'effet d'échelle. Cet aspect des choses renforce l'idée que la concurrence ne joue pas normalement et cela accroît la méfiance.

### **Éthique et formation aux droits des patients**

Nous souhaitons que la formation des audioprothésistes insiste davantage sur l'éthique de la profession car vendre des produits de santé est spécifique, ainsi que sur les droits du patient tels que définis par les décrets d'avril 2002.

Nous souhaitons une relation apaisée entre les audioprothésistes et les usagers, entre les audioprothésistes et les complémentaires santé afin d'améliorer l'intérêt de l'utilisateur et la prise en charge en audioprothèse.

### **17 propositions pour l'amélioration de la prise en charge**

Dans le cadre du plan handicap auditif 2010-2012 le Bucodes-Surdifrance / 6 millions de malentendants a fait 17 propositions que l'on peut trouver sur le site [www.surdifrance.org](http://www.surdifrance.org). Il est notamment demandé que, pour une personne dont la perte moyenne est supérieure à 40dB, l'appareillage proposé soit obligatoirement équipé d'une position T afin de pouvoir bénéficier de l'accessibilité des lieux publics (loi de février 2005).

### **Références**

- > *Devis normalisé : articles L.165-9 et D.165-1 à D.165-3 du code de la sécurité sociale, et arrêté du 31 octobre 2008 fixant le modèle du devis normalisé d'appareillage auditif, mentionné à l'article L.165-9 du code de la sécurité sociale.*
- > *Sur les appareils auditifs, le travail de l'audioprothésiste et le suivi : Arrêté du 23 avril 2002 relatif aux appareils électroniques de surdité inscrits au chapitre 3 du titre II de la liste des produits et des prestations remboursables prévue à l'article L.165-1 du code de la sécurité sociale*
- > *Sur les aménagements et équipements nécessaires pour exercer le métier d'audioprothésiste : articles L.4361-6, D.4361-19 et D.4361-20 du code de la santé publique.*
- > *Droits du patient : Loi n° 2002 - 303 du 04 mars 2002 et décret n° 2002-637 du 29 avril 2002*
- > *Fixation et règles d'affichage des prix : <http://vosdroits.service-public.fr/pme/F23175.xhtml>, Code de la consommation :*
- *Article L113-3, Arrêté du 15 juillet 2010 modifiant l'arrêté du 3 octobre 1983 sur la publicité des prix des services, Arrêté du 31 décembre 2008 sur les annonces de réduction de prix au consommateur*