

# dossier

- ➔ LES AUDIOPROTHÉSISTES AU BANC D'ESSAI p. 46
- ➔ UN APPAREIL ADAPTÉ À VOS BESOINS p. 50
- ➔ FAIRE BAISSER LA FACTURE ? PAS SI SIMPLE... p. 52



Prothèses auditives

Oser s'équi

## Face à un problème d'audition, beaucoup hésitent à s'appareiller. Comparatif des professionnels, guide d'achat et conseils pour limiter les frais : «60» vous aide à franchir le cap.

V. N'SONDÉ, M.-C. JACQUOT, INGÉNIEUR. S. LESPINASSE, JURISTE.

**A**vec l'âge, les problèmes de vue s'intensifient. Et ceux qui ne portent pas encore de verres correcteurs savent qu'ils devront, certainement un jour, s'équiper. De même, avec le temps, la majorité d'entre nous souffriront d'une baisse de l'audition. Chez les sujets de plus de 50 ans, l'altération de l'ouïe est surtout due à ce que les spécialistes nomment la presbycusie. « *Cela correspond à une perte d'audition dans les fréquences aiguës liée au vieillissement* », décrypte le Dr Yann Nguyen, chirurgien otorhinolaryngologiste et chercheur à l'Institut national de la santé et de la recherche médicale (Inserm).

### 80 % des malentendants ne sont pas appareillés

« *Progressivement, les personnes n'entendent plus la sonnerie de leur réveil ou de leur portable. Elles rencontrent ensuite des difficultés pour suivre une conversation dans un milieu bruyant, puis une conversation normale...* » Alors que 96 % des gens qui voient mal portent des lunettes, moins de 20 % des malentendants qui ont besoin d'être appareillés le sont, selon un rapport de la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (Drees). Pourquoi cette différence ? D'abord, contrairement aux lunettes, les prothèses auditives sont encore peu acceptées pour des raisons esthétiques et sociales. Ensuite

une période d'adaptation plus ou moins longue est nécessaire après l'appareillage, et le risque de renoncement est réel si la personne n'est pas suffisamment accompagnée. Le dernier frein tient au prix exorbitant, généralement entre 1 000 et 2 000 € pour une oreille !

### Une altération qui peut être préjudiciable

Cette situation est préoccupante car, sans prise en charge, la presbycusie peut avoir des conséquences graves. « *Elle aboutit à un isolement de la personne âgée préjudiciable aux activités sociales ou familiales. Cette pathologie contribue au vieillissement général de l'individu et peut favoriser les états dépressifs du sujet âgé. L'altération de l'audition est également à l'origine d'accidents* », alerte la Drees dans son rapport.

Pour inverser cette tendance, nous nous sommes attachés dans ce dossier à dresser un état des lieux. Nous avons d'abord évalué la qualité de service proposée par les audioprothésistes, dans le cadre d'un essai comparatif mené en partenariat avec la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (Cnsa). Pour faire évoluer les idées reçues sur ces prothèses, nous vous proposons aussi un guide d'achat. Enfin, nous ne pouvons clore sans aborder la question qui taraude tous les futurs utilisateurs de prothèses auditives : comment faire baisser la facture ?

### SORTIR DE L'ISOLEMENT

*Quelques mois d'adaptation sont nécessaires, ainsi qu'une dépense de plusieurs milliers d'euros pour appareiller les deux oreilles. Mais le jeu en vaut la chandelle...*

REPORTAGE PHOTO : GARGO/PHANIE/60»

per



# Les audioprothésistes

**60 millions**  
centres  
d'essais

**Nous avons mené l'enquête** chez les grands noms du secteur. La compétence n'est pas toujours au rendez-vous. Et les enseignes les plus connues n'offrent pas forcément les meilleures prestations.

En mars dernier, le monde de l'audioprothèse a connu un petit événement : Alain Afflelou a annoncé son arrivée sur le marché de la vente d'appareils auditifs. Avant lui, d'autres noms de l'optique ont déjà investi ce secteur, à l'image d'Optical Center ou du groupe Optique 2000, via l'enseigne Audio 2000.

## Des professionnels de santé diplômés

Pour l'heure, ces nouveaux acteurs ne pèsent pas encore très lourd dans le secteur de l'audition. En effet, 65 % du marché est entre les mains des audioprothésistes indépendants. Ils exercent en leur nom propre, ou se regroupent sous une même enseigne, avec une charte commune. D'autres audioprothésistes sont salariés dans des réseaux de succursales, emmenés par Audika, leader français du secteur, avec près de 430 points de vente. Dans l'ensemble, les succursales génèrent 25 % des recettes. Le reste du marché (10 %) est tenu par des centres mutualistes.

Quelle que soit l'enseigne, qu'il s'agisse de points de vente exclusivement consacrés à la vente de prothèses auditives, ou de *corners* – ces espaces dédiés à l'audition au sein de centres d'optique –, la prise en charge d'une personne qui a besoin d'un appareil auditif ne peut être assurée que par un audioprothésiste diplômé.

Ce professionnel de santé a pour fonction d'assister le futur utilisateur tout au long du processus qui conduira à son appareillage. Mais aussi pendant toute la durée de vie de ses prothèses auditives. Problème : sur le terrain, le travail des audioprothésistes comporte également un volet commercial, puisque ce sont eux qui désignent les

modèles sur lesquels va se porter le choix du client. À la clé, la facture sera toujours conséquente. Mais elle pourra varier du simple au double en fonction des indications fournies par l'audioprothésiste. Au vu des sommes en jeu (jusqu'à 2 000 € parfois pour un seul appareil), l'intérêt du patient passe-t-il toujours avant l'aspect financier ?

## COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

### ➔ 160 points de vente visités

Quarante volontaires de 50 à 75 ans, devenus malentendants des deux oreilles et ayant un besoin de premier équipement en audioprothèses ont participé à l'essai. Au total, 160 points de vente ont été visités.



Les devis remis ont ensuite fait l'objet de deux types d'analyse : l'une technique, réalisée par un expert spécialisé en audiologie ; l'autre juridique, menée par notre service juridique.

*Pour réaliser les différents tests d'audition, une pièce insonorisée est obligatoire.*



*Nous avons vérifié si l'audioprothésiste posait suffisamment de questions lors de l'entretien.*

### ➔ L'analyse de la qualité de suivi

Après chaque visite, les panélistes ont répondu à un questionnaire afin d'évaluer la qualité de l'entretien avec l'audioprothésiste. Quinze d'entre eux ont ensuite été sélectionnés pour être appareillés afin de juger, par questionnaire, la qualité du suivi complet réalisé. Par ailleurs, un expert a recueilli leur niveau de satisfaction.



### UNE OFFRE DIVERSIFIÉE

*Si vous avez besoin de prothèses auditives, vous serez peut-être un peu perdu devant l'hétérogénéité du marché. Car les audioprothésistes exercent dans des centres mutualistes, en indépendants, dans des réseaux d'enseignes bien connues, ou encore dans des centres d'optique.*



AUDIOPROTHÉSISTES

# es au banc d'essai

Pour connaître les bonnes ou mauvaises pratiques, nous avons mené une grande enquête client mystère\*, entre les mois de septembre et décembre 2010.

## Notre enquête dans plusieurs régions

Nos panélistes ont sollicité huit enseignes représentatives du secteur. Leurs points de vente étaient répartis dans quatre grandes zones : l'Île-de-France (Paris inclus), Rhône-Alpes Provence-Alpes-Côte d'Azur, Ouest Sud-Ouest, et la région Nord. Ont été consultés des audioprothésistes indépendants exerçant sous leur nom, mais également le groupement d'indépendants Entendre, des succursales de cinq réseaux nationaux : Audika, Amplifon, Audio 2000, Optical Center et Dyapason. Et enfin, des centres Audition mutualiste de la Mutualité française. Nos résultats apportent des surprises. Ils montrent que la route est encore longue avant que toutes les personnes qui doivent se faire appareiller bénéficient d'un accompagnement irréprochable.

\* Cette enquête a été réalisée en partenariat avec la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) : [www.cnsa.fr](http://www.cnsa.fr)

## CE QU'IL FAUT SAVOIR AVANT LA VISITE

### 1 UNE SALLE INSONORISÉE

Seul un audioprothésiste diplômé est habilité à conseiller, adapter et régler un appareil auditif. Assurez-vous toujours que c'est bien lui, et non un autre employé de l'enseigne, qui vous reçoit. Le magasin a l'obligation de disposer d'une salle spécifique, séparée et insonorisée, pour y réaliser les différents tests d'audition et les réglages des appareils. Si ce n'est pas le cas, mieux vaut ne pas donner suite.

### 2 LES DOCUMENTS À APPORTER

Prenez l'ordonnance et l'audiogramme établis par le médecin otorhinolaryngologiste (ORL). Ces documents prouvent que vous souffrez d'une perte de l'audition qui nécessite un appareillage. Un audioprothésiste qui ne consulte pas l'audiogramme fait preuve d'un manque de professionnalisme et il commet une infraction s'il ne demande pas l'ordonnance. Il peut être sanctionné pour cela.

### 3 UN ENTRETIEN APPROFONDI

Le choix de l'appareil auditif dépend, en grande partie, de votre mode de vie. Au cours du premier rendez-vous, l'audioprothésiste doit donc prendre le temps de vous poser toute une série de questions

pour déterminer votre profil. C'est en fonction de ces critères qu'il vous proposera un choix réellement adapté à vos besoins.

### 4 LA PÉRIODE D'ESSAI

Fuyez si on vous presse d'acheter. Un audioprothésiste est avant tout un professionnel de santé, et non un commercial. Il doit vous laisser le temps de la réflexion. Exigez aussi qu'il vous propose au moins deux appareils de gammes différentes adaptés à votre profil. Avant de vous engager, sachez que vous devez bénéficier d'une période d'essai suffisante pour les tester (idéalement six semaines par appareil). Elle est gratuite dans certaines enseignes.

### 5 L'ADAPTATION, LONGUE MAIS INDISPENSABLE

À l'usage, l'audioprothésiste devra effectuer des réglages plus précis. Lors de l'achat de l'appareil, vous avez déjà payé pour ce suivi, qui comprend au moins une séance de contrôle aux troisième, sixième et douzième mois, puis une fois par semestre durant la durée de vie de l'appareil. Surtout au début, consultez aussi dès que vous rencontrez des difficultés. Pour toutes ces raisons, mieux vaut choisir une enseigne proche de votre domicile.

- ⊕⊕⊕ Très bon 20 à 17
- ⊕⊕ Bon 16,5 à 13
- ⊕ Acceptable 12,5 à 10
- ⊖ Insuffisant 9,5 à 7
- ⊖⊖ Très insuffisant 6,5 à 0

Les pourcentages entre parenthèses expriment le poids de chaque critère dans la notation finale.

	 AUDITION MUTUALISTE	 AMPLIFON	 OPTICAL CENTER	 ENTENDRE	 AUDIO 2000	INDÉPENDANTS
<b>Qualité du service avant l'achat (75 %)</b>						
Point de vente (5 %)	⊕	⊕	⊕	⊕⊕	⊖	⊕
Entretien avec l'audioprothésiste (15 %)	⊕	⊕	⊖	⊖	⊕	⊕
Pertinence des propositions (25 %)	⊕	⊕	⊕	⊕	⊖	⊖
Devis* (15 %)	⊕	⊕⊕	⊕	⊖	⊖	⊕⊕
Modalités de vente (15 %)	⊕⊕	⊕	⊖	⊖	⊕	⊕⊕
<b>Qualité du suivi (25 %)</b>						
Réglages et suivi (15 %)	⊕	⊖	⊕⊕	⊕	⊕⊕	⊖
Appréciation des panélistes (10 %)	⊕⊕	⊕⊕	⊕⊕⊕	⊕⊕	⊕⊕	⊕⊕
<b>Note globale</b>	<b>12/20</b>	<b>11,5/20</b>	<b>11/20</b>	<b>10,5/20</b>	<b>9,5/20**</b>	<b>9,5/20**</b>

\* Vérification de la présence de certaines mentions imposées par l'arrêté du 31 octobre 2008 fixant le modèle de devis normalisé. \*\* L'appréciation globale ne peut être supérieure à l'appréciation Pertinence des propositions.

### Point de vente

Dans l'ensemble, les panélistes ont jugé agréables les enseignes visitées, avec un petit bonus pour les points de vente Entendre. À l'opposé, Audio 2000 a nettement moins plu. Trop souvent, dans les points de vente de cette enseigne, nos panélistes n'ont pas été conduits dans une salle de consultation séparée et insonorisée, alors que la présence de ce type de local est obligatoire. Enfin, toutes enseignes confondues, il est regrettable que la quasi-totalité du personnel ne porte pas de badge. Comment savoir, alors, si on est en présence d'un audioprothésiste ou d'un agent d'accueil ?

### Entretien avec l'audioprothésiste

Sur les 160 visites, quatorze audioprothésistes n'ont pas demandé à consulter l'audiogramme et l'ordonnance délivrés par l'ORL. Ces documents obligatoires sont pourtant indispensables pour déterminer le profil auditif du patient. Cela n'a pas empêché onze d'entre eux d'établir un devis, ce qui pose question sur leur professionnalisme. Autre reproche : dans l'ensemble, les entretiens sont trop succincts. Les audioprothésistes posent peu de questions (quatre, en moyenne),

ils ne les adaptent pas à chaque patient, par exemple en fonction de son âge. Amplifon sort du lot, avec une moyenne de six questions. Les audioprothésistes de cette enseigne sont aussi ceux qui fournissent spontanément le plus d'explications sur les caractéristiques des appareils. *A contrario*, Optical Center, Entendre et Dyapason sont en retrait, du fait d'un nombre de questions insuffisant.

### Pertinence des propositions

Là non plus, aucune enseigne n'excelle. De manière aléatoire, une même enseigne pourra pro-

poser des appareils qui répondent parfois très bien aux besoins du patient, et d'autres fois pas du tout. Sur les points de vente testés, Audika est plus mauvais que les autres. Dans certains devis remis par cette enseigne, la référence précise de l'appareil n'est même pas mentionnée. À plusieurs reprises et ce, quelle que soit l'enseigne, nous avons aussi constaté que des audioprothésistes proposent toutes les gammes possibles d'un modèle, sans donner le moindre conseil. Finalement, le patient se retrouve seul pour faire son choix...

### Devis

Globalement, l'analyse juridique des devis a mis en lumière des lacunes importantes concernant le respect de la réglementation, et par conséquent dans l'information délivrée au consommateur. Avec respectivement 29 et 27 mentions essentielles présentes sur les 36 attendues, les devis d'Amplifon et des audioprothésistes indépendants sont les plus complets. Audition mutualiste et Optical Center s'en sortent également correctement, avec une moyenne de 24 et 23 mentions sur les devis.

## Des remises gonflées chez Optical Center

⊕ Dans notre étude, Optical Center se distingue par sa politique tarifaire. Alors que les autres enseignes appliquent des remises qui, en moyenne, ne dépassent pas 400 € pour deux appareils, les points de vente Optical Center consentent à des ristournes de... 1 500 € en moyenne. Vous pensez faire une bonne affaire ? Pas tant que ça.

⊕ Les devis que nous avons analysés montrent que les prix des appareils chez Optical Center sont, avant remise, bien plus élevés que ceux pratiqués par ses concurrents. Résultat : dans la facture finale (après re-



**Tentant ? Vérifiez d'abord si le prix avant remise n'est pas majoré.**

mise, mais aussi quand aucune remise n'est proposée), l'acheteur paiera ses appareils à un prix légèrement inférieur à celui pratiqué chez les concurrents. Le prix initial avancé par certains points de vente Optical Center serait-il exagérément surévalué pour faire croire au client qu'il bénéficie d'une forte réduction ? On est en droit de se poser la question.



DYAPASON



AUDIKA

+	+
-	+
-	-
-	-
-	+
-	+
+	+
9/20	6,5/20**

### Modalités de vente

L'audioprothésiste ne doit pas pousser le patient à acheter. Il doit lui laisser le choix entre plusieurs appareils, prévoir la période d'essai avant l'achat ferme, expliquer la procédure pour se désengager et, le cas échéant, les frais associés. Sur ces critères, ce sont Audition mutualiste et les indépendants qui obtiennent les meilleures notes. Ces enseignes n'ont exercé aucune pression pour obtenir la vente.

### Réglages et suivi

Les deux critères qui ont servi à juger la qualité du suivi post-appareillage n'ont compté que pour 25 % de la note globale, car les évaluations ont porté sur un échantillon plus réduit. Quand il s'agit d'accompagner pas à pas le patient dans la découverte de ses appareils, les écarts se creusent entre enseignes. Deux d'entre elles, Optical Center et Dyapason, se sont montrées plus compétentes. Trop souvent, les notices des prothèses, quand elles sont remises, sont incompréhensibles.

### Appréciation des panélistes

Les quinze panélistes se sont déclarés plutôt satisfaits du travail et du suivi effectués par les audioprothésistes. Contents de retrou-

## Apprivoiser son appareil

**Pour garantir le succès de l'appareillage, une rééducation de l'audition est indispensable pendant environ six mois. Le rôle de l'audioprothésiste est crucial. Il effectue les réglages lors des différentes séances de suivi.**

Un mois après avoir été appareillées, les personnes qui ont participé à notre étude ont déjà pu apprécier les changements. Certaines sont enfin sorties de leur isolement : « *Les discussions reprennent, on peut avoir un vrai débat !* » D'autres ont redécouvert les petits bruits du quotidien : « *J'entends de nouveau le bruit des pas, le chant des oiseaux...* ». Ou encore : « *Je ne savais pas que le voisin jouait du violon.* » Pourtant, nos panélistes n'en sont qu'au début d'un travail de rééducation de l'audition, qui dure en moyenne six mois.

### Réapprendre à entendre

Car entendre de manière satisfaisante grâce à une aide auditive demande du temps. L'utilisateur doit "apprivoiser" son appareil. Son cerveau, privé d'informations sonores depuis longtemps, doit réapprendre à identifier tous les

ver, enfin, une audition correcte, les utilisateurs sont certainement moins regardants sur la qualité du service rendu que des spécialistes. Car notre expert, lui, a été plus sévère dans son analyse. Il a jugé que les panélistes n'ont pas été suffisamment accompagnés par les audioprothésistes. C'est pourquoi les appréciations, parfois très positives, des panélistes ont été modérées quand il apparaissait qu'ils n'étaient pas en mesure de manipuler correctement et avec aisance leurs prothèses auditives.



Plusieurs mois sont nécessaires pour retrouver un confort auditif.

signaux qu'il reçoit, puis à oublier les bruits de fond. Souvent, les premiers jours après l'appareillage sont difficiles. « *J'avais l'impression d'avoir la tête dans un arrosoir* », rapporte un panéliste. D'autres décrivent une impression de chuintement permanent, de sifflements avec le vent, de bouchon dans l'oreille.

Pour passer ce cap difficile, la motivation de l'utilisateur compte, bien sûr. Il doit, par exemple, s'astreindre à porter son appareil toute la journée. L'accompagnement par l'audioprothésiste est, lui aussi, primordial.

### Le suivi, clé du succès

C'est pour cette raison qu'un suivi est indissociable de l'achat d'une prothèse. Revoir l'audioprothésiste après l'appareillage est une des clés du succès. Le professionnel doit procéder à des réglages pour adapter l'appareil, au fil du temps, selon le ressenti du patient. Il doit fournir aussi des conseils pour une utilisation optimale de la prothèse. Si vous avez été appareillé récemment, n'hésitez pas à retourner le voir. Ce professionnel de santé vous doit ce service, qui vous a d'ores et déjà été facturé lors de l'achat de l'appareil.

## Nos conclusions

☉ Sur les 160 points de vente que nous avons testés, aucune des huit enseignes ne se distingue en proposant une qualité de service irréprochable, alors que les prestations sont très coûteuses.  
 ☉ Heureusement, quelques enseignes s'en sortent correctement sur le cœur du métier : proposer aux patients des appareils auditifs qui leur correspondent vraiment.

Le leader français du marché, Audika, obtient sur ce critère des résultats très en deçà de ses concurrents.  
 ☉ Trop souvent les informations données par les audioprothésistes ne permettent pas un choix éclairé.  
 ☉ Notre étude conduit à s'interroger sur le système actuel dans lequel l'utilisateur ne peut pas bénéficier d'un conseil indépendant.

# Un **appareil** adapté à vos besoins

**Dans bien des cas, il est inutile de choisir un appareil très sophistiqué. Avant de vous équiper, il convient de vous interroger sur ce qui constitue vos habitudes de vie. Votre confort quotidien en dépend largement.**

Muni de votre ordonnance, vous vous êtes finalement décidé à passer la porte d'un cabinet d'audioprothésiste ? C'est une sage décision. Pour faire le tri dans les prothèses qui vous seront proposées, gardez à l'esprit vos réels besoins. Vous éliminerez ainsi les appareils trop sophistiqués. Vous écarterez aussi les aides auditives trop peu performantes par rapport à votre profil, ce qui peut être source d'échecs lors de l'appareillage.

## Quels bénéfices peut-on attendre d'une prothèse auditive ?

Les prothèses récentes utilisent la technologie numérique. Globalement, leurs performances et le confort qu'elles procurent sont sans commune mesure avec les appareils d'antan, qui fonctionnaient sur le mode analogique. Les appareils actuels amplifient les sons de manière sélective (notamment grâce à des réducteurs de bruit). Toutefois, même les plus perfectionnés ne compenseront jamais totalement la perte auditive.

## Quelles caractéristiques distinguent les trois gammes d'appareils ?

Toutes contiennent des programmes automatisés pour capter et traiter efficacement les signaux sonores. Plus la gamme sera élevée, plus le nombre de pro-



**Vous voulez participer aux conversations autour de grandes tablées familiales.**

**Dans ce type d'environnement assez bruyant, un appareil de moyenne gamme sera davantage en mesure de distinguer les voix des différents convives des bruits ambiants.**

grammes automatiques sera important. En pratique, plus on augmente en gamme, plus l'écoute est facilitée dans des environnements multiples et complexes. Un appareil d'entrée de gamme conviendra plutôt aux personnes qui mènent une vie rangée pour participer à des conversations à deux ou à trois, ou regarder la télévision sans trop monter le volume. Une prothèse de gamme moyenne sera adaptée à celles qui, au quotidien, ont besoin d'entendre distinctement dans des environnements plus bruyants (supermarchés, réunions de famille...). Les appareils haut de gamme, enfin, sont recommandés pour les personnes très actives, souvent confrontées à des situations où l'écoute est difficile (réunions, restaurants, etc.).

## Un appareil d'entrée de gamme suffit-il si la perte auditive est importante ?

Oui, si cet appareil d'entrée de gamme est en adéquation avec le profil de l'utilisateur. A contra-

rio, une personne qui présente une surdité légère, mais qui a un mode de vie actif, ne sera pas forcément satisfaite avec un appareil d'entrée de gamme. Car ce n'est pas l'importance de la perte auditive qui conditionne le niveau de gamme de l'appareil. Des modèles d'entrée, de moyenne et de haut de gamme sont disponibles pour tous les types de surdité. En revanche, il existe des appareils plus basiques qui, eux, sont nettement moins efficaces. On les surnomme les appareils "CMU" car ils sont pris en charge par l'Assurance maladie pour les bénéficiaires de la Couverture maladie universelle. « L'utilisateur doit procéder à tous les réglages avec son doigt, car ces appareils ne sont pas automatiques et ils ne disposent pas de

## Vous souhaitez avant tout mieux entendre vos programmes télévisés préférés.

**Un appareil auditif d'entrée de gamme devrait vous aider à suivre correctement un programme de télévision. Et en faisant installer une boucle magnétique dans votre salon, ou grâce à un accessoire d'écoute à distance, la qualité sonore sera encore améliorée.**



réducteurs de bruit », précise Jérôme Lefeuvre, audioprothésiste en Île-de-France.

**Quelles sont les principales formes d'appareils ?**

Pour chaque niveau de gamme, trois formes d'appareils sont disponibles. Dans les contours classiques, le système électronique qui capte les sons est placé derrière le pavillon de l'oreille. Il est relié



**Caché derrière l'oreille, un minicontour (en bleu) sera plus discret que certains intras (en rose).**

à un embout qui se loge à l'entrée de l'oreille et qui bouche le conduit auditif. Ces appareils sont très visibles, mais s'avèrent faciles à manipuler. Les minicontours ont la même forme, mais l'électronique et l'embout sont de taille réduite, ce qui les rend beaucoup plus discrets. Enfin, il existe une troisième catégorie d'appareils : les "intra" (pour intra-auriculaire). Toujours



**Vous jonglez entre les réunions de travail, les dîners en ville et les sorties au théâtre.**

**Seul un appareil haut de gamme sera susceptible de vous apporter une audition de bonne qualité, dans des situations où l'écoute est rendue difficile par la diversité des sources sonores.**

conçus sur mesure, les intra-prothèses s'installent directement dans le conduit auditif.

**Les appareils miniaturisés sont-ils réservés aux déficiences légères ?**

Pas forcément. Dans de nombreux cas de surdité importante, un appareillage pourra aussi être envisagé avec un minicontour ou un intra. À condition de choisir un appareil miniaturisé suffisamment puissant. « Mais c'est un peu comme rouler à 130 km/h

avec une Renault 4 L. Un appareil miniaturisé sera beaucoup sollicité et donc plus fragile », met en garde Jérôme Lefeuvre. Et dans le cas d'un intra, il faut savoir que les réglages pourront s'avérer plus délicats. « Un intra sera toujours plus difficile – et parfois impossible – à adapter sur une personne dont la perte auditive est importante. », confirme

**Les accessoires vendus avec les appareils auditifs sont-ils des gadgets ?**

Ils sont loin d'être indispensables. Mais certains d'entre eux, dont le coût reste raisonnable (autour d'une centaine d'euros), peuvent apporter un plus. C'est le cas de la boucle magnétique. « Cet accessoire fonctionne avec un câble installé autour d'une pièce et relié à un amplificateur. En appuyant sur le bouton de sa boucle, l'utilisateur entend, non plus par voie acoustique, mais grâce à un champ magnétique. Le résultat est un son d'excellente qualité », décrit Jérôme Lefeuvre. La mise en place d'une boucle magnétique pour les bâtiments neufs qui accueillent du



**Dans un lieu signalant qu'il dispose d'une boucle magnétique, vérifiez quand même que son dispositif est bien activé.**

public est obligatoire (arrêté du 1<sup>er</sup> août 2006). Les lieux qui en bénéficient (salles de spectacle, cinémas...) sont reconnaissables à un logo (voir ci-dessus). Un électricien peut aussi l'installer à votre domicile. Si vous êtes intéressé, vous devrez retenir un appareil doté de ce système, car tous ne le possèdent pas. La boucle est cependant proposée dans certains appareils d'entrée de gamme. Demandez à l'audioprothésiste d'enclencher le programme adéquat. Autre technologie intéressante, pour la télévision ou le téléphone, l'écoute à distance type Bluetooth. Mais, contrairement à la boucle magnétique, ce dispositif, comme de nombreux accessoires, n'est compatible qu'avec des appareils milieu ou haut de gamme. Pour savoir quel accessoire vous est utile, testez-le lors de la période d'essai.

**→ QUESTIONS À...**

**Extension de garantie, assurance : mode d'emploi**

**Ⓞ L'appareil que j'achète est-il garanti ?**

Quel que soit l'appareil acheté, une garantie constructeur d'une durée de deux ans couvre les pannes. Une extension de deux années supplémentaires est parfois incluse sans surcoût. Mais elle peut être payante (145 € chez Audika, par exemple). Les pannes liées à l'usure de l'appareil, à un mauvais usage, les éraflures, etc. sont généralement exclues. Enfin, il peut exister des conditions, comme le renvoi d'un formulaire de satisfaction chez Dyapason.

**Ⓞ Que penser des garanties perte, casse et vol ?**

Elles courent souvent durant les quatre années qui suivent l'achat, pour un montant d'au moins 100 €.

**Sarah Lespinasse**

Juriste à l'Institut national de la consommation (INC)



Là encore, soyez attentif aux situations non couvertes. Sachez que la plupart des contrats prévoient un taux de vétusté, qui a pour conséquence une réduction du montant de l'indemnisation. Il peut aller de 0 à 35 % la première année, et de 45 à 80 % la quatrième année, sachant que la durée de vie d'un appareil est de cinq ans environ.

**Ⓞ Les assurances habitation peuvent-elle jouer ?**

Elles offrent des garanties, mais elles sont souvent incomplètes et parfois optionnelles. Renseignez-vous tout de même auprès de votre assureur, au moment de l'achat ou lorsque survient un sinistre (vol, incendie...).

# Faire baisser la facture ? Pas si simple...

**Opacité des marges réalisées, prestations de suivi surfacturées...** face à l'éventail de tarifs, l'utilisateur n'a pas d'autres solutions que de faire jouer la concurrence pour limiter la dépense. Et s'assurer que cela ne se fait pas au détriment de la qualité du service.

Faire coïncider son choix de prothèse auditive avec son budget n'est pas une mince affaire. Car le prix de ces appareils est libre et la note s'avère souvent très salée. Même une prothèse d'entrée de gamme se négocie, en moyenne, 1 287 € pour une seule oreille, selon des données de la société Santéclair (voir tableaux ci-contre). Elle grimpe autour de 1 575 € s'il s'agit d'une prothèse de gamme moyenne, et 1 927 € en haut de gamme.

## Une aide médicale à prix de luxe

Ces tarifs, qui hissent ces dispositifs médicaux au niveau des produits de luxe, ne sont pas propres à la France. Les prix sont peu ou prou comparables, et parfois bien supérieurs, notamment pour le haut de gamme, en Allemagne, au Royaume-Uni, en Espagne, en Italie ou en Suède, si l'on en croit une étude européenne de l'Observatoire du marché et des prix des aides techniques, publiée en 2009. Cela s'explique par la spécificité du marché de l'audioprothèse, « très concentré, avec peu d'acteurs internationaux qui se partagent le marché », juge

l'Observatoire. En revanche, dans certains pays comme la Suède ou le Royaume-Uni, la somme restant à charge après remboursement peut s'avérer faible, voire nulle. En France, à l'inverse, vous devrez essentiellement compter sur vos ressources propres (voir encadré ci-dessous).

## Les enseignes tiennent leurs marges secrètes

Conséquence : le futur utilisateur est tributaire des prix pratiqués par les audioprothésistes. Or les règles dans ce domaine sont totalement opaques. Il est quasiment impossible de savoir combien les professionnels achètent les appareils auprès des fabricants. Une information pourtant précieuse pour savoir quelles marges ils réalisent quand ils les revendent. Francis Galère, président d'Audissimo, qui regroupe cinq points de vente en Île-de-France, a accepté de lever le tabou. « Sur une prothèse auditive, je fais une marge brute de 60 %. Quand je la vends 1 000 € (le coût de la prestation de suivi est inclus), elle m'a coûté 400 €. J'ai 250 € de frais de personnel pour un audioprothésiste à temps plein ainsi que deux assis-



Les prix font le grand écart. La preuve : un même appareil d'entrée de gamme peut être facturé aux alentours de 1 000 € ou près de 1 500 €.

## PRIX MOYEN PAR ENSEIGNE POUR UNE PROTHÈSE HAUT DE GAMME

ENSEIGNES	PRIX MOYEN
OPTICAL CENTER	1 407 €
AUDITION MUTUALISTE	1 540 €
AUDITION SANTÉ	1 639 €
AUDITION CONSEIL	1 646 €
ENTENDRE	1 692 €
AUDIO 2000	1 755 €
INDÉPENDANTS	1 790 €
AUDIKA	1 809 €
AMPLIFON	1 934 €

Source Santéclair, à partir de 900 devis haut de gamme et moyenne gamme recueillis sur toute la France, sur l'année 2009 et une partie de 2010.

**Bonne nouvelle ! Des enseignes comme Audition mutualiste ou Optical Center qui, dans notre étude (voir pages 48-49), proposaient des services corrects ne facturent pas forcément la vente d'une prothèse (et le suivi associé) au prix fort. À l'inverse, Audika réussit la double performance d'être le dernier de l'essai et l'un des plus chers.**

## Ne comptez pas trop sur les rem

Depuis le 2 mai 2011, pour les plus de 20 ans, l'Assurance maladie ne rembourse que 119,83 € par oreille, soit 60 % d'une base unique fixée à 199,71 €. Jusque-là, le taux de remboursement était de 65 %. Dans certaines situations (retraités, travailleurs handicapés...), des aides sont possibles. Renseignez-vous auprès du Bureau de coordination des associations des devenus sourds et malenten-

dants : <http://bucodes.free.fr/remboursement.html>.

Du côté des complémentaires santé, sauf exception, les prises en charge sont également limitées. Certains contrats de base annoncent bien un remboursement à 100 %. Mais ce taux s'applique aux 199,71 € de l'Assurance maladie ; vous ne recevrez finalement que 79,88 €. Méfiez-vous aussi des formules "Spécial seniors" ou



susceptible, lui aussi, de vous satisfaire. Ensuite, sollicitez au moins deux enseignes pour comparer les prestations. Le réseau Santéclair, comme d'autres, revendique par ailleurs des tarifs au moins 40 % plus bas chez ses audioprothésistes partenaires. Ce qui fait bondir Benoît Roy, président du Syndicat des audioprothésistes français (SAF) : « Une baisse des prix importante est forcément liée à une baisse importante du service. » Santéclair s'en défend dans un communiqué : « Le réseau repose

**PRIX MOYEN PAR ENSEIGNE POUR UNE PROTHÈSE DE GAMME MOYENNE**

ENSEIGNES	PRIX MOYEN
OPTICAL CENTER	1 188 €
AUDITION MUTUALISTE	1 372 €
AUDIO 2000	1 404 €
INDÉPENDANTS	1 450 €
AUDITION CONSEIL	1 466 €
ENTENDRE	1 480 €
AUDITION SANTÉ	1 487 €
AUDIKA	1 570 €
AMPLIFON	1 751 €

Source Santéclair, à partir de 900 devis haut de gamme et moyenne gamme recueillis sur toute la France, sur l'année 2009 et une partie de 2010.

*Ne signez pas sans réfléchir auprès d'une des enseignes qui pratiquent les prix moyens les plus bas. Car rien ne prouve qu'elle est la plus compétitive pour le modèle spécifique qui vous correspond. Avant de vous engager, demandez au moins deux devis pour des appareils de gammes différentes. Et faites de même au moins dans une autre enseigne.*

tantes, et 200 € de frais généraux. Il reste 150 € sur lesquels je paie 33 % d'impôts. » Apparemment, certains audioprothésistes font des marges beaucoup plus confortables que celles annoncées par Audissimo. Sinon, comment expliquer les importants écarts de prix observés pour une même référence sur différents devis ? Un exemple parmi d'autres : un appareil

d'entrée de gamme de la marque Siemens (référence Pure 101 E) était vendu 945 € à Livry-Gargan (93), mais jusqu'à 1 491 € à Bayonne (64). Et à Paris, une ville où le coût de la vie (soins compris) est réputé plus cher qu'ailleurs, on pouvait quand même se procurer cette même référence à moins de 1 000 €. C'est à n'y rien comprendre...

**N'hésitez pas à multiplier les devis**

Dans notre essai, nous avons déploré la même pagaille dans la facturation des prestations de suivi. À 420 € le suivi pour les deux oreilles, Audio 2000 Île-de-France affiche le prix le plus bas que nous ayons constaté. Mais plusieurs points de vente Audika demandaient environ 1 800 €, soit quatre fois plus ! Les prix jouent aussi au yoyo au sein de la même enseigne : de 580 € à 1 370 € pour un suivi chez Entendre. Seul Optical Center se distingue par des prix homogènes, avec un tarif à 510 € la prestation de suivi. Mais c'est

peut-être pour contrebalancer des prix de vente des appareils très élevés avant remise... Devant une telle pagaille, un seul recours : multiplier les devis. Demandez au moins deux devis au terme du rendez-vous avec chaque audioprothésiste. L'objectif est de tester l'appareil, mais aussi un produit de gamme légèrement inférieure (et donc moins cher) pour savoir si ce choix est

sur un modèle économique différent, où la baisse du prix unitaire est compensée par les volumes. » Au-delà de cette polémique, faites-vous votre propre idée en comparant les prix et le professionnalisme des audioprothésistes dans chaque point de vente. Après avoir relu attentivement les données essentielles détaillées dans ce dossier. ■

**boursements**

des contrats haut de gamme. Prenons le cas d'un salarié parisien non cadre de 61 ans. S'il est couvert par un contrat de base, il pourra percevoir un forfait de 100 € l'année de souscription, pour une cotisation de 49,90 € par mois. Avec la formule haut de gamme, il recevra 300 € s'il est prêt à payer 136 € par mois. Une cotisation maximale pour une prise en charge modique, compte tenu du prix des prothèses.

**DES PRIX FOURNIS PAR LA SOCIÉTÉ SANTÉCLAIR**

Sauf indications contraires, les prix présentés dans cet article sont issus d'une base de données de la société Santéclair. Filiale de plusieurs assureurs – Allianz, Maaf, MMA, Mutuelle générale de la police (MGP), Ipeca –, Santéclair propose, entre autres, d'analyser les devis remis par les professionnels de santé aux adhérents des complémentaires santé clientes. Elle a aussi développé un réseau de professionnels partenaires.