

Dans un contexte conflictuel entre les audio prothésistes et l'entreprise Sonalto, le BUCODES-SURDIFRANCE veut recentrer sur l'intérêt de l'utilisateur.

Paris, le 12 octobre 2012 - La polémique entre le syndicat national des audioprothésistes (UNSAF) et l'entreprise Sonalto laisse penser que la préservation d'enjeux économiques prime sur l'intérêt des usagers.

Un assistant d'écoute peut être une bonne réponse pour les surdités débutantes

Il nous est arrivé au moins une fois de rencontrer une personne qui après avoir acheté, fort cher, des audioprothèses finalement remises au tiroir, s'est trouvée très heureuse de pouvoir s'équiper de l'assistant d'écoute de Sonalto, vendu 300 € en pharmacie. Elle a qualifié ces appareils de très doux et de très performants... En matière d'équipement en aide auditive il n'y a malheureusement pas de vérité unique. Un assistant d'écoute peut être une bonne porte d'entrée dans l'appareillage.

La France en retard

Rappelons qu'il se vend environ 11 millions d'audioprothèses dans le monde (2010). L'union européenne, qui représente 7 % de la population mondiale, totalise 36% des ventes.

La France, avec un taux de 7,6 audioprothèses vendues pour 1000 habitants, se retrouve derrière le Danemark (21,7), la Norvège (20,3), le Royaume-Uni (18,1), la Suède (14,9), les Pays-Bas (13,2), l'Allemagne (17,4) et la Suisse (10,2) mais devant l'Italie 4,5 et l'Espagne 2,8. Elle reste en dessous de la moyenne de l'Union Européenne (8)¹.

La réglementation protégeant l'utilisateur est mal respectée

La commercialisation des audioprothèses en France est loin d'être satisfaisante, comme nous le constatons régulièrement auprès de nos adhérents.

Ainsi nous avons rencontré récemment une personne de 85 ans envoyée par son ORL chez un audioprothésiste. La seule information retenue de son entretien avec l'audio prothésiste était que pour un haut-de-gamme il fallait prendre Widex à 3995 €, et que pour un peu moins cher on pouvait choisir Starkey à 2995 €. Quand nous lui avons demandé les devis normalisés, elle nous a répondu que l'audio prothésiste ne les lui avait pas donnés. On voit que la réglementation est loin d'être respectée.

Un système soutenu par l'UNSAF qui favorise les grandes enseignes

Le système actuel où tout est payé à l'avance pour 5 ou 7 ans n'est pas satisfaisant car il intéresse les audioprothésistes à la vente mais ne les intéresse pas aux visites les années suivantes : ce qui a été payé une année antérieure n'intervient plus dans le chiffre d'affaire de l'année en cours.

C'est pourquoi nous réclamons une déconnexion de la vente et du contrat de maintenance généralement appelée « suivi ». Réglementairement, le suivi est fixé à au moins 2 visites par an. Si, par exemple, ce suivi était facturé 40 € par semestre, soit 80 € sur une année pleine, cela permettrait pour un audioprothésiste ayant 1000 patients d'engranger 80 000 € de prestations de suivi. Pour celui qui n'aurait que 500 patients, ce serait déjà 40 000 € euros ; ce qui n'est pas si mal. Le système actuel âprement défendu par l'UNSAF avantage en fait outrageusement les grandes enseignes au détriment des indépendants qui ont à cœur de bien faire leur travail.

Rendre obligatoire un livret d'accueil au contenu bien défini

C'est pourquoi nous préconisons aussi un livret d'accueil, qui pour nous est un élément des droits du patient définis par les lois de 2002, avec le contenu suivant : information sur la surdité, la lecture de l'audiogramme, information sur les appareils, l'effet Larsen et la technologie numérique, information sur les canaux de réglages et la compression des sons, information sur la compression fréquentielle, les limites de l'appareillage et sur l'intérêt de la position T et des autres techniques améliorant le rapport signal sur bruit, information sur les prix, le choix et les caractéristiques techniques des appareils, information sur les remboursements, la prise en

¹ 6 millions de malentendants n°3, octobre 2011, Pages 14 et 15

charge, l'obligation du devis normalisé, la nécessité d'une adaptation et de réglages, des conseils pour réussir son appareillage et sur l'importance du suivi, information sur le droit des usagers et sur l'existence d'associations de malentendants. Ce livret d'accueil devrait être remis à la première visite avec le ou les devis normalisés prévus par la réglementation.

Près d'une personne sur 2 serait mal appareillée

Rappelons aussi que, selon les chiffres de la DRESS, 11 % de la population de plus de 18 ans ressent une gêne auditive mais que 2,1 % seulement est appareillée² ; parmi les personnes appareillées seules 56,6% déclarent être corrigées efficacement de leur surdité.

Ces chiffres correspondent à ce que nous voyons dans nos associations : près d'une personne sur deux est mal appareillée. Il n'est pas rare de découvrir des personnes dont l'appareillage délivre des niveaux sonores trop élevés qui nuisent à leurs restes auditifs. C'est pourquoi nous demandons que le médecin prescripteur puisse vérifier les niveaux sonores délivrés par la prothèse afin de s'assurer que cela ne nuit pas aux restes auditifs.

S'opposer aux innovations est un combat perdu d'avance

Il est vain de s'opposer à l'innovation : aujourd'hui il est possible de charger sur son smartphone un utilitaire permettant de régler le son en fonction de sa surdité (voire même de faire de la compression fréquentielle) et sans doute de transformer son smartphone en micro amplificateur. Les règles pour les baladeurs sont de 100 dB maximum, ce qui est encore trop... L'assistant d'écoute de Sonalto avec 20 dB de gain maximum n'est pas plus dangereux qu'un baladeur.

Pour nous, l'existence d'assistants d'écoute n'empêche en rien, bien au contraire, d'aller consulter son ORL ; sa facilité d'usage et la satisfaction obtenue peuvent permettre d'accepter plus facilement le recours à l'appareillage lorsque la perte auditive s'accroît.

Un appel aux audioprothésistes

Il existe de nombreux audioprothésistes qui s'appliquent à satisfaire leurs clients. Leur existence est menacée par le système actuel où tout est payé d'avance. Ce système conduit des financiers à investir dans la distribution et ce qui prime alors, c'est de vendre à toute force et d'éviter la perte de temps - et d'argent donc - en séances de suivi. Le Bucodes-SurdiFrance invite les audioprothésistes qui veulent travailler dans l'intérêt du patient, et non pas dans l'intérêt de financiers, à s'organiser pour défendre un système où l'on achète d'un côté la prothèse et où l'on s'engage de l'autre pour un contrat de maintenance après l'achat.

Par le passé, les opticiens ont tenté de s'opposer à la vente libre de petites lunettes de presbytie. Dans quelques années, quand chacun aura à la maison comme au bureau toutes sortes de moyens électroniques pour compenser sa presbycousie, les tentatives de l'UNSAF, qui attaque en justice pour empêcher ces évolutions, paraîtront bien désuètes.

Rappelons qu'en Suisse les audioprothésistes ont perdu l'exclusivité de la vente... En Allemagne en 2011 des reportages télévisés ont montré des malentendants se faire escroquer par leur audioprothésiste et, dans ce pays, il est maintenant interdit à un ORL de conseiller un audioprothésiste.

Il vaut toujours mieux accompagner les évolutions que de s'y opposer...

² (DREES) Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques, *L'état de santé de la population en France* www.drees.sante.gouv.fr/IMG/pdf/etat_sante_2009-2010.pdf page 249

Pour en savoir plus...

Bucodes-SurdiFrance / 6 millions de malentendants

Maison des associations du 20ème | 3 rue Frederik Lemaître | 75020 Paris

Tél. : 09 54 44 13 57 | Fax : 09 59 44 13 57 | Courriel : contact@surdifrance.org

Web : www.surdifrance.org