



Dossier audioprothèses Que choisir

Le n° Que Choisir N° 474 daté d'octobre 2009 consacre 7 pages à un dossier audioprothèses. Le dossier est bien fait et ne contient que très peu d'erreurs (en fait une seule) ce qui est très rare. Que Choisir publie les résultats d'un questionnaire de satisfaction auquel ont répondu 1 251 abonnés.

■ L'introduction cite 6 millions de malentendants en France et des écarts d'appareillage entre pays (15 % des malentendants appareillés en France, 39,2 % en Grande Bretagne, 43,5 % au Danemark). Suivant l'enquête IPSOS menée en mars 2009 pour la journée nationale de l'audition ce serait désormais le prix élevé qui serait le premier obstacle à l'appareillage. Une abonnée témoigne « après remboursement il me reste 3 041 euros à ma charge un scandale car pour ce prix je pourrais équiper toute ma maison avec du matériel audio et vidéo ». D'autres témoignages font remarquer que pour ce prix le résultat est souvent décevant (rapport qualité prix médiocre). Choix du produit mal adapté aux besoins du patient ou qualité de service approximative ? Dans les 2 cas la responsabilité de l'audioprothésiste est engagée. Même avec les prothèses les plus chères du marché la compréhension dans le bruit reste très insatisfaisante. Selon les professionnels eux-mêmes 30 % jetteraient l'éponge après un premier appareillage (=prothèses achetées et non portées). L'article cite la démarche Santéclair comme une démarche qui introduit une concurrence dans un marché où l'on peut supposer des ententes secrètes pour empêcher les prix de baisser.

Parmi les 1 251 personnes qui ont répondu au questionnaire Que Choisir 35 % était de surdité légère, 45 % de surdités moyennes et 20 % de surdité sévère. En majorité des seniors (66 % ont plus de 60 ans). Que Choisir note les réponses de 1 (moins de 60 % de satisfaits) à 5 (plus de 86 % de satisfaits).

Pour la note 1 (satisfaction très médiocre) on trouve :

- Affichage des prix
- Écoute en milieu bruyant
- Écoute dans les lieux publics
- Écoute en groupe
- Écoute des conversations téléphonique
- Homogénéité du volume des sons
- Facilité d'utilisation de la prothèse (réglage du volume...)

Technologie en perpétuelle évolution, rapport qualité/prix insuffisant, marché opaque... Un long chemin reste encore à parcourir avant que l'achat d'une aide auditive soit aussi simple que celui d'une paire de lunettes. Explications.



Un seul sujet obtient la note 5 : l'amabilité des audioprothésistes !

Devant ce tableau peu reluisant Que Choisir ne conseille cependant pas de baisser les bras et fournit toutes les indications pour réussir son appareillage : ORL, financement, choix d'un audioprothésiste, choix d'un appareil (multi programmes, micro directionnels et position T dont les audioprothésistes oublient trop souvent de parler).

Le dossier rappelle l'obligation du devis normalisé (peu respecté à la date de l'enquête) et l'obligation de l'audioprothésiste de vous faire essayer l'appareil de votre choix. Pas d'achat sans essais préalables ! Enfin Que choisir conseille de comparer les prix.

Le dossier se termine par le témoignage de Jacques 55 ans de surdité moyenne qui cherche à renouveler ses appareils. Surprise le devis normalisé est difficile à obtenir et les prix très variables. Ainsi l'appareillage bilatéral avec le Pure 700 de Siemens va de 4 200 euros (Amplifon), 3 640 Audisson, 3 500 (Ecoute-Ecoute) et 2 440 chez Optical Center (Paris 15^{ème}). Qui plus est, c'est la compétence et la qualité d'accueil de l'audioprothésiste d'Optical Center qui a emporté le choix de Jacques : le meilleur service n'est pas forcément chez l'audioprothésiste le plus cher !

Au total un dossier bien fait à mettre entre toutes les mains.

Jacques Schlosser, Surdi13 ■