

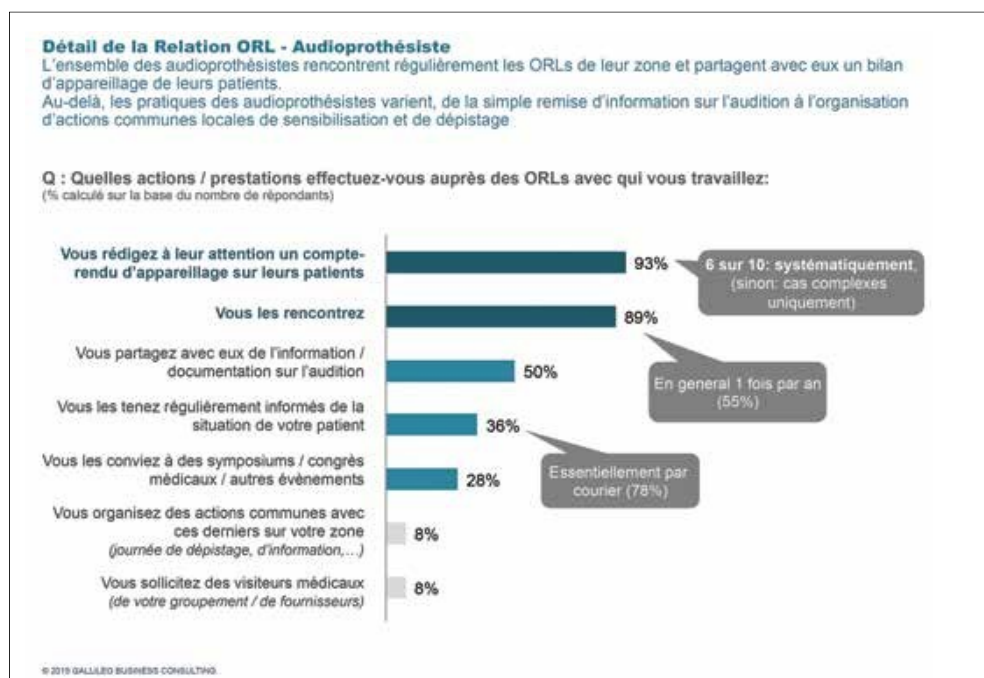
RELATIONS ORL

AUDIOPROTHÉSISTES : MISEZ SUR L'APPROCHE PARTENARIALE !

Une étude du cabinet Gallileo Business Consulting réalisée en partenariat avec Starkey établit les pratiques de collaboration des audioprothésistes avec leurs prescripteurs. Celles-ci, très variables, permettent de distinguer **trois typologies de professionnels**.

Pour cette étude, Gallileo a sondé 300 audioprothésistes et recueilli les retours d'expériences et les attentes des médecins ORLs. Il ressort que l'ensemble des audioprothésistes rédige à l'attention des prescripteurs le compte-rendu d'appareillage de leurs patients (93% le font au moins pour les cas complexes et 6 sur 10 le font systématiquement). La

grande majorité (89%) rencontrent aussi les audioprothésistes (55% le font une fois par an). En revanche, les autres pratiques varient considérablement et vont de la simple remise d'information sur l'audition (pour 50% des audioprothésistes) à l'organisation d'actions communes locales de sensibilisation et de dépistage (pour 8%).



ÊTES-VOUS MINIMALISTE, INFORMATEUR OU PARTENAIRE ?

Au regard de ces résultats, Gallileo Business Consulting a établi trois profils d'audioprothésistes :

- Les « *minimalistes* » (38%) se contentent d'adresser aux ORL un compte-rendu d'appareillage sur leurs patients, au moins sur les cas complexes, et les rencontrent une fois par an.
- Les « *informateurs* » (32%) adressent systématiquement aux ORL un compte-rendu d'appareillage pour tous les patients, les rencontrent une à deux fois par an et s'attachent à les informer autant que possible, notamment sur les solutions techniques, les nouveaux produits et l'actualité de leur centre.
- Les « *partenaires* » (30%) vont plus loin : ils rencontrent les ORLs plus de deux fois par an et, au-delà des pratiques effectuées par les deux autres typologies d'audioprothésistes, sont proactifs, à la fois dans l'information qualitative scientifique qu'ils proposent aux prescripteurs (invitation à des colloques, des symposiums...) et dans l'organisation d'actions conjointes locales au profit des malentendants.

MULTIPLIER LES ÉCHANGES POUR CONVAINCRE LES ORLs

« *L'approche partenariale est celle qui crée le plus de valeur mais reste minoritaire. Les ORLs apprécient les invitations à des rencontres scientifiques, qui leur donnent l'occasion d'échanger avec les audioprothésistes dans un autre*

contexte. Les audioprothésistes doivent aussi fournir aux ORLs davantage de supports d'information à destination de leurs patients. Ces supports doivent mettre l'accent sur leur expertise, les performances techniques des aides auditives mais aussi aborder la question de leur coût, en mettant en avant la prise en charge, les facilités de paiement, etc.

[SENSIBILISER LES GÉNÉRALISTES

Les prescripteurs attendent des audioprothésistes qu'ils se rapprochent des médecins généralistes pour les sensibiliser à la presbyacousie (enjeux, signes à détecter...) et à l'importance d'orienter leurs patients vers un ORL qui, lui-même, travaille avec des audioprothésistes de confiance. Pour Maher Kassab, « *les ORL sont favorables à cette pratique car elle leur permet de voir des patients plus tôt et déjà éduqués, qui ont pris conscience de la nécessité de s'appareiller. Les généralistes pourraient ainsi jouer un rôle croissant et favoriser le développement de l'activité des ORL et des audioprothésistes.* »



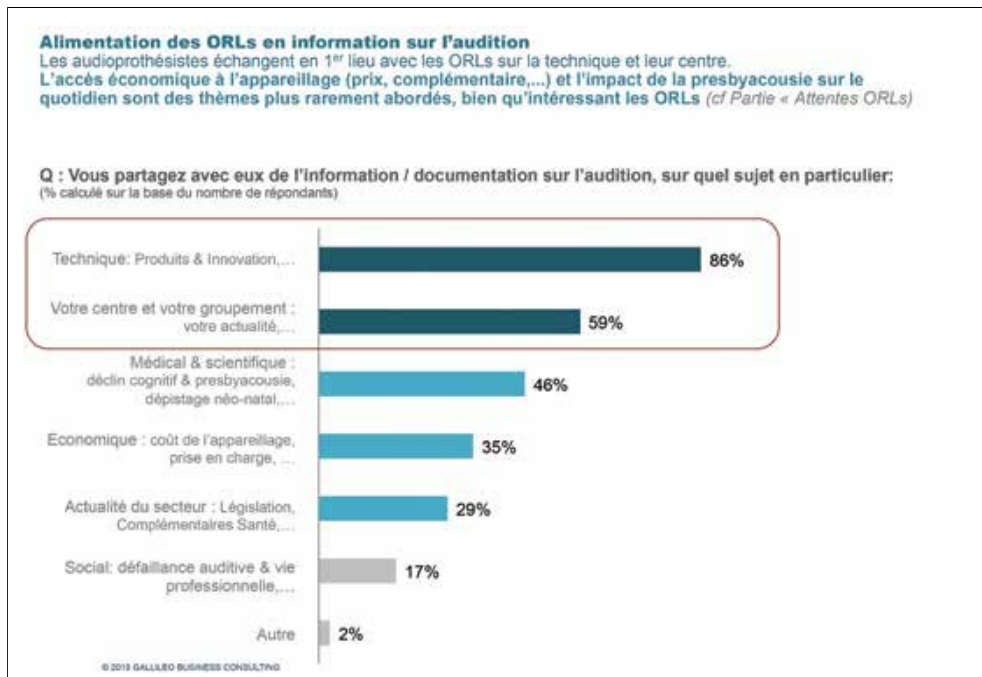
[Il faut fournir à l'ORL des éléments qui incitent ses patients à réaliser un test auditif]

MAHER KASSAB,

PDG DE GALLILEO BUSINESS CONSULTING

L'ORL, acteur incontournable du parcours d'appareillage

99% des patients équipés ont consulté un ORL dans leur parcours d'appareillage et 4 patients sur 10 choisissent leur centre sur la recommandation de ce médecin. « *Or, tous les ORL n'ont pas la même opinion sur les aides auditives. De précédentes études ont montré qu'il y avait les proactifs, les hésitants et les réfractaires. Et sur l'ensemble des patients malentendants qui consultent un ORL, seuls 24% d'entre eux finissent par s'équiper. Il est donc important de bien connaître les pratiques des audioprothésistes à l'égard de ces praticiens qui peuvent favoriser l'appareillage* », explique Gallileo Business Consulting.



En effet, parmi les audioprothésistes qui partagent avec les médecins de la documentation sur l'audition, seuls 35% partagent de l'information sur l'accès économique à l'appareillage », constate Maher Kassab, PDG de Gallileo Business Consulting. Cela est d'autant plus important que les ORLs sont demandeurs. Ils tracent trois pistes de collaboration à approfondir avec les audioprothésistes : la fourniture

d'outils pédagogiques destinés à leurs patients permettant de faciliter la décision d'appareillage ; le renforcement de la coordination des soins autour du malentendant via un partage d'information maximal (notamment le compte-rendu d'appareillage) et la sensibilisation des généralistes ; et une réflexion sur le prix de l'appareillage, qui est perçu par l'ORL comme un frein à la démocratisation des aides auditives. ■■■



[Contribuer à une meilleure connaissance des attentes des acteurs]

ERIC VAN BELLEGHEM,

DIRECTEUR MARKETING DE STARKEY FRANCE

Starkey est le partenaire et le sponsor exclusif de l'étude réalisée par Gallileo sur les relations ORLs-Audioprothésistes. « Cette démarche s'inscrit dans notre objectif de participer de manière active au marché. Et pour cela, il est essentiel de mieux comprendre pour mieux faire. Les ORLs accordent de la légitimité aux informations diffusées par les industriels et sont de surcroît demandeurs. Starkey est un farouche partisan de ce type d'études, qui sont l'expression objective des besoins des acteurs et permettent une compréhension neutre de leurs besoins », argumente Eric van Belleghem, directeur marketing de Starkey France.