



CRÉATEUR D'ACCESSIBILITÉ

Le messageur

Services innovANTS pour les personnes déficientes Auditives

Jean-Luc Le Goaller  
06 23 28 16 57  
jl.le-goaller@lemessageur.com

Samuel Poulingue  
06 84 60 75 41  
s.poulingue@lemessageur.com

**EMISSION FRANCE INTER**  
**TOUTE LA FILIAIRE DE L'AUDIOPROTHESE MISE EN CAUSE**

Scop le messageur  
53 rue de la bucaille 50100 Cherbourg Octeville

[www.lemessageur.com](http://www.lemessageur.com)

Le messageur - société coopérative à responsabilité limitée - RCS CHERBOURG N° 539 815 324 - Code APE 8299Z - capital : 4000,00 euros variable

Professeur Tournesol : Je vous demande pardon ?

Tintin : Vous employez un cornet acoustique ? Mais pourquoi pas un de ces petits appareils qui se placent derrière l'oreille ?

Professeur Tournesol : non non, ces appareils là sont pour les sourds, moi je suis seulement un peu dur d'une oreille.

Animateur : Bonjour à tous, vous l'avez sans doute reconnu, il s'agit du professeur Tournesol et c'est une manière humoristique de vous dire que nous allons nous plonger aujourd'hui dans le maquis des prothèses auditives. Et pour bien comprendre de quoi l'on parle, je vous livre quelques chiffres : 96 % des gens qui ont des problèmes de vue portent des lunettes \*\*% des malentendants portent des prothèses auditives.

Solenne Le Hen : Bonjour.

Animateur : alors avec vous nous allons tenter de comprendre pourquoi il y a un tel décalage ? Pourquoi on hésite à s'appareiller, la première réponse, tout simplement, cela coûte trop cher.

Solenne Le Hen : oui, les premiers à s'en rendre compte, ce sont les médecins, le professeur Christian Dubreuil, O.R.L. à Lyon prescrit tous les jours des prothèses à ses patients.

Docteur Christian Dubreuil : ils ne me le disent pas, je les vois souvent un an après. Je leur dis qu'il était marqué sur le dossier « appareillage », et que cela n'est pas fait. Je leur demande « comment cela se fait-il ? », Ils ont souvent un peu honte de le dire, c'est souvent à cause de l'argent, on le sent bien. Nous n'avons pas besoin de poser des questions bien précises. Ce sont des gens qui sont retraités, et vous savez que les retraites ne sont pas trop mirobolantes. Quand vous avez un appareillage binaural qui va vous coûter entre 4000 €, 5000 € pour les plus chers, 3000 € pour les moins chers. Pour quelqu'un qui a un revenu de 1200 €, il ne peut pas se les payer.

Solenne Le Hen : la renonciation aux soins, en moyenne une paire de prothèse coûte 3100 €, la sécurité sociale rembourse 240 €, les mutuelles entre 600 et 700 €. Il reste à votre charge environ 2000 €, soit 1000 € par oreille.

Il faut savoir que les prothèses sont presque toutes fabriquées en Chine pour seulement quelques centaines d'euros. Pourquoi sont-elles vendues si cher ?

À cause des vendeurs qui ont pignon sur rue, les audioprothésistes dénoncent Antoine Durrleman, il est président de la sixième chambre de la cour des comptes qui a rendu un rapport à l'automne dernier sur le sujet.

Antoine Durrleman : le marché est cartellisé. Il y a très peu de fabricants. Il y a aussi finalement très peu d'audioprothésistes. Il y a 2500 audioprothésistes en France à peu près. Ils bénéficient d'une rente de situation.

La marge de l'audioprothésiste est très élevée. Le coefficient multiplicateur est de l'ordre de trois à trois et demi par rapport au prix d'acquisition de l'appareil qu'il obtient lui-même.

Solenne Le Hen : des marges de trois à trois et demi, l'opticien Alain Afflelou s'est lancé dans l'audition récemment. Il le reconnaît, oui, la marge est très conséquente.

Alain Afflelou : j'ai dupliqué la formule que j'ai inventée pour les lunettes de Tchou-Tchin, je l'ai dupliquée pour les appareils auditifs, et cela fonctionne bien. Quand les gens ont une commande de deux appareils, ils payent le premier appareil, et le deuxième, on l'offre pour un euro de plus. Nous ne sommes pas philanthropes, nous avons une marge de 55 %, ce qui est important. Écoutez, on arrive à vendre à moitié prix et avoir cette marge.

Solenne Le Hen : résultat, en moyenne, chaque audioprothésiste vend une paire d'appareils tous les trois jours, et cela rapporte avec un bac+3 en poche, pour un audioprothésiste débutant, environ 3000 € par mois, et plus tard entre 5000 et 7000 € brut.

Dans son rapport, la Cour des Comptes estime aussi que le système actuel est opaque. Les prix proposés sont un forfait. Ils comprennent l'appareil, et aussi la durée passée à le régler durant les semaines, et même les années suivantes.

J'ai passé beaucoup de temps à essayer de comparer les modèles de prothèses, les marques, les prix, et conclusion, eh bien, je n'ai pas réussi à me faire une idée claire.

Luis Godinho est président de l'UNSAF, le syndicat des audioprothésistes.

Luis Godinho : c'est un métier madame. Quand on est malentendant, on arrive, il y a plein d'appareils, on ne peut pas faire des comparaisons comme quelqu'un qui veut choisir une télévision.

La taille de l'écran, tout cela est appréhendable. Chez nous, il y a un certain nombre d'informations qui sont purement techniques, et parfois, on va dire à quelqu'un, « vous, je vous conseille vraiment tel modèle, je pense que c'est vraiment le meilleur pour vous. »

Solenne Le Hen : autre anomalie relevée par la Cour des Comptes, les clients surpayent les appareils.

René Bruneau, le président des sourds de France va même jusqu'à dire que les audioprothésistes jouent sur la crédulité des personnes âgées pour leur vendre des appareils haut de gamme dont ils n'ont pas forcément besoin.

René Bruneau : il y a bien sûr des essais, on prête un appareil, mais on ne l'a pas réglée au maximum, on l'a réglé au minimum. Et à partir de ce moment-là, quand il revient, « Ah bah, j'entends mais ce n'est pas suffisant ».

« Ah bon, il faut passer au modèle au dessus ».

« Qui est un peu plus cher ? »

« Pas beaucoup », ce n'est jamais beaucoup, hein, bon !

Et on augmente, et là « j'entends bien. » Et là oui, effectivement, ils entendent bien. Mais ce n'est plus le même prix, alors qu'il s'agit du même matériel qui est réglé. Il y a un talon de puissance. Et le talon, il suffit d'augmenter le talon.

Vous savez, j'ai été aussi vendeur dans le commerce, je sais aussi comment il faut passer la pommade dans le dos du client, bon !

Solenne Le Hen : confirmation d'un réparateur. Il voit passer dans son atelier des prothèses totalement inadaptées aux patients.

Réparateur : quand je vois la courbe du patient, puis la courbe en général de l'appareil, il y a une sacrée différence. Il y a des appareils qui sont extrêmement puissants, et qui sont bridés. Et là je me dis que ce n'est pas normal qu'un audioprothésiste ait vendu un appareil comme cela à un patient qui n'a pas besoin de cette puissance. Il y a une gamme moyenne, et puis il y a une gamme plus forte. Et puis, s'il a tapé dans du plus fort, il a cela dans son tiroir depuis un an, il l'a sorti, et il se dit « tiens je vais lui coller ça sur l'oreille. »

Je l'ai vu déjà ça, cela arrive. Mais moi, quand je vois sur mon PC, les réglages, l'audio, il est obligé de lui remettre ses réglages, sinon cela ne va pas du tout. Ou alors, c'est vraiment qu'il est nul.

Animateur : il n'y a pas que cela Solène, il faut aussi parler du lien que les O.R.L., les prescripteurs, entretiennent avec les audioprothésistes.

Solenne Le Hen : oui, prenons les deux principales enseignes d'audioprothèses, Audika, et Amplifon. L'an dernier, elles ont offert des cadeaux à des centaines d'O.R.L.

Vous pouvez trouver la liste sur Internet grâce aux règles de transparence avec souvent les mêmes O.R.L. dans les deux listes.

Un exemple pris au hasard, cet O.R.L. d'Aubagne, dans les Bouches-du-Rhône, Audika a payé plus de 7000 € de voyage pour assister à des congrès à New York et en Afrique du Sud.

Le concurrent direct ne lui a rien offert. D'où ma question, est-ce que ce médecin n'a pas désormais tendance à conseiller à ses patients d'aller chez Audika plutôt que chez les concurrents ?

Vous me direz, les cadeaux, ça se fait pour toutes les spécialités médicales. Bien sûr, les généralistes aussi se font offrir des week-ends par les labos pharmaceutiques. Mais là, on change d'échelle, l'enjeu avec les O.R.L., ce n'est plus la vente d'une boîte de paracétamol à deux euros, mais celle d'une paire de prothèses à 3000 €.

Animateur : bon, tout cela pose question, on l'a bien compris. Il faut dire aussi que c'est un marché très fermé Solenne.

Solenne Le Hen : oui, difficile, très difficile de s'y faire une place. Les sommes en jeu sont énormes. 800 millions d'euros par an, et bien plus dans quelques années avec le vieillissement de la population. Une PME, Sonalto a tenté de se lancer sur ce marché avec Octave, vendu en pharmacie ou chez les opticiens pour quelques centaines d'euros. Un appareil pas aussi sophistiqué qu'une prothèse, pour les petits problèmes d'audition. Très vite, raconte Maxence Petit, le fondateur de Sonalto, les audioprothésistes lui ont mis des bâtons dans les roues.

Maxence Petit : il y a des pressions extrêmement fortes, aussi bien sur les pouvoirs publics, mais aussi sur nos distributeurs. Vous pourriez en interroger certains qui ont vu passer des huissiers dans leur pharmacie ou dans les magasins d'optique pour les intimider tout simplement, et leur demander d'arrêter la distribution d'Octave. Il est vrai que cela a eu un impact sur notre développement et notre chiffre d'affaire, qui est assez conséquent. On pourrait estimer que 2013 nous auraient permis de générer un chiffre d'affaires aux alentours de quatre à 5 millions. On stagne plutôt autour du million de chiffres d'affaires. Le manque à gagner est extrêmement important. Ceci étant, nous sommes tellement convaincus de ce que nous faisons, et du bien-fondé de notre démarche, que nous n'avons pas lâché, et que nous ne lâcherons pas.

Solenne Le Hen : Alain Afflelou également, on en a parlé, il s'est lancé dans le marché de l'audition, mais il peine à trouver des audioprothésistes diplômés. Il reproche aux syndicats de la profession de bloquer le numerus clausus tous les ans pour verrouiller le secteur.

Animateur : alors pour finir, y a-t-il une fatalité là-dedans ? Sommes-nous condamnés à toujours payer très cher pour entendre correctement ?

Solenne Le Hen : peut-être pas. La Cour des Comptes préconise de plafonner les prix pour la prise en charge des mutuelles, ou même casser ces prix au forfait en dissociant l'achat de la prothèse du service après-vente. Le gouvernement lui-même étudie en ce moment ces propositions.

Animateur : merci Solenne Le Hen , l'enquête de la rédaction, c'est à réécouter ou à podcaster sur [franceinter.fr](http://franceinter.fr)