

## Une enquête de l'INC sur les audioprothèses

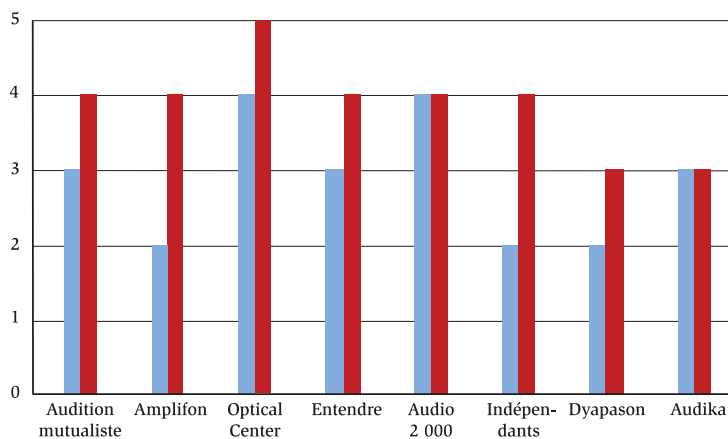
**Après Challenges en 2006, Que Choisir en 2009, Le Particulier en 2010 C'est maintenant le magazine 60 Millions de consommateurs\* qui publie un dossier de 10 pages sur l'audioprothèse pointant l'opacité du secteur et les prix trop élevés par rapport à la qualité des services et produits fournis.**

L'enquête a été réalisée de septembre à décembre 2010 par l'Institut National de la Consommation (INC) avec le concours du Bucodes SurdiFrance.

Elle a mobilisé environ 40 volontaires malentendants non appareillés âgés de 50 à 75 ans, 160 laboratoires d'audioprothèses ont été visités.

L'enquête a été effectuée en partenariat avec la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA).

**La compétence n'est pas toujours au rendez-vous. Et les enseignes les plus connues n'offrent pas forcément les meilleures prestations.**



■ Appréciation des experts ■ Appréciation des panélistes

**Évaluation (panel de 15 patients) de la qualité du service après achat (réglages et suivi) : Optical center est à la première place avec une note de 5/5 donnée par les panélistes et 4/5 par les experts (resp. 3 et 2 pour Dyapason qui est à la dernière place).**

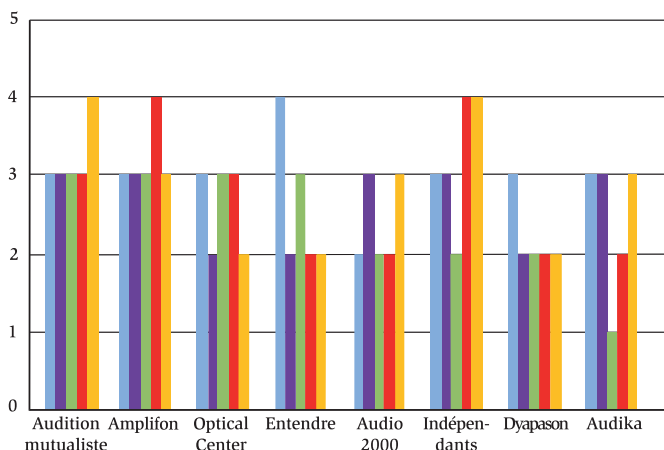
L'enquête cherche à évaluer la qualité du service avant achat soit : le point de vente, l'entretien avec l'audioprothésiste, la pertinence des propositions d'appareillages, le devis et les modalités de vente ainsi que la qualité du service après achat : qualité des réglages et du suivi appréciée par un spécialiste et par les panélistes.

C'est la première fois à notre connaissance qu'une telle enquête « mystère » a pu être menée à bien ! Finalement l'enquête attribue une note en affectant un coefficient à chacun des critères (respectivement 5, 15, 25, 15, 15, 15 et 10 %).

Selon les résultats de l'enquête « *La compétence n'est pas toujours au rendez-vous. Et les enseignes les plus connues n'offrent pas forcément les meilleures prestations* ».

L'article place en dernier de la classe Audika, ce qui n'a rien d'étonnant car nous savons par expérience dans nos associations que c'est chez Audika que nos adhérents rencontrent le plus de problèmes.

Plus surprenant est la note sévère obtenu par DYAPASON (avant dernière place) alors que cette chaîne est souvent la coqueluche des ORL et que leur charte de qualité laisse supposer un service irréprochable. On retiendra qu'il faut toujours se méfier des présupposés ou des réputations qui peuvent ne reposer que sur 1 ou 2 personnes un peu privilégiées par l'audioprothésiste.



■ Qualité point de vente ■ Qualité des devis ■ Qualité des propositions ■ Qualité de la vente ■ Qualité entretien

**Évaluation de la qualité du service avant achat (160 laboratoires visités) : aucune enseigne n'atteint 5/5. Audika apparaît très médiocre pour la qualité de ses propositions. La qualité du devis est insuffisante avec une note de 2/5 pour Entendre, Audio 2000, Dyapason et Audika.**

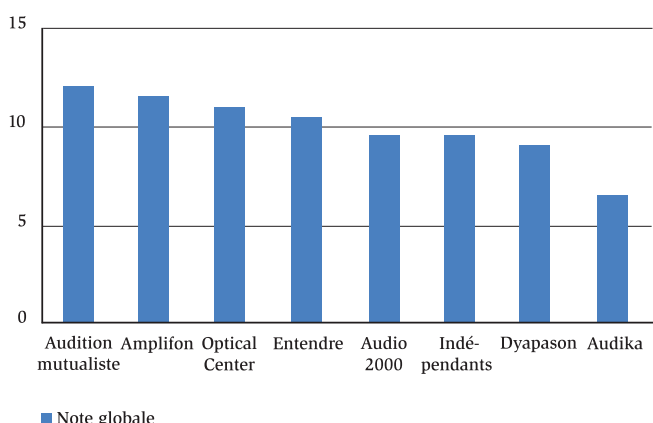
Tout au contraire l'enquête de l'INC est elle basée sur des clients « mystère » : Monsieur ou Madame Toutlemonde ! La société Amplifon s'en sort plutôt bien avec une note globale de 11,5/20 alors que l'on sait qu'elle pratique avec Audika les prix les plus hauts du marché.

Mais l'enseigne qui s'en sort le mieux est Audition Mutualiste\*\* qui, en plus, a des prix parmi les plus bas avec Optical center. Cependant avec une note de 12,5 on est très loin de l'excellence.

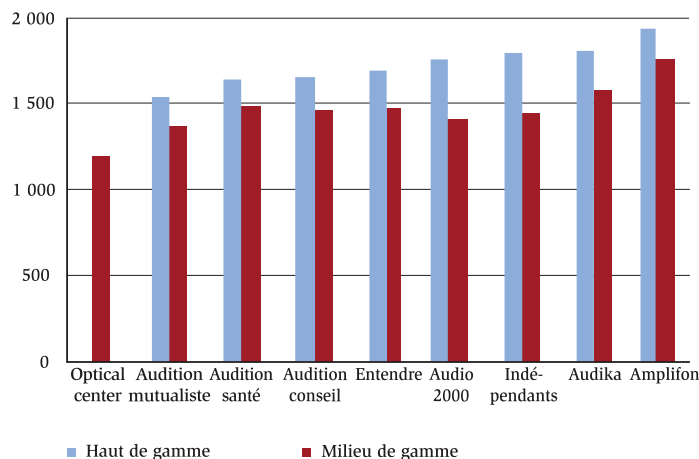
## On peut s'interroger sur l'intérêt de conserver le système actuel.

On peut légitimement s'interroger sur la qualité de formation des audioprothésistes d'autant que l'une des chaînes mal notée semble fortement impliquée dans la formation des audioprothésistes ! Globalement les audioprothésistes semblent peu sensibilisés aux droits du consommateur ainsi qu'à une véritable démarche qualité. Mais surtout on peut s'interroger sur l'intérêt de conserver le système actuel où tout est payé d'avance pour 5 à 7 ans et qui du coup rémunère mieux l'audioprothésiste en cas d'échec (l'appareillage n'est pas porté et le patient ne revient plus après achat) qu'en cas de réussite (le patient revient régulièrement après achat pour les réglages).

Enfin on peut aussi s'interroger, comme le fait l'article, sur l'absence de conseil indépendant : celui qui conseille et règle est aussi celui qui vend.



Note globale (sur 20) obtenue par pondération des appréciations de qualité avant et après achat.



Prix moyen d'audioprothèses à partir de 900 devis fournis par Santéclair.

Ne devrait-on pas introduire une profession intermédiaire d'audiologiste complètement désintéressée par rapport au prix de la prothèse ?

Sur tous ces points les propositions de réforme ne manquent pas, la balle est dans le camp des décideurs.

■ Jacques Schlosser (Surdi 13), commission ACA

\*www.60millions-mag.com

\*\*Audition Mutualiste est la seule enseigne qui avait soutenue le devis normalisé avec les associations du Bucodes à la réunion de concertation au ministère de la santé fin mai 2008. Tous les autres représentants des audioprothésistes s'étaient fortement opposés à toute transparence sur les prix et les caractéristiques techniques des appareils. Le devis normalisé est obligatoire depuis le 4 novembre 2008.

## Les conclusions de « 60 millions de consommateurs »

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. ■



**LABORATOIRE DE CORRECTION AUDITIVE**  
études et applications

20, rue Thérèse, angle avenue de l'Opéra - 75001 PARIS  
Tél. : 01 42 96 87 70 - Fax : 01 49 26 02 25 - Minitel : 01 47 03 95 75