

Vous nous avez parlé de votre dernier achat d'un appareil auditif

Résultats de l'enquête auprès des adhérents de l'Ardds

Emmanuelle Guillou & Richard Darbéra

L'offre 100 % Santé	1
Que disent les chiffres ?	3
La question de la qualité.....	3
Les marques et les caractéristiques des appareils.....	4
L'analyse de vos réponses à la question ouverte.....	5
La surdité	6
Les accessoires.....	6
D'autres sujets abordés.....	6
La question des audioprothésistes	6
Conclusion	7
Quelles propositions ?	7

Le 10 février 2022, *Que Choisir* a lancé une enquête en ligne « Vous et votre appareil auditif ». Avant d'envoyer le lien vers cette enquête à nos adhérents, nous avons demandé à *Que Choisir* d'en modifier quatre questions qui, de toute évidence, avaient été rédigées par des personnes peu au fait de notre handicap ; et d'ajouter au moins une question ouverte pour permettre aux répondants de qualifier leurs réponses. Malgré un accusé de réception, nous avons constaté que le questionnaire n'avait pas été modifié, nous avons donc décidé de lancer notre propre enquête auprès de nos adhérents en reprenant les questions corrigées et en rajoutant d'autres.

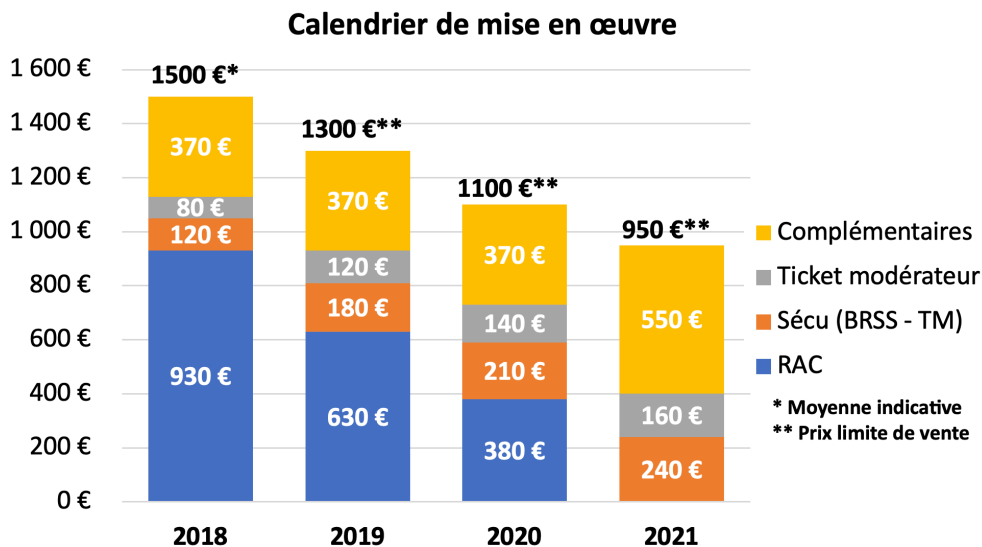
La question centrale de cette enquête est de savoir comment nos adhérents et leur audioprothésiste ont accueilli la réforme du 100% Santé qui offre des appareils sans reste à charge.

Nous avons déjà présenté cette réforme dans le numéro d'octobre 2021 de 6 *Millions de Malentendants*. Nous allons voir maintenant ce que vous en pensez.

L'offre 100 % Santé

En 2018, lors de sa conférence au 42^e Congrès de la Mutualité française, le tout juste élu président Macron a annoncé le calendrier de sa réforme : une mise en œuvre dès le 1^{er} janvier 2019, déployée progressivement jusqu'à 2021 comme le montre le graphique de la Figure 1.

Figure 1 — Calendrier de mise en œuvre du 100% santé en audioprothèse



Source : Vers un reste à charge zéro d'ici 2021, *Audio Infos* N°230 juin-juillet 2018, p.23

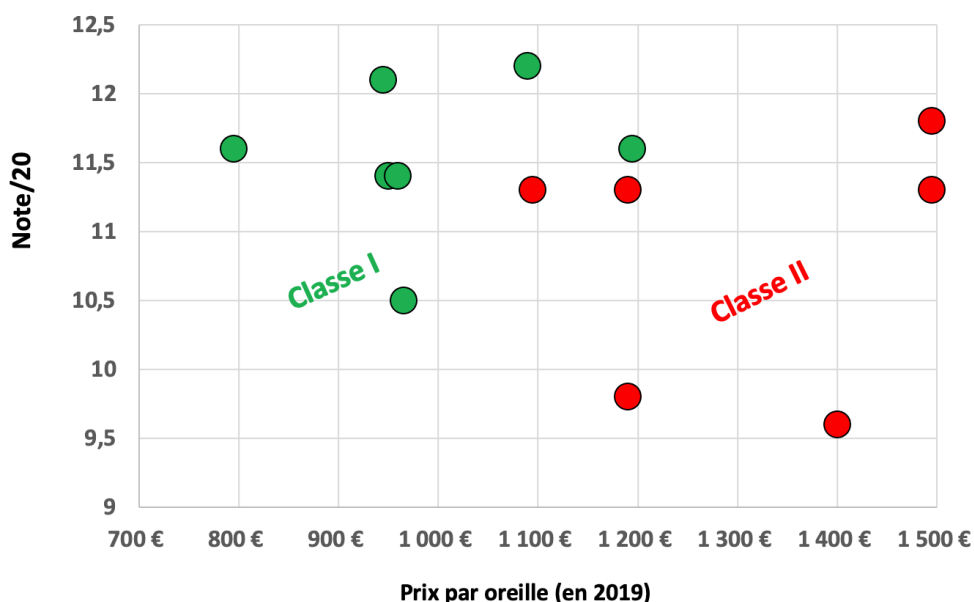
Note : chiffres valables pour une oreille, chez un patient de plus de 20 ans

Légende : « Sécu » = Base de Remboursement de la Sécurité Sociale – Ticket Modérateur

Ainsi, depuis le premier janvier 2021, nous bénéficions d'une prise en charge à 100% par l'Assurance Maladie obligatoire (la Sécu) et par les complémentaires santé (Mutuelles) pour des prothèses dites de « Classe I ». Les prothèses de « Classe II » gardant des prix libres.

Dans son numéro du 20 février 2020 *Que Choisir* avait publié un test comparatif portant sur 13 prothèses auditives : sept de classe I et six de classe II. Il ressortait de ce test qu'à part le prix, il n'y avait pas de différence notable de qualité entre les deux classes, si ce n'est que les prothèses de classe I de l'échantillon s'en tiraient plutôt mieux. C'est ce que montre le graphique de la Figure 2.

Figure 2 — Prix et qualité de la perception de la parole



Source : d'après *Que Choisir* du 20/2/2020.

Mais dans cette étude, la qualité était mesurée par des mannequins électroniques, pas par des humains. D'où l'intérêt de vous demander votre avis.

Nous avons, à ce jour, reçu 143 réponses pour 589 questionnaires envoyés. Nous vous proposons une analyse statistique des réponses, puis, à partir de la lecture de vos réponses aux questions ouvertes, un compte rendu qualitatif de votre vécu.

Que disent les chiffres ?

La question de la qualité

Pour gâcher le suspense, nous allons commencer par le résultat principal, vos réponses à la question : « Entre 1 à 10 quelle note donneriez-vous pour... ? »

Tableau 1—Qualité comparée des prothèses à prix libre et de celles du panier 100% Santé

Quelle note pour...	Libre	100% Santé
Facilité d'utilisation de votre appareil (pose, réglage, recharge)	7,7	8,3
Confort de votre appareil	6,9	7,5
Discrétion de votre appareil	7,6	6,3
Amélioration de votre audition grâce à votre appareil	7,0	7,1
Amélioration de votre compréhension grâce à votre appareil	6,5	7,2
Autonomie des piles ou des batteries votre appareil	7,5	6,5
Rapport qualité/prix votre appareil	6,5	8,4
Note moyenne	7,1	7,3
Nombre de Réponses	41	13

Sur la période qui nous intéresse, de 2021 à aujourd'hui, 54 adhérents ont acheté un appareil, dont 13 un appareil de l'offre 100% Santé. Il apparaît qu'en moyenne, les évaluations sont très proches, avec quelques différences notables : les appareils à prix libres que vous avez choisis sont plus discrets mais moins performants en matière de compréhension de la parole que ceux qui font l'objet d'un remboursement à 100%. Ce résultat très surprenant tient peut-être à l'étroitesse de l'échantillon. Nous n'avons pas retenu la période 2019-2020 pour laquelle il n'y aurait eu qu'un appareil 100% Santé acheté en 2019.

En effet, comme le montre la Figure 1, ce n'est qu'en 2021 que la réforme est entrée dans sa phase définitive. Cette année là vous avez acheté 45 prothèses dont moins d'un quart d'appareils de classe 100%. Pour le premier mois de 2022, sur les 9 appareils achetés la proportion de la classe 100% passe à un tiers. On peut penser que d'ici la fin de l'année, la proportion d'appareils remboursés à 100% aura encore augmenté.

La question suivante était : « Si vous n'avez pas choisi une audioprothèse 100% santé, quelle en est la raison principale ? ». Plusieurs options étaient proposées. Vos réponses sont présentées dans le Tableau 2.

Tableau 2—Pourquoi n'avoir pas choisi une audioprothèse 100% santé

Raison principale	Nombre de réponses
La qualité ou la performance des audio prothèses 100 % santé me semble inférieure	15
L'audioprothésiste m'en a dissuadé	8
Cela ne m'a pas été proposé	7
Il n'y a pas de prothèses 100 % santé compatibles avec les autres accessoires que je possède déjà (microphone, collier)	5
Le choix des prothèses le 100 % santé (esthétisme, à piles) ne me convient pas	2
Appareil perdu remplacé par assurance	1
Il n'y a pas de prothèses 100 % santé compatibles avec mon implant	1
(vide)	12
Total général	51

Nous n'avons retenu ici que les achats de 2021 et 2022. Il est intéressant de noter que la réponse la plus fréquente est : « La qualité ou la performance des audioprothèses 100% Santé me semble inférieure ». Cette réponse est en

contradiction avec le résultat du test de *Que Choisir* montré dans la Figure 2 et avec le résultat de notre propre enquête présentée dans le Tableau 1, puisqu'à part la question de l'esthétique, les appareils 100% Santé font au moins jeu égal.

Vient ensuite la responsabilité de l'audioprothésiste, qui, soit ne vous a pas proposé d'acheter un appareil 100% Santé, ou, pire, vous en a dissuadé. Cela peut se comprendre quand on sait que leurs marges sont sensiblement plus importantes sur les appareils à prix libres.

L'argument de la moindre qualité, qui vient en premier est contredit aussi par vos réponses à la question : « Avez-vous été confronté à des pannes ou des dysfonctionnements de l'appareil ». Le Tableau 3 ci-dessous ne porte que sur les achats de 2021. Il montre qu'aucun appareil à 100% n'a connu de panne alors que c'est le cas pour dix appareils à prix libres sur 36.

Tableau 3— Des pannes ou des dysfonctionnements de l'appareil

Pannes	Libre	100% Santé	Total général
Non	26	9	34
Oui	10		10
Total général	36	9	45

Les marques et les caractéristiques des appareils

De toutes les marques représentées dans l'échantillon, c'est Phonak qui domine largement (Tableau 4).

Tableau 4—Les marques et les types d'appareils

Marque	Type d'appareil			Total
	Contour d'oreille classique	Mini-contour	Intra-auriculaire	
Phonak	48	4	2	54
Oticon	20	1	1	22
Sivantos/Signia	16	3	2	21
ReSound	14	1		15
Widex	9	2	1	12
Starkey	7	1	2	10
Beltone	4		2	6
Amplifon		1		1
grand audition	1			1
Madison		1		1
Unitron		1		1
Total général	119	14	10	143

Dans les types d'appareil, les contours classiques équipent plus de huit personnes sur dix. Ces appareils rendent notre handicap visible, du moins pour les hommes qui ont généralement des cheveux plus courts. Curieusement, les appareils invisibles, les intra-auriculaires, sont plutôt préférés par les femmes. 75% de nos adhérents sont des adhérentes, elles représentent 80% des réponses à l'enquête et 90% des porteurs d'intra-auriculaires (Tableau 5).

Tableau 5—Vos choix de types d'appareils

Type d'appareil	Homme	Femme	Total	% femmes
Un contour d'oreille classique	24	95	119	80%
Un mini-contour	4	10	14	71%
Un intra-auriculaire	1	9	10	90%
Total	29	114	143	80%

Les appareils auditifs sont fragiles. C'est ce qui ressort de notre enquête avec en moyenne 31% de pannes ou dysfonctionnements. Le taux le plus élevé concerne les appareils Starkey, mais l'échantillon, dix appareils vendus, est petit (Tableau 6).

Tableau 6—Les taux de pannes ou dysfonctionnements par marque

	Pas de panne	Panne ou dysfonctionnement	Total	%
Starkey	6	4	10	40%
Widex	8	4	12	33%
Oticon	15	7	22	32%
Phonak	37	17	54	31%
ReSound	11	4	15	27%
Sivantos/Signia	16	5	21	24%
Total général	93	41	134	31%

Un argument de vente des appareils rechargeables qui sont apparus depuis peu sur le marché est la prétendue difficulté de changer les piles des appareils classiques, en particulier pour les personnes âgées. Sans contredire cet argument, notre enquête le relativise. En effet, une question portait justement sur la facilité à changer les piles. Les options offertes étaient : « Très difficile à réaliser, Plutôt difficile, Plutôt facile et Très facile à réaliser ». En fait si seulement deux personnes de l'échantillon ont trouvé l'opération plus ou moins difficile, elle est très facile pour 65% de nos adhérents. La proportion de personnes qui n'ont pas répondu « très facile » croît avec l'âge. C'est ce que montre le Tableau 7 ci-dessous.

Tableau 7—Facilité à changer les piles pour les appareils à piles

Age	De très difficile à plutôt facile	Très facile à réaliser	Total général	De très difficile à plutôt facile
35-49 ans	0	1	1	0%
50-64 ans	7	24	31	23%
65-74 ans	15	25	40	38%
75-84 ans	10	15	25	40%
85-95 ans	5	3	8	63%
Total	37	68	105	35%

L'analyse de vos réponses à la question ouverte

Sur les 143 réponses au questionnaire, 70 personnes, soit un peu moins de 50% ont manifesté le souhait d'exprimer des commentaires complémentaires.

Soulignons que le questionnaire avec ses 34 questions est déjà riche d'enseignements ce qui n'a pas échappé aux adhérents et onze d'entre eux ont profité de la question ouverte pour exprimer leurs remerciements. Et donc pour beaucoup, ils avaient déjà tout dit ou presque au travers de leurs réponses. Les réponses au questionnaire retracent l'essentiel de la problématique d'acquisition et d'usage de la prothèse auditive. Notons cependant que quatre personnes, des personnes doublement implantées, ont donné leur avis sur le questionnaire en proposant d'y ajouter quelques items.

Si nous éliminons les 15 personnes qui ne se sont exprimées que sur l'intérêt du questionnaire lui-même, il nous reste 55 témoignages qui pour l'essentiel prolongent et développent les réponses au questionnaire.

Que nous disent-ils ?

La surdité

Sans surprise, un nombre important de commentaires porte sur le niveau de surdité, surdité sévère voire très sévère ou profonde, un item qui n'apparaît pas dans le questionnaire. Ils reflètent le sentiment, sinon l'expérience, que les prothèses de classe I, éligibles au 100% Santé, ne sont pas assez performantes au regard à leur déficience auditive.

Les accessoires

La question des accessoires figure dans la question 22 « il n'y a pas de prothèses 100% Santé compatibles avec les autres accessoires que je possède » mais elle n'est pas abordée sous l'angle de leur prise en charge et donc de leur coût. Il en est de même des malentendants devant s'équiper de « cross ».

Les adhérents se saisissent donc de la question ouverte pour exprimer leur mécontentement de devoir s'équiper de ces accessoires, pourtant indispensables et non de simple confort, à leurs propres frais sans aucune compensation financière.

Outre leurs coûts, les accessoires sont propres à chaque marque voire à chaque modèle d'une même marque et incompatibles entre eux : « Je trouve inadmissible que les accessoires soient incompatibles entre les marques et même entre les prothèses d'une même marque selon l'évolution des modèles. A quand une normalisation de façon à ne pas être dépendant d'une marque lorsque l'on change de modèle ? »

D'autres sujets abordés

Les autres sujets abordés ont très variés et illustrent le quotidien des malentendants :

- la BIM (Boucle d'induction magnétique), présente ou non, sur les prothèses
- la pratique de la lecture labiale
- les appareils rechargeables, leur intérêt mais aussi leurs contraintes
- les difficultés de relations et l'illusion des personnes entendant sur les performances de nos appareils qui nous permettrait une audition normale.

Cette non reconnaissance des limites de nos prothèses engendre une frustration... et pourtant, nous dit une adhérente : « les appareils me sauvent la vie tous les jours »

La question des audioprothésistes

Si la relation avec l'audioprothésiste n'est pas systématiquement évoquée, lorsque les adhérents en parlent, c'est pour insister longuement sur la complexité de cette relation.

En effet, bien plus que l'ORL avec qui la relation est surtout médicale et non instrumentale, l'audioprothésiste est la personne à qui on remet en quelque sorte entre ses mains notre bien fragile que sont notre audition et nos oreilles.

C'est parfois une relation de défiance, « l'audioprothésiste m'a raconté que les produits 100% Santé étaient mauvais, je lui ai indiqué que non ! » et dans d'autres cas une relation de confiance qui fournit la garantie d'avoir le produit qui nous convient.

C'est aussi lui qui va nous guider lors des essais, étape complexe pour le malentendant et pas toujours bien acceptée par l'audioprothésiste, certains y voyant une perte de temps.

Conclusion

Quelles propositions ?

Nous ne sommes pas maîtres de notre perte auditive mais nous pouvons être maîtres de nos équipements pour améliorer notre vie de tous les jours en choisissant l'appareil qui nous conviendra le mieux en fonction de notre perte auditive et aussi de notre mode de vie.

A cette fin il est primordial de préparer la relation avec notre audioprothésiste pour mieux la maîtriser et réagir au moment du choix de la prothèse, qu'il s'agisse de la première ou d'un renouvellement.

Il semble donc nécessaire de proposer aux adhérents qui le souhaiteraient de brèves sessions de formation sur les éléments à connaître afin d'établir un dialogue constructif avec nos audioprothésistes.

Le 100% santé semble peu ou mal connu d'où l'intérêt de l'information sur le sujet en particulier la conférence du 12 mars pour les adhérents de l'île de France.

Enfin, la richesse des résultats obtenus par cette petite enquête nous incite à la renouveler dans un an quand le 100% Santé nous fournira des échantillons plus grands et des résultats plus solides.