

Réseau Santéclair audioprothèse : la copie est à refaire.

La S.A. Santéclair a lancé, le 22 février dernier, un appel d'offres pour le renouvellement de son réseau audioprothèse.

En France, sur les six millions de personnes malentendantes, trois millions pourraient bénéficier d'un équipement, or seulement deux millions sont appareillées. Les raisons de cet écart sont essentiellement le manque d'information et un reste à charge trop important pour le patient causé par les faibles remboursements.

Une fois encore, la S.A. Santéclair déçoit et ne permettra pas aux bénéficiaires des complémentaires santé clientes d'accéder à des services de qualité.

Le réseau audioprothèse Santéclair, trop petit, ne permet pas un service de proximité

L'actuel réseau audioprothèse de Santéclair, créé en 2009, revendiquait « 800 centres auditifs » mais, selon les estimations de la profession, son réseau ne compterait qu'environ 300 audioprothésistes, soit à peine 10 % des professionnels en exercice. La différence est impressionnante avec le réseau Audistya, qui en regroupe plus de 80 %, ou le réseau Kalivia, 70 %.

Santéclair a annoncé¹ un chiffre d'affaires transité par leur réseau de 12,9 M€ pour 2014, soit environ 1,3 % du marché de l'audioprothèse, estimé à 1 Md€ par l'IGF². Il est donc abusif d'évoquer un « réseau audioprothèse Santéclair ». Celui-ci reste symbolique six ans après sa création, et ne permet pas un service de proximité, ce qui est très pénalisant pour les déficients auditifs, dont 75 % ont plus de 65 ans et dont la satisfaction est conditionnée à plusieurs visites annuelles chez leur audioprothésiste.

Les tarifs « maxima » Santéclair : surréalistes et impactant nécessairement la qualité du service

Le tableau qui suit compare les tarifs « maxima », exigés par Santéclair, avec les tarifs moyens en France et dans plusieurs pays limitrophes.

	Santéclair	France	Royaume-Uni	Allemagne	Espagne	Italie
Entrée de gamme	600	950	570-1300	1100	1100-1600	800
Milieu de gamme	990	1500	1800-2300	1100-1300	1700-2100	1000-2000
Haut de gamme	1200	2000	2700-2800	2400-2600	2200-3100	3900

Sources : Étude Alcimed 2009 pour l'observatoire des prix de la CNSA et, pour la France, estimations du Bucodes-SurdiFrance

Alors que les tarifs moyens français sont clairement dans la moyenne basse européenne, les tarifs fixés par Santéclair sont totalement hors normes en Europe.

Pour comparaison, les utilisateurs de cette plateforme paieront une cotisation à leur complémentaire santé pour un matériel et des services associés dont la valeur pourra être inférieure à celle que la solidarité nationale accorde gratuitement aux bénéficiaires de la CMU-C³, soit un appareillage complet garanti 4 ans pour 700€.

Pas de critères qualité, seulement des critères marketing

L'audioprothésiste, professionnel de santé, assure un accompagnement fondamental au parcours auditif et il ne saurait être mis de côté. Il choisit l'audioprothèse en fonction du besoin spécifique du déficient auditif,

¹ Rencontre avec les représentants de la profession le 22 septembre 2015

² Rapport IGF-IGAS « La régulation du secteur des dispositifs médicaux », juin 2015

³ Couverture maladie universelle complémentaire. Réserve à ceux dont le revenu mensuel est inférieur à 720 € (pour 1 personne)

l'adapte à sa mesure et à son besoin auditif au cours de rendez-vous répétés sur plusieurs semaines et pour lesquels il mobilise les équipements de son plateau technique. Il assure au-delà un suivi sur cinq ans, avec environ deux rendez-vous par an pour réaliser les ajustements nécessaires. Ce suivi personnalisé, réalisé pour chaque patient, mobilisant un professionnel de santé hautement qualifié, est la condition sine qua non, vérifiée par de nombreuses études, pour maintenir la meilleure capacité auditive possible.

Pour ce métier fortement opérateur-dépendant la S.A. Santéclair a choisi des critères de sélection tels que « accès Wi-Fi dans la salle d'attente », « service de boissons chaudes ou froides dans la salle d'attente », « volume supérieur à 22 m³ de la cabine »...

Est-ce avec ces critères que la S.A. Santéclair compte s'assurer de la qualité de service rendue par les audioprothésistes de son réseau ?

Le manque de concertation flagrant avec la profession, les polémiques permanentes avec les professionnels de santé, mènent la S.A. Santéclair dans une impasse, avec le risque de porter préjudice aux patients.

L'IGAS soulignait en 2014 « l'impact de la perte d'audition sur la perte d'autonomie des personnes âgées » et estimait donc « indispensable de garantir une adaptation et un suivi de qualité assurés par un professionnel de l'appareillage auditif et donc de rémunérer correctement l'intervention de l'audioprothésiste »⁴.

Avec le nouvel appel d'offres de la S.A. Santéclair, nous n'en avons jamais été aussi loin...

À propos de l'UNSAF

Le Syndicat national des audioprothésistes (UNSAF), né en avril 2011 de la fusion des trois syndicats historiques de la profession, est l'organisme professionnel représentatif des 3 100 audioprothésistes. Il siège notamment à l'Union nationale des professionnels de santé (UNPS) et au Haut Conseil des professions paramédicales (HCPP). Il est également le signataire de la convention nationale de tiers-payant conclue avec les Caisses Nationales d'Assurance Maladie. L'UNSAF est également présent au niveau européen au sein de l'Association européenne des audioprothésistes (AEA). Il est présidé depuis Juin 2012 par Luis Godinho.

Pour toute information complémentaire, visitez le site : www.unsaf.org

Contact Presse

Erika Nardeux
erika.nardeux@orange.fr
Tél. 06.50.96.37.74

⁴ Rapport IGAS « Dispositifs médicaux : circuits et marges de distribution en ville et rôle des prestataires à domicile », 2014