

**OBSERVATOIRE DES PARCOURS DE SOINS : RESULTATS DU QUATRIEME VOLET SUR L'AUDIOLOGIE****AUDIOLOGIE : 9 seniors sur 10 attendent de leur complémentaire santé qu'elle puisse les orienter vers un audioprothésiste dont elle encadre pratique et tarifs**

Santéclair a lancé en juin 2019 l'Observatoire des parcours de soins des Français en partenariat avec Harris Interactive. Les résultats de la quatrième thématique étudiée, « les seniors et les problèmes d'audition »<sup>(a)</sup>, montrent la prise de conscience de l'enjeu de santé publique représenté par les difficultés d'audition : **89 % des seniors estiment qu'elles constituent un enjeu de santé important aujourd'hui**, et même plus important qu'il y a 10 ans pour 59% d'entre eux. Pourtant, ils ne sont **que 33% à considérer que les problèmes d'audition sont bien pris en compte par notre système de santé**. Quels sont leurs besoins et attentes en la matière ? Les dispositions de la réforme du 100% Santé peuvent-elles y répondre ?

**Des difficultés d'audition identifiées par près de 4 seniors sur 10... mais seuls ¼ de ces derniers sont appareillés, notamment en raison du coût des audioprothèses**

38% des seniors disent ressentir des problèmes d'audition, mais ils ne sont que 10% à déclarer porter une audioprothèse. Les **28% de seniors de 50 ans et plus ressentant des problèmes d'audition sans être appareillés** l'expliquent pour deux raisons principales : ils sont d'abord 5 sur 10 à affirmer ne pas avoir de problèmes assez importants pour nécessiter un appareil, et ensuite 4 sur 10 à déclarer ne pas en avoir les moyens financiers.

Pourtant, **la minorité d'entre eux qui est appareillée se sent très largement satisfaite de son équipement (84%)** pour remédier à ses problèmes d'audition et cela à tous les niveaux : dans l'accompagnement au cours de son parcours de soins en audiologie, comme au niveau de l'adaptation de l'audioprothèse à la gêne ressentie et de l'amélioration de la vie quotidienne que cela a permis.

**45% des seniors partagent encore un sentiment de mauvaise information face aux problèmes d'audition**

Les seniors ne sont qu'une courte majorité, de **55%, à se sentir bien informés sur les problèmes d'audition**. Surtout, chez les **50-59 ans, ils sont même majoritaires à se sentir mal informés (61%)** ... en particulier s'agissant du niveau de prise en charge financière de ces soins (74% des 50-59 ans se disent mal informés), du prix des équipements pour y remédier (72%) ou de l'accompagnement qu'ils peuvent obtenir en la matière par les différents acteurs du système de santé (69%).

Face à ce défaut d'information, les seniors identifient en premier lieu le corps médical comme **acteur de référence vers lequel se tourner pour être renseignés : 94% d'entre eux s'adresseraient à un spécialiste ORL, 84% à un généraliste / à son médecin traitant**. Les audioprothésistes sont également reconnus par **73%** des seniors comme un acteur auquel s'adresser pour s'informer sur les problèmes d'audition. Juste derrière, **les complémentaires santé apparaissent à 68% des seniors comme tout à fait légitimes** en tant que source d'information en la matière.

**L'intérêt des nouveaux modes de consultation pour accélérer l'équipement des personnes présentant un déficit auditif mais n'étant pas encore appareillées**

L'appareillage initial d'une personne en audioprothèse passe nécessairement par deux étapes essentielles : la prescription par un médecin ORL après la réalisation d'un examen auditif, et l'achat d'un appareillage correspondant chez un audioprothésiste. Or, il apparaît que **les personnes ressentant des problèmes d'audition mais n'étant pas encore appareillées sont à peine plus d'une sur deux (54%) à déclarer avoir déjà consulté un ORL**, et près d'un tiers (30%) à envisager de le faire. **La consultation d'un audioprothésiste n'a quant à elle été entreprise que par 15% d'entre elles**, 35% envisageant de le faire... et 46% ne l'envisageant même pas !

a/ Enquête réalisée en ligne du 28 janvier au 04 février 2020, par l'institut Harris Interactive pour Santéclair, auprès d'un échantillon de 1505 personnes représentatif des Français âgés de 50 ans et plus selon la méthode des quotas.

NB : nous désignons ici par « seniors » les Français de 50 ans et plus.

La difficulté à s'engager dans un processus d'appareillage, chez des **personnes reconnaissant être concernées par des problèmes d'audition sans être encore appareillées**, s'exprime aussi lorsqu'elles **ne sont que 12% à affirmer spontanément avoir l'intention de s'équiper à court-terme** (au cours des 12 prochains mois)... **68% ne déclarent cette intention qu'à long terme** (dans plus d'un an) et 20% ne l'envisageant pas du tout.

D'où l'intérêt de **diversifier les occasions et modalités de recours aux professionnels de la santé spécialistes de l'audition**, pour faciliter le passage par ces étapes incontournables de la prise en charge médicale. D'autant que les personnes concernées par les problèmes d'audition sans être encore appareillées sont les plus nombreuses (**47%**) à **se dire intéressées par la possibilité de bénéficier par exemple d'une téléconsultation ORL chez un audioprothésiste**, sachant la difficulté à obtenir rapidement un rendez-vous pour cette spécialité dans de trop nombreux territoires.

### **100% Santé : une offre déjà bien identifiée, qui serait privilégiée par une minorité importante de seniors... d'autant plus parmi les non appareillés ressentant des problèmes d'audition**

**88% des seniors ont entendu parler de la réforme du 100% Santé, et 72% de ses dispositions en matière d'audiologie** (29% ayant une vision précise de ce dont il s'agit, 43% sans vision précise). Lorsqu'ils disent connaître ces dispositions, ils sont 9 sur 10 à avoir compris que la prise en charge totale des audioprothèses portera sur une sélection d'équipements et non pas sur la totalité des appareils existants sur le marché, **près des deux tiers (59%) considérant que la sélection d'appareils éligibles au 100% Santé sera restreinte** et l'autre tiers (31%) pensant au contraire qu'elle sera large et couvrira les besoins d'une majorité de personnes nécessitant un appareillage.

Les seniors sont globalement **42% à estimer qu'en cas de besoin d'appareillage ils privilégieraient un équipement totalement pris en charge** mais à choisir parmi une sélection d'équipements, et **56% à privilégier au contraire un équipement sans restriction dans les références et options disponibles** même si son coût n'est pas totalement pris en charge. Et les seniors préférant opter pour ce dernier cas de figure seraient alors une majorité (51%) à être disposés à assumer un reste-à-charge entre 200 et 500 euros pour l'appareillage des deux oreilles (19% étant prêts à payer plus de 500 euros de reste-à-charge, 30% moins de 200 euros).

Les seniors non encore appareillés mais déclarant des difficultés d'audition, qui constituent une des principales cibles de la réforme en termes d'accès aux soins, seraient quant à eux 48% à privilégier un équipement totalement pris en charge mais à choisir parmi une sélection d'équipements. La proportion plus forte de personnes qui s'orienteraient vers un équipement 100% Santé, parmi la cible des seniors non appareillés présentant des difficultés d'audition, **confirme la sensibilité du critère financier dans le primo passage à l'acte d'achat d'audioprothèses.**

### **Accompagnement par sa complémentaire santé : un apport plébiscité, mais des services trop peu connus**

Pour consulter un audioprothésiste, **9 seniors sur 10 (89%, parmi ceux disposant d'une complémentaire santé) considèrent comme utile de pouvoir être orientés par leur complémentaire santé vers un professionnel dont elle encadre la pratique et les tarifs.** Pourtant, ces mêmes seniors disposant d'une complémentaire santé sont **7 sur 10 (69%) à ignorer si elle leur permet de bénéficier d'un réseau d'audioprothésistes partenaires.**

Ce constat est à mettre en parallèle du fait que les seniors disposant d'une complémentaire semblent être nombreux à ne pas bien connaître les garanties prévues à leur contrat pour la prise en charge des problèmes auditifs (**43% déclarent ne pas savoir s'ils ont un forfait spécifique en la matière**), ou à estimer qu'elles ne couvrent pas bien ce type de frais (**41% déclarent avoir un forfait spécifique audio, parmi lesquels les trois quarts -30%- pensent qu'il ne couvre pas bien ces frais**).

Des enseignements qui témoignent de l'importance, afin de consolider au mieux l'amélioration de l'accès aux prothèses auditives portée par la réforme du 100% Santé, d'une meilleure visibilité du recours possible aux réseaux d'audioprothésistes partenaires des complémentaires santé. Ces réseaux constituent en effet une option non-négligeable pour amener les personnes à s'équiper, s'agissant d'un service attendu par les millions d'assurés pouvant en bénéficier. Mais la proportion des audioprothèses de classe I vendues dépendra aussi de la politique de remboursement des audioprothèses de classe II (en dehors du 100% Santé) propre à chaque complémentaire. Les attentes majoritaires des seniors sont claires sur ce point : **73% souhaitent que le niveau de prise en charge en classe II (hors 100% Santé, tarifs libres) soit au moins équivalent à celui de la classe I (100% Santé, prix limite de vente).**

**Contact presse :** Marc PARIS - 02 72 24 90 15 / 06 99 96 29 54 / [contactpresse@santeclair.fr](mailto:contactpresse@santeclair.fr)

## AUDIOLOGIE :

**9 SENIORS SUR 10 ATTENDENT DE LEUR COMPLÉMENTAIRE SANTÉ QU'ELLE PUISSE LES ORIENTER  
VERS UN AUDIOPROTHÉSISTE DONT ELLE ENCADRE PRATIQUE ET TARIFS**

### SOMMAIRE DU DOSSIER DE PRESSE

« L'Observatoire des parcours de soins des Français »	p. 4
Rapport d'enquête Harris Interactive « Les seniors et les problèmes d'audition : principaux enseignements »	p. 5 à 7
Les services Santéclair : présentation générale et focus sur l'audiologie	p. 8 et 9
<i>Intégralité du rapport d'enquête Harris Interactive</i>	<i>p.10 à 55</i>

## « L'OBSERVATOIRE DES PARCOURS DE SOINS DES FRANÇAIS »

Il existe aujourd'hui un consensus parmi les acteurs intervenant au sein de notre système de santé : **sa complexité confronte de plus en plus de Français à de réelles difficultés pour comprendre leur parcours de soins** et être en mesure d'y intervenir pour le faciliter, l'optimiser... en bref pour avoir accès facilement et rapidement aux soins dont ils ont besoin. Or, **une plus grande fluidité des parcours serait probablement une source de gains d'efficacité importante pour notre système de santé** dont on pourrait tous bénéficier tant d'un point de vue individuel que collectif.

Pour illustrer et documenter cette intuition de complexité pour nos concitoyens à appréhender leurs parcours de soins, nous souhaitons les interroger afin de dresser **un état des lieux de leurs perceptions, leurs comportements et leurs attentes vis-à-vis de différents épisodes de soins** parmi les plus fréquents dans la vie de chacun et qui, réunis, constituent leurs parcours de soins respectifs.

A cette fin, un dispositif d'étude reposant sur 6 vagues d'enquêtes quantitatives a été mis en place avec l'institut **Harris Interactive**. Ces enquêtes seront réalisées successivement au cours des années 2019 et 2020, chacune pointant un des domaines suivants et faisant l'objet d'une communication spécifique :

1. L'**hospitalisation**, premier volet de notre Observatoire paru en juin 2019.
2. La **médecine de ville**, deuxième volet de notre Observatoire paru en octobre 2019.
3. Les **médecines douces**, troisième volet de notre Observatoire paru en novembre 2019.
4. Les soins **d'audiologie**, objet de ce quatrième volet.
5. Les soins **dentaires**, enquête à venir en 2020.
6. Les soins **optiques**, enquête à venir en 2020.

Pour chaque vague, **un échantillon représentatif de la population française la plus concernée par la thématique** est interrogé. La taille minimale de l'échantillon construit est de 1000 personnes, et peut être augmentée en fonction des besoins spécifiques des différents volets d'enquête. La représentativité de l'échantillon est construite avec la méthode des quotas, sur la base des critères de sexe, d'âge, de catégorie socio-professionnelle et de région. Les enquêtes sont réalisées par questionnaire auto-administré par Internet auprès du panel propriétaire Harris Interactive.

Selon le thème abordé dans les différentes vagues d'enquête, **une liste de renseignements signalétiques** est ajoutée pour apporter des leviers permettant d'affiner l'analyse des résultats (données sociodémographiques comme le niveau de revenus ou de diplôme, la situation familiale, le type d'agglomération et la région d'habitation ; données d'attitudes et comportements comme le rapport à la santé ou le fait d'être ou non en ALD par exemple).

## RAPPORT D'ETUDE HARRIS INTERACTIVE

### « LES SENIORS ET LES PROBLEMES D'AUDITION » : PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

#### Les problèmes d'audition sont aujourd'hui clairement identifiés comme un enjeu de santé majeur en France

Celui-ci apparaît nettement dès que les seniors en parlent de manière spontanée, en les associant immédiatement à **différentes formes de handicap** (surdité, acouphènes, etc.), qui engendrent de l'isolement social et nécessitent un appareillage adapté.

**De fait, près de 9 seniors sur 10 estiment que les problèmes d'audition constituent un enjeu de santé important en France aujourd'hui, et même plus important qu'il y a 10 ans pour 59% d'entre eux** (notamment parce que la très grande majorité estime que ces problèmes concernent des personnes de plus en plus jeunes). Et ils évoquent à la fois le rôle des effets naturels du vieillissement et des agressions dues à l'environnement sonore dans l'émergence des soucis d'audition.

L'importance de cet enjeu est, encore plus que la moyenne, mise en avant par les plus âgés, les femmes, et les personnes qu'il concerne au premier chef, celles qui sont déjà appareillées.

#### Un problème de vécu au quotidien et de prise en charge

Dans le détail, la plupart des seniors estiment que les problèmes d'audition sont **handicapants au quotidien (96%) et difficiles à accepter (88%)**, et même une majorité d'entre eux considèrent qu'il est difficile d'en parler (56%).

Au-delà des difficultés que cela engendre dans la vie quotidienne, la plupart d'entre eux considèrent que **la prise en charge des problèmes d'audition n'est pas à la hauteur de l'enjeu** : seuls 33% estiment qu'ils sont bien pris en compte par le système de santé (même si ce score s'élève à 45% chez ceux qui se déclarent bien informés sur ces questions).

#### Un enjeu de santé qui inquiète d'autant plus qu'il n'est pas encore bien connu des Français

Au global, à **peine plus d'un senior sur deux (55%) déclare se sentir bien informé sur les problèmes d'audition**, mais seulement 7% se disent « très bien informés » sur le sujet.

Dans le détail, **aucune dimension des problèmes d'audition ne fait l'objet d'un niveau d'information réellement élevé**. Si 62% des seniors se déclarent bien informés sur les professionnels de santé à consulter, les scores passent sous la barre des 50% en ce qui concerne les différents types de problèmes auditifs qui existent, leurs conséquences sur la vie quotidienne et les équipements visant à y remédier. Et ce niveau d'information est encore plus faible quand on évoque le niveau d'accompagnement du système de santé (38%) et de prise en charge par la Sécurité sociale et les complémentaires (34%).

**On note à ce sujet une très nette différence entre les seniors les plus âgés (70% des 70 ans et plus se disent bien informés sur ces problèmes de manière générale) et les plus jeunes (seulement 39% chez les 50-59 ans)**, qui recoupe en partie celle entre les personnes déjà appareillées et les autres.

#### Identifier des problèmes auditifs : le rôle de l'entourage

Si seulement 37% des seniors considèrent qu'il est **difficile de diagnostiquer des problèmes d'audition, l'entourage a un rôle majeur dans la prise de conscience de ces derniers**. Ainsi, seuls 33% des personnes interrogées estiment qu'on se rend compte soi-même d'un potentiel problème d'audition, quand 66% considèrent que c'est avant tout la vigilance de l'entourage qui fait office de déclencheur.

Par ailleurs, 43% pensent qu'il faut consulter un spécialiste dès les premières difficultés d'audition ressenties, et même 44% encore plus en amont, **dès les premières remarques de l'entourage**.

**A ce titre, l'ORL est identifié comme le pivot du système de santé sur ce thème.** C'est le professionnel vers lequel on se tournerait le plus naturellement en cas de difficultés d'audition ressenties (65%), loin devant le médecin généraliste (25%). Et c'est aussi, devant les autres professionnels de santé et les complémentaires, l'acteur que l'on consulterait le plus pour s'informer sur l'ensemble de ces enjeux.

### **Plus d'un tiers des seniors français estiment aujourd'hui ressentir des problèmes d'audition (38%)**

**Parmi ceux-ci, 10% déclarent porter une audioprothèse** (de 20% chez les personnes âgées de 75 ans et plus à 2% chez les 50-54 ans), **quand 28% ressentent des soucis auditifs sans être appareillés.** 62% en revanche déclarent ne pas ressentir de problèmes de ce type (77% chez les 50-54 ans).

### **Une prise en charge jugée satisfaisante par les porteurs d'audioprothèses**

La très grande majorité des personnes appareillées se déclarent satisfaites de l'audioprothèse qu'elles portent (84%).

Et plus généralement, ce niveau de satisfaction atteint un niveau élevé (plus de 8 personnes sur 10) pour l'ensemble des stades de cette prise en charge (accompagnement par les différents acteurs au cours de leur parcours de soins, adaptation de l'audioprothèse à leur gêne, amélioration de la vie quotidienne).

### **Les autres personnes ressentant des problèmes d'audition sont concernées par le sujet, sans toutefois être encore prêtes à franchir le pas de l'appareillage à court terme**

Une majorité de personnes ressentant des problèmes d'audition mais non appareillées **ont déjà consulté un spécialiste à ce sujet, plus souvent un ORL (54%)** qu'un audioprothésiste (15%), et la majorité des autres souhaitent le faire. Mais pour la plupart, l'appareillage n'est pas encore une solution qu'ils envisagent à court terme.

Elles justifient avant tout leur absence d'appareillage par **des problèmes d'audition jugés trop peu importants pour le moment (51%), mais aussi par le prix de ce type d'équipement (40%).**

Si ces personnes devaient s'équiper d'une audioprothèse au cours des prochains mois, la moitié d'entre elles ne privilégieraient pas un lieu de distribution en particulier, quand la majorité des personnes déjà appareillées expriment une nette préférence pour les magasins exclusivement spécialisés en audioprothèses (65%).

### **La majorité des seniors se montrent critiques à l'égard de la prise en charge des audioprothèses par le système de santé**

**63% d'entre eux estiment que le niveau de cette prise en charge par leur complémentaire santé est insatisfaisant, et même 83% en ce qui concerne la Sécurité sociale** (les porteurs d'audioprothèses, principaux concernés, se montrant un peu plus indulgents que la moyenne à ce sujet).

### **Un regard contrasté sur l'offre du « 100% Santé »**

**La réforme du « 100% Santé » est globalement connue par les seniors (88%), même si seulement 41% d'entre eux déclarent voir précisément ce qu'elle recouvre.** Ces scores sont légèrement inférieurs en ce qui concerne les dispositions de cette réforme plus particulièrement liées aux problèmes d'audition (72% de notoriété globale, mais seulement 29% de connaissance précise).

La plupart des personnes ayant entendu parler des dispositions du « 100% Santé » en matière d'audition estiment qu'elles permettent une prise en charge totale d'une sélection restreinte d'équipements, privilégiant ainsi le financement à la diversité de l'offre. Ce qui ne correspond pas au souhait d'une majorité de seniors : **en effet, s'ils avaient besoin d'une audioprothèse, 56% préféreraient un équipement sans restriction dans les références et options disponibles, même si son coût n'est pas totalement pris en charge.** Dans cette hypothèse, la majorité d'entre eux (51%) seraient prêts à financer le complément à hauteur de 200 à 500 euros, 30% ne souhaitant néanmoins pas payer plus de 200 euros.

### Une connaissance floue de l'offre des complémentaires santé en matière d'audition

La plupart des seniors souhaiteraient, en cas de besoin d'un audioprothésiste, **être orientés vers un professionnel dont les pratiques sont encadrées par leur complémentaire santé (89%)**. Mais aujourd'hui, près de la moitié d'entre eux (43%) ne savent pas si leur complémentaire propose un forfait spécifique pour la prise en charge des problèmes d'audition.

Par ailleurs, le niveau de connaissance concernant les réseaux d'audioprothésistes partenaires des complémentaires santé est plutôt faible.

## LES SERVICES SANTECLAIR

### **PRESENTATION GENERALE ET FOCUS SUR L'AUDIOLOGIE**



Pour aider leurs assurés à faire des choix éclairés pour leur santé et celle de leur famille, plus de 50 organismes complémentaires d'assurance maladie ont choisi de s'allier à **Santéclair** : ce sont ainsi plus de 10,5 millions d'assurés qui bénéficient de nos services.

En effet, depuis 2003, Santéclair innove pour garantir à chacun un juste accès aux soins. Aujourd'hui, dans un système de santé qui se complexifie avec une multitude d'acteurs et l'apport des nouvelles technologies qu'il s'agit de canaliser pour qu'elles servent au mieux les intérêts de nos bénéficiaires, c'est un véritable « repère santé » que nous mettons à leur disposition pour :

- les accompagner dans toutes les étapes de leurs parcours de soins,
- leur donner accès à des soins et des équipements de qualité au meilleur prix,
- leur apporter des outils pour pouvoir décider et faire les bons choix pour leur santé.

**Optique, dentaire, audiologie, médecine de ville, hospitalisation, médecines douces... Santéclair propose des services adaptés à chacun de ces domaines qui passent par :**

- La **géolocalisation des professionnels de la santé** et l'**identification de ceux dont nous sommes partenaires** pour lesquels nous pouvons avoir négocié des conditions préférentielles applicables à nos bénéficiaires (dentistes, opticiens, audioprothésistes, chiropracteurs / ostéopathes, diététiciennes, infirmières à domicile, coach sportifs).
- L'**analyse tarifaire** lorsqu'elle s'avère utile, c'est-à-dire pour les soins pouvant être à tarifs libres et donner lieu à des restes-à-charge plus ou moins importants (optique, dentaire, audiologie, chirurgie / hospitalisation).
- Une sélection d'outils et services pour faciliter l'accès de nos bénéficiaires à une **information pratique et qualitative** afin d'être en mesure, lorsqu'ils le souhaitent, d'intervenir sur les choix concernant leur santé et leur parcours de soins : aide à l'automédication, téléconsultation, deuxième avis médical, programmes de thérapie comportementale et cognitive sur le sommeil et la nutrition, classement hospitalier...

## Pour accompagner le parcours des soins en audiologie et favoriser l'appareillage des personnes lorsqu'elles en ont le besoin, plusieurs services sont proposés par Santclair à ses bénéficiaires :

- **L'accès facilité aux audioprothésistes** via un **réseau de 900 praticiens** répartis sur le territoire avec :
  - Un service de **géolocalisation** pour trouver un professionnel partenaire de Santclair près de chez soi, sachant que notre réseau d'audioprothésistes bénéficie d'un taux de recommandation par ses utilisateurs de plus de 99%.
  - Leur **contrôle** pour s'assurer qu'ils respectent bien les nouvelles dispositions de la réforme du 100% Santé appliquée aux aides auditives, à savoir les prix limites de vente et la systématisation des devis à double proposition pour garantir que chaque personne souhaitant s'appareiller ait au moins une option de prothèse auditive de classe I appartenant au panier "100% Santé" à tarif encadré.
  - Des **tarifs négociés** sur les audioprothèses jusqu'à 35%<sup>1</sup> moins chers par rapport aux prix moyens du marché sur tous les appareils auditifs récents, y compris de classe I... ainsi que sur tous les autres produits disponibles dans nos magasins partenaires et participant aux soins auditifs avec 20% de remise sur les piles et 10% sur les accessoires (télécommande, casque TV, réveil amplificateur, chargeur de batterie...), les produits d'entretien, les bouchons et les assistants d'écoute.
  - La **pratique systématique du tiers payant**, pour l'achat d'un appareil de classe I ou II.
  - De nombreux autres avantages : **garantie "Satisfait ou échangé"**<sup>2</sup> d'un mois après la période d'essai, **kit de démarrage offert**, **suivi illimité** de votre appareillage pendant toute la durée de vie de l'appareil auditif...
- **L'accès à un service d'analyse de devis conseil** réalisée par nos conseillers spécialement formés pour s'assurer de la justesse des tarifs proposés :
  - par rapport aux prix limite de vente imposés par la réforme du 100% Santé s'il s'agit d'un appareil de classe I,
  - en les comparant aux tarifs habituellement pratiqués par les professionnels de la zone géographique sur des équipements équivalents pour les appareils de classe II.L'analyse est rendue sous 72h ouvrées et contient des estimations de remboursement ainsi que, le cas échéant, des solutions alternatives pour réduire l'éventuel reste à charge.

Par ailleurs, Santclair s'engage dans le développement de l'innovation autour de l'accès aux soins, notamment dans le domaine de l'audiologie. Nous menons ainsi un projet expérimental visant à proposer l'accès à une téléconsultation avec un médecin ORL directement dans le centre de l'audioprothésiste. Notre volonté est de permettre que soit immédiatement réalisé l'examen auditif pouvant donner lieu à prescription au moment même où la personne se trouve dans un contexte propice à sa prise en charge, dont on constate en matière d'aides auditives qu'elle est trop souvent contrainte de s'étaler dans le temps de façon excessive.

### **Le choix des services proposés par Santclair repose sur une expertise reconnue pour négocier des conditions optimisées au service de l'intérêt partagé entre les assurés, leur complémentaire santé et nos professionnels de la santé partenaires :**

- Plus de 15 années d'expérience
- Plus de 90 % des utilisateurs de nos services les recommandent
- Près de 7600 professionnels de la santé partenaires
- Près de 2 millions de prises en charge dans nos réseaux chaque année
- 390 000 devis analysés par an
- 370 salariés parmi lesquels une équipe médicale polyvalente (opticiens, audioprothésistes, dentistes, pharmaciens, médecins)

<sup>1</sup> Comparaison entre les tarifs négociés chez les professionnels de santé partenaires Santclair et les devis analysés par Santclair en 2019. Données Santclair comparant les tarifs réseaux et les tarifs pratiqués hors réseau sur la France entière.

<sup>2</sup> Vous disposez, au-delà de la période d'essai obligatoire, d'une garantie «satisfait ou échangé» valable un mois après l'achat. En cas d'insatisfaction dans un délai d'un mois après la période d'essai, vous pouvez changer d'équipement.

# Observatoire des parcours de soins des Français

## Thème 4 : Les seniors et les problèmes d'audition

*Quelle perception les seniors ont-ils des problèmes d'audition aujourd'hui ? Se sentent-ils bien informés et bien accompagnés par le système de santé dans ce domaine ?*

Février 2020

---

**Magalie Gérard**, Directrice adjointe du Département Politique – Opinion  
**Julien Potéreau**, Directeur d'études au Département Politique – Opinion  
**Morgane Hauser**, Chef de groupe au Département Politique – Opinion

# Sommaire

**Méthodologie d'enquête**

**P.3**

**Les problèmes d'audition sont reconnus comme un enjeu de santé majeur aujourd'hui**

**P.14**

**Un niveau de connaissance perfectible à l'égard de nombreuses dimensions liées aux problèmes d'audition**

**P.21**

**Identifier des problèmes auditifs : le rôle de l'entourage**

**P.25**

**Lutter contre les problèmes d'audition : le regard des seniors sur les audioprothèses**

**P.29**

**La perception de la prise en charge des problèmes d'audition par les complémentaires santé**

**P.40**



# Méthodologie d'enquête



Enquête réalisée **en ligne du 28 janvier au 4 février 2020**



Échantillon de **1 505** personnes représentatif des Français âgés de 50 ans et plus



Méthode des quotas et redressement appliqués aux variables suivantes : **sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle et région de l'interviewé(e)**



Aide à la lecture des résultats détaillés :

- Les chiffres présentés sont exprimés en pourcentage.

*NB : par commodité de lecture, dans la suite de ce document, on appelle « seniors » les personnes âgées de 50 ans et plus interrogées au sein de cette étude*

# Intervalle de confiance

L'intervalle de confiance (parfois appelé « marge d'erreur ») permet de déterminer la confiance qui peut être attribuée à une valeur, en prenant en compte la valeur observée et la taille de l'échantillon. Si le calcul de l'intervalle de confiance concerne les sondages réalisés avec la méthode aléatoire, il est communément admis qu'il est proche pour les sondages réalisés avec la méthode des quotas.

Taille de l'échantillon <sup>1,1</sup>	5% ou 95%	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
100 interviews	4,4	6,0	8,0	9,2	9,8	10
200 interviews	3,1	4,3	5,7	6,5	6,9	7,1
300 interviews	2,5	3,5	4,6	5,3	5,7	5,8
400 interviews	2,2	3,0	4,0	4,6	4,9	5,0
500 interviews	2,0	2,7	3,6	4,1	4,4	4,5
600 interviews	1,8	2,4	3,3	3,8	4,0	4,1
800 interviews	1,5	2,1	2,8	3,2	3,4	3,5
1 000 interviews	1,4	1,8	2,5	2,9	3,0	3,1
1500 interviews	1,1	1,5	2	2,3	2,5	2,5
2 000 interviews	1,0	1,3	1,8	2,1	2,2	2,3
3 000 interviews	0,8	1,1	1,5	1,7	1,8	1,8
4 000 interviews	0,7	0,9	1,3	1,5	1,6	1,6
6 000 interviews	0,6	0,8	1,1	1,3	1,4	1,4

**Note de lecture** : dans le cas d'un échantillon de 1 500 personnes, si le pourcentage mesuré est de 10%, la marge d'erreur est égale à 1,5. Il y a donc 95% de chance que le pourcentage réel soit compris entre 8,5% et 11,5% (plus ou moins 1,85points).

**Les problèmes d'audition sont reconnus  
comme un enjeu de santé majeur  
aujourd'hui**





## Exemples de verbatims

Quels sont tous les mots, toutes les idées qui vous viennent à l'esprit lorsque vous pensez aux problèmes d'audition ?

Question ouverte, réponses spontanées

- À tous -

« Marginalisé, sans moral, isolement, repli sur soi-même, prix excessif des appareils auditifs. »

« Ne plus ou mal entendre devient gênant. Ne plus être capable de suivre une conversation. Il faut alors s'appareiller. »

« Surdité, isolé, perte de plaisir, difficulté à écouter de la musique, perte de relation, mise à l'écart, ostracisme, moquerie. »

« Beaucoup de personnes ne veulent pas se faire appareiller car le coût des prothèses est anormalement élevé. »

« Incompréhension, bruit dû à l'environnement, surdité, appareillage, volume. »

« La surdité survient souvent avec la vieillesse. Je pense qu'il serait utile pour tous les malentendants et leurs proches d'apprendre le langage des signes. »

« Écoute, surdité, acouphènes, sifflements, oreille(s) bouchée(s). »

« Perte d'autonomie, douleur, repli, appareil, esthétique, problèmes, coûts exorbitants. »

« Audika, ouïe, bruit, surdité, exclusion, difficulté, solitude, appareil, oreille, entendre. »

« Difficulté d'entendre, oubli de conversation, appareil auditif. »

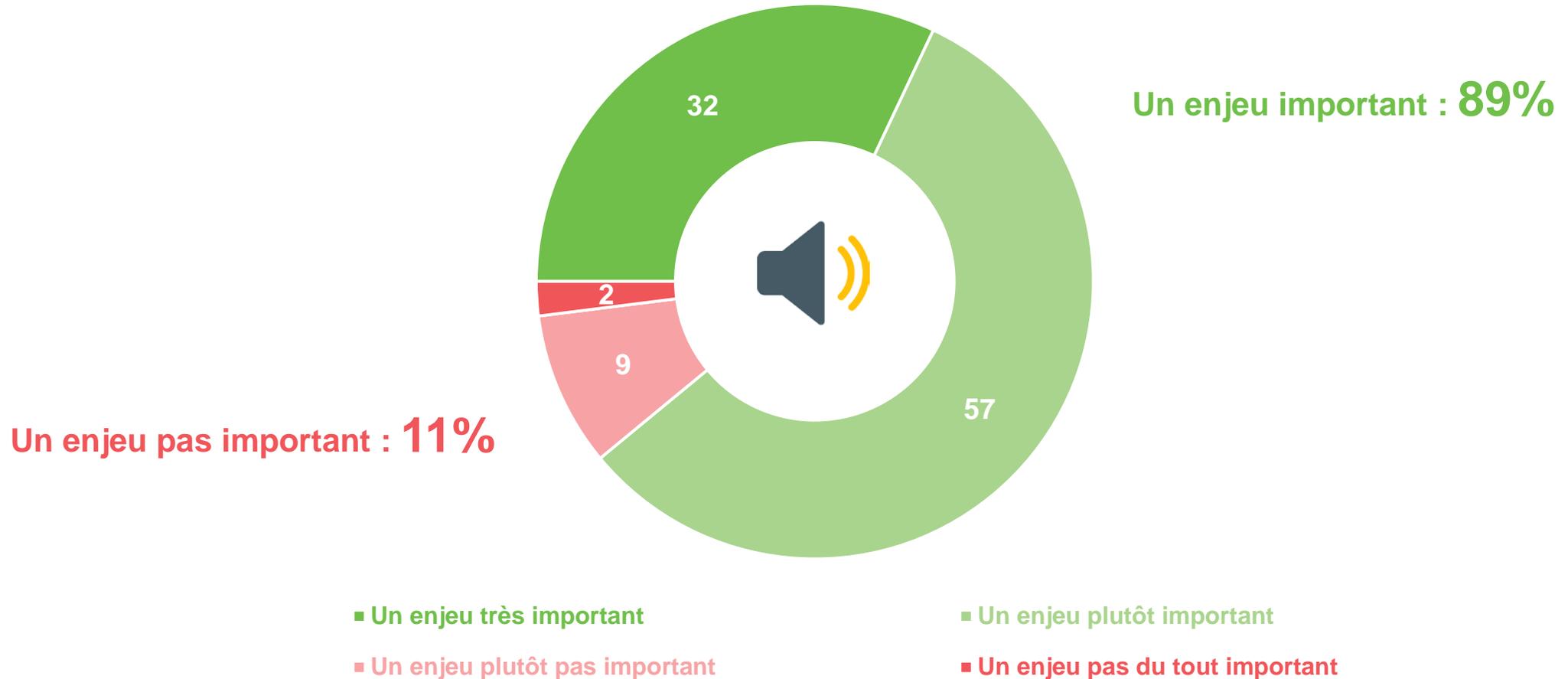
« C'est un problème qui peut se régler avec un appareil adapté. »

« Cela va venir inéluctablement avec la vieillesse. Je n'ai pas trop envie d'être appareillée, mais c'est quand même devenu beaucoup moins "discriminant" à la vue des autres. »

# La très grande majorité des seniors estiment que les problèmes d'audition constituent un enjeu de santé majeur en France aujourd'hui...

D'une manière générale, diriez-vous que les problèmes d'audition constituent un enjeu de santé important ou non en France aujourd'hui ?

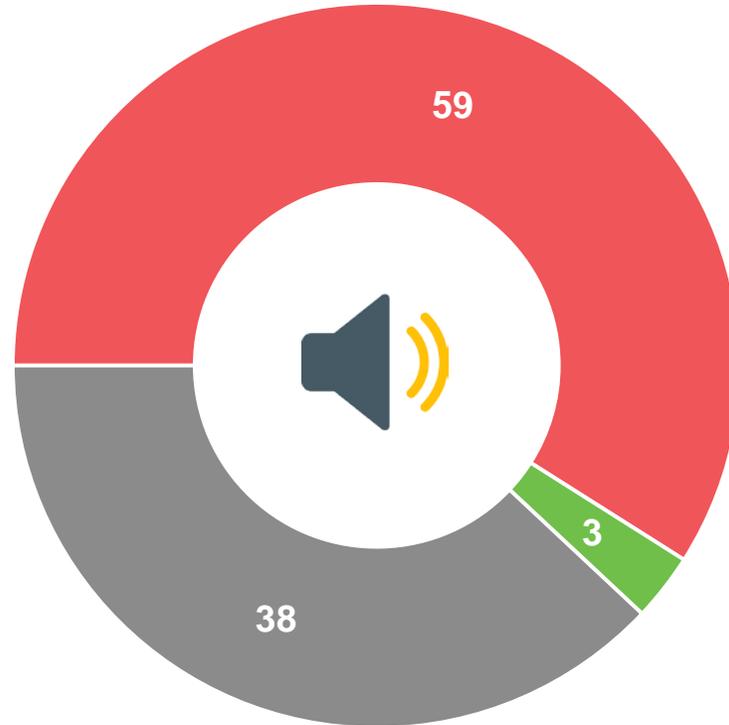
- À tous, en % -



# ... un enjeu de santé que la majorité d'entre eux considèrent même comme plus préoccupant qu'il y a quelques années

Et diriez-vous que les problèmes d'audition constituent en France un enjeu de santé plus, moins, ou ni plus ni moins important qu'il y a 10 ans ?

- À tous, en % -



■ Plus important qu'il y a 10 ans

■ Moins important qu'il y a 10 ans

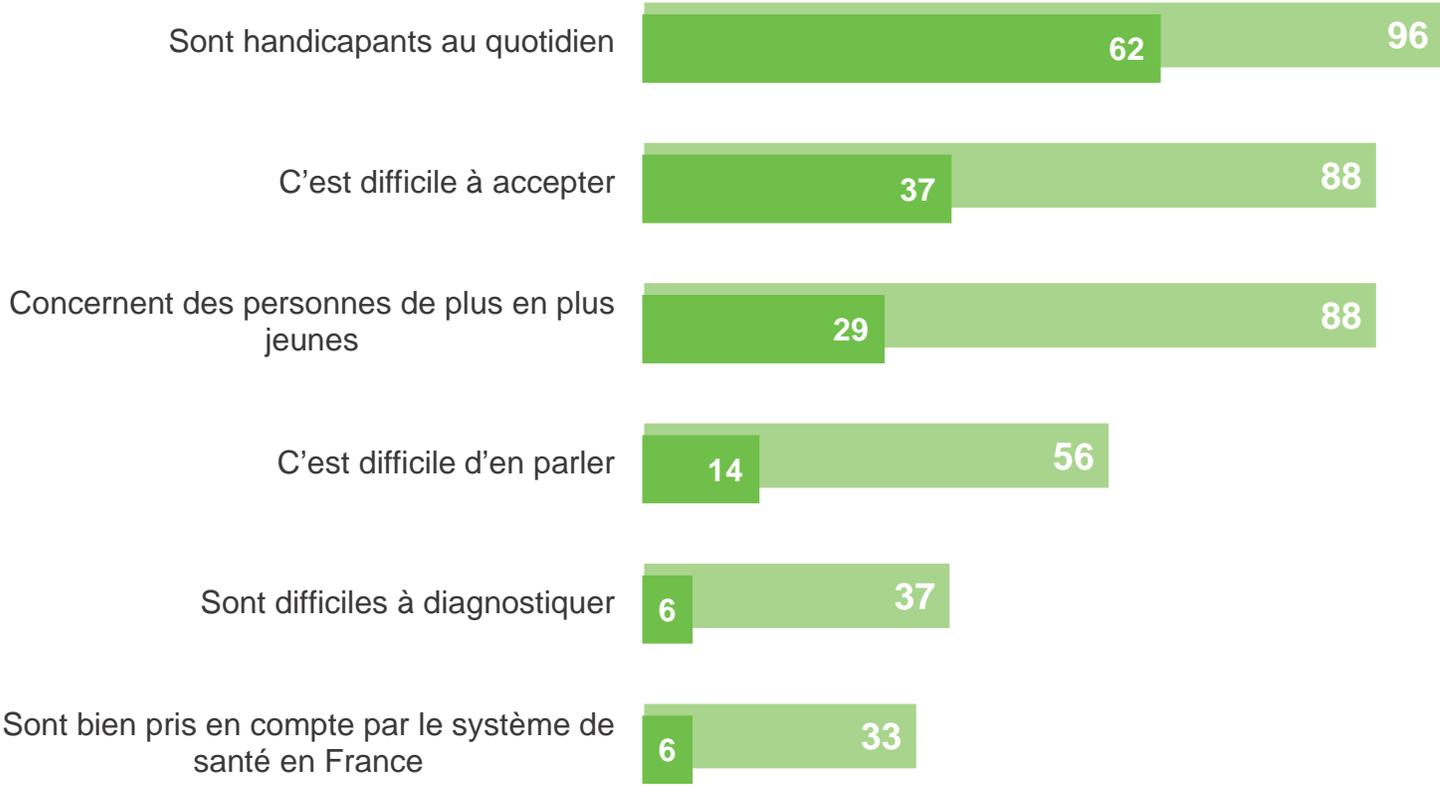
■ Ni plus ni moins important qu'il y a 10 ans

# La plupart d'entre eux considèrent que les problèmes d'audition sont handicapants au quotidien, difficiles à accepter et mal pris en compte par le système de santé français

Etes-vous d'accord ou non avec chacune des propositions suivantes ?

- À tous, en % de réponses « D'accord » -

## Les problèmes d'audition ...



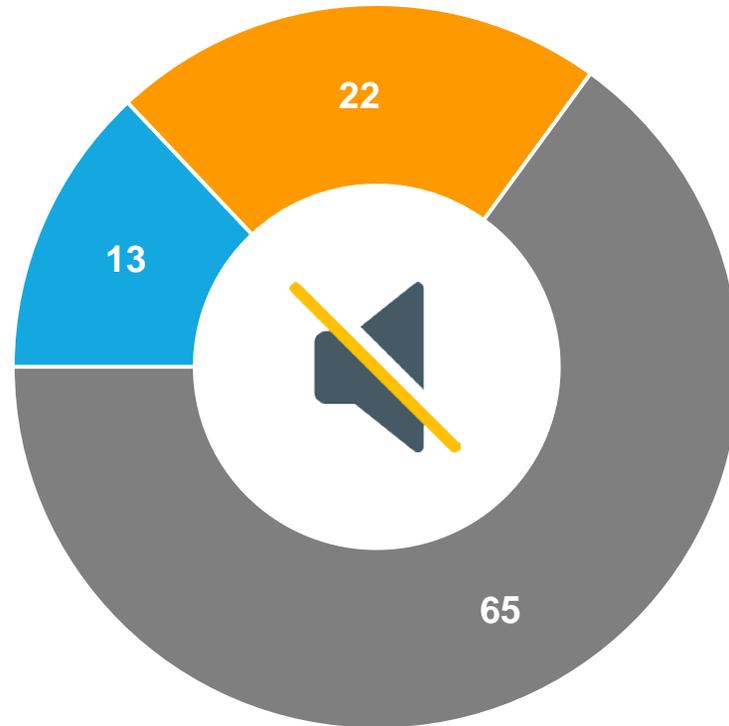
● % de réponses « D'accord »

● ... dont % de réponses « Tout à fait d'accord »

# Pour la majorité, les problèmes d'audition seraient autant dus à un effet naturel du vieillissement qu'à une exposition particulière à des agressions sonores de leur environnement

Et diriez-vous que les problèmes d'audition sont avant tout dus... ?

- À tous, en % -



- A un effet naturel du vieillissement
- A une exposition particulière à certains types de bruits (musique à un niveau élevé, marteau-piqueur, etc.)
- Autant à l'un qu'à l'autre

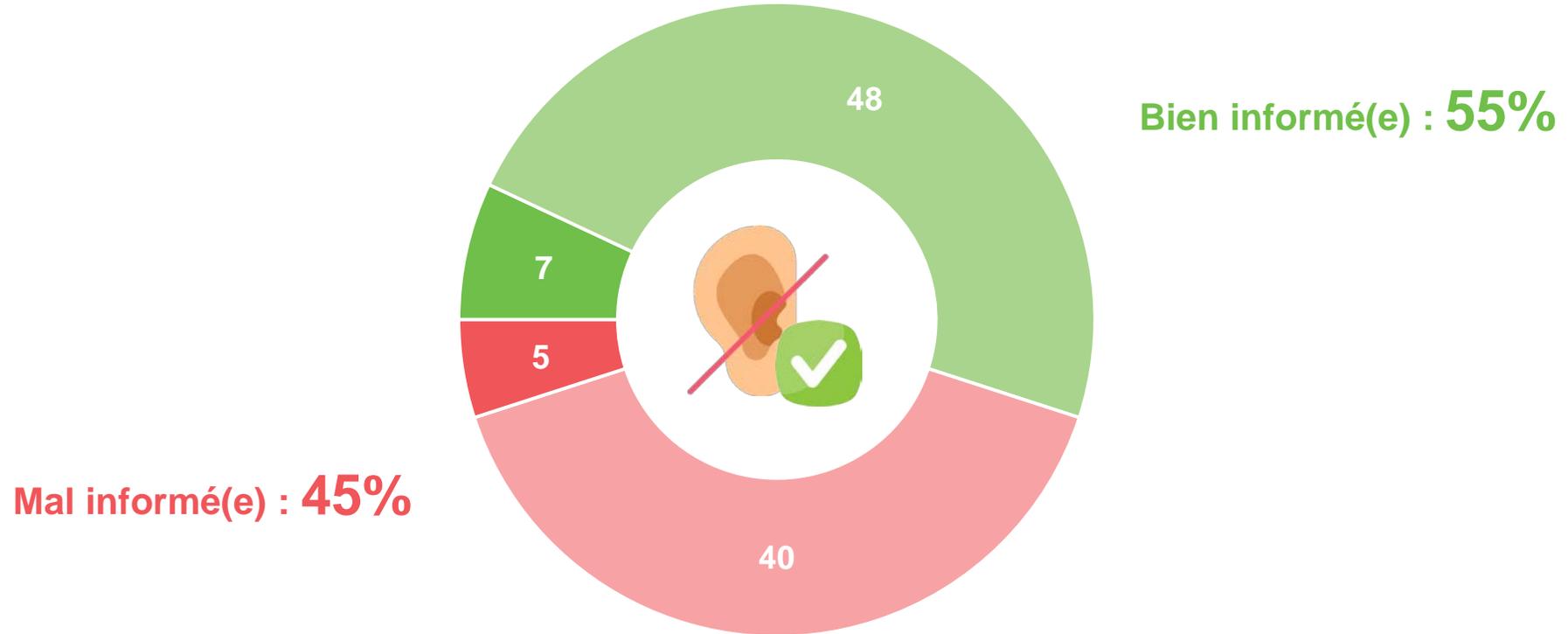
**Un niveau de connaissance perfectible à l'égard de nombreuses dimensions liées aux problèmes d'audition**



# A peine plus d'un senior sur deux se sent bien informé(e) sur les problèmes d'audition de manière générale

Avez-vous le sentiment d'être bien ou mal informé(e) sur les problèmes d'audition de manière générale ?

- À tous, en % -



■ Très bien informé(e) ■ Plutôt bien informé(e) ■ Plutôt mal informé(e) ■ Très mal informé(e)

# Dans le détail, les professionnels de santé à consulter sont plutôt bien identifiés, mais l'information est moins maîtrisée concernant les équipements et l'accompagnement du système de santé

Et, plus précisément, avez-vous le sentiment d'être bien ou mal informé(e) sur chacun des éléments suivants ?

- À tous, en % de réponses « Bien informé(e) » -

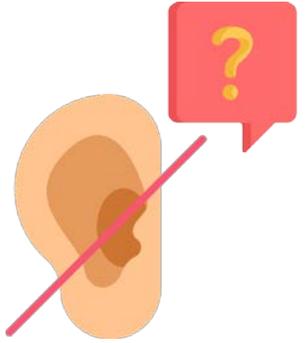
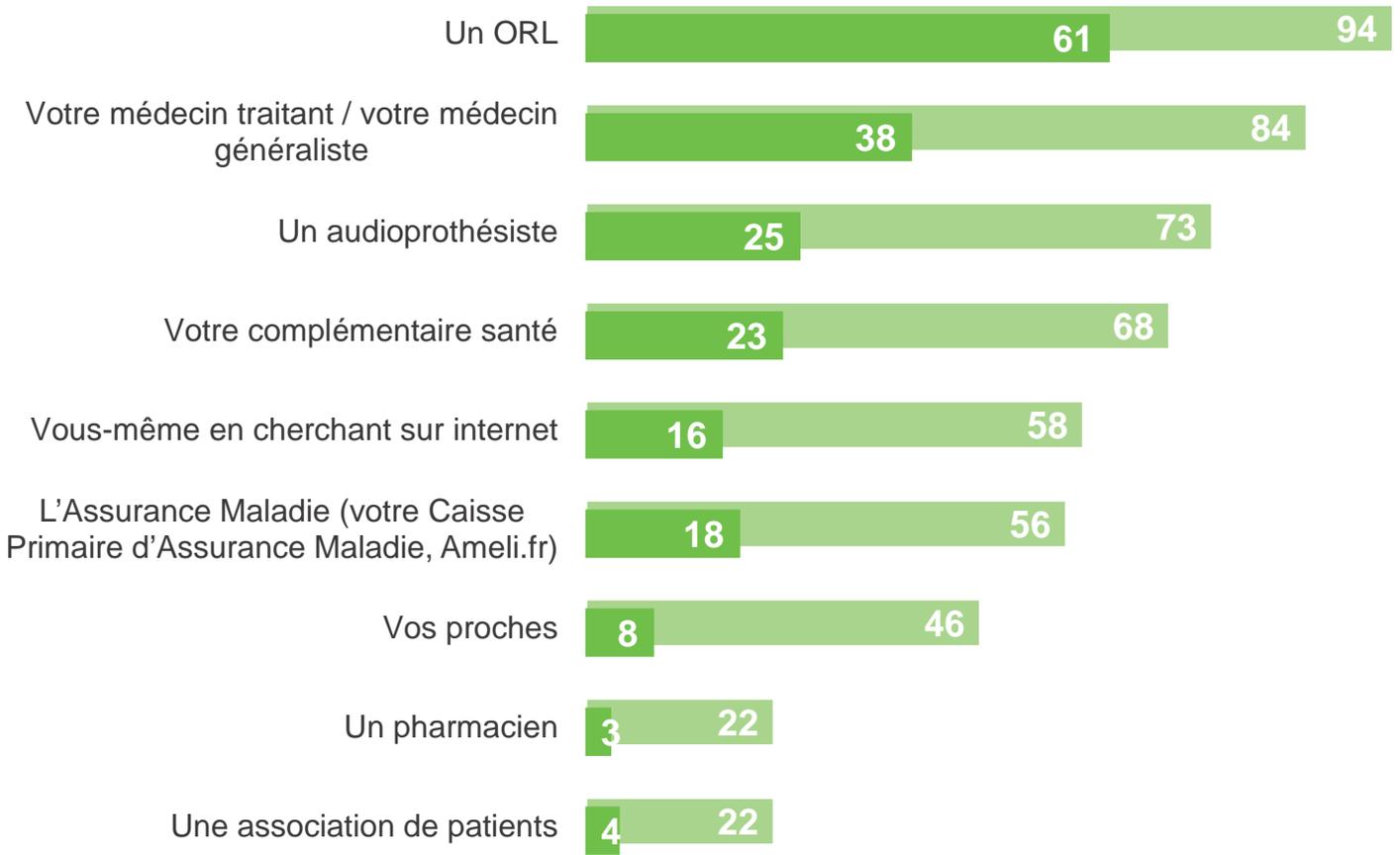


● % de réponses « Bien informé(e) »  
 ● ... dont % de réponses « Très bien informé(e) »

# Les Français déclarent qu'ils se tourneraient avant tout vers les professionnels de santé pour obtenir des informations sur les problèmes d'audition, à commencer par les ORL

En pensant aux informations dont vous souhaiteriez disposer concernant les problèmes d'audition, vous tourneriez-vous ou non vers chacun des acteurs suivants pour les obtenir ?

- À tous, en % de réponses « Oui » -



● % de réponses « Oui »  
● % de réponses « Oui, certainement »

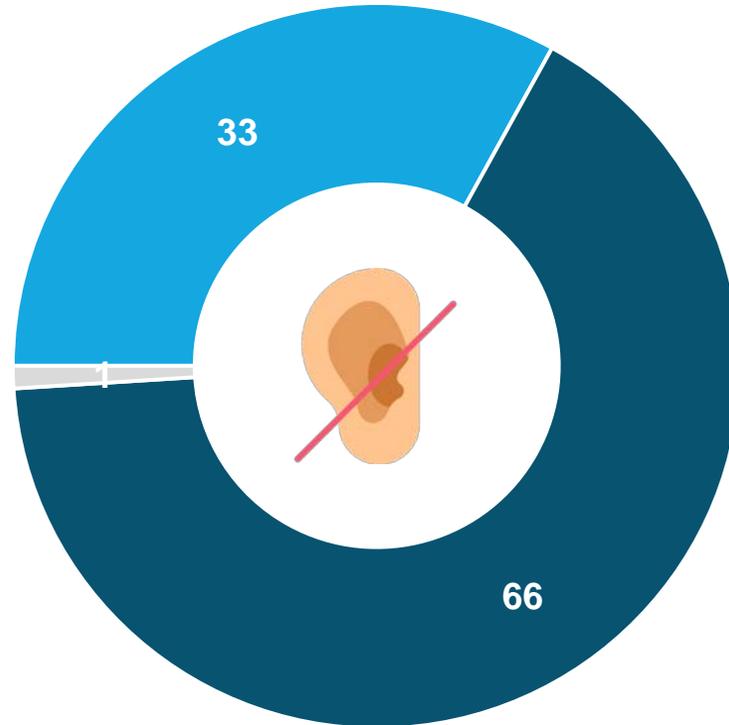
# Identifier des problèmes auditifs : le rôle de l'entourage



# Deux seniors sur trois déclarent que l'entourage joue un rôle primordial dans la prise de conscience des problèmes d'audition par la personne concernée

Concernant les problèmes d'audition pensez-vous que la plupart du temps... ?

- À tous, en % -

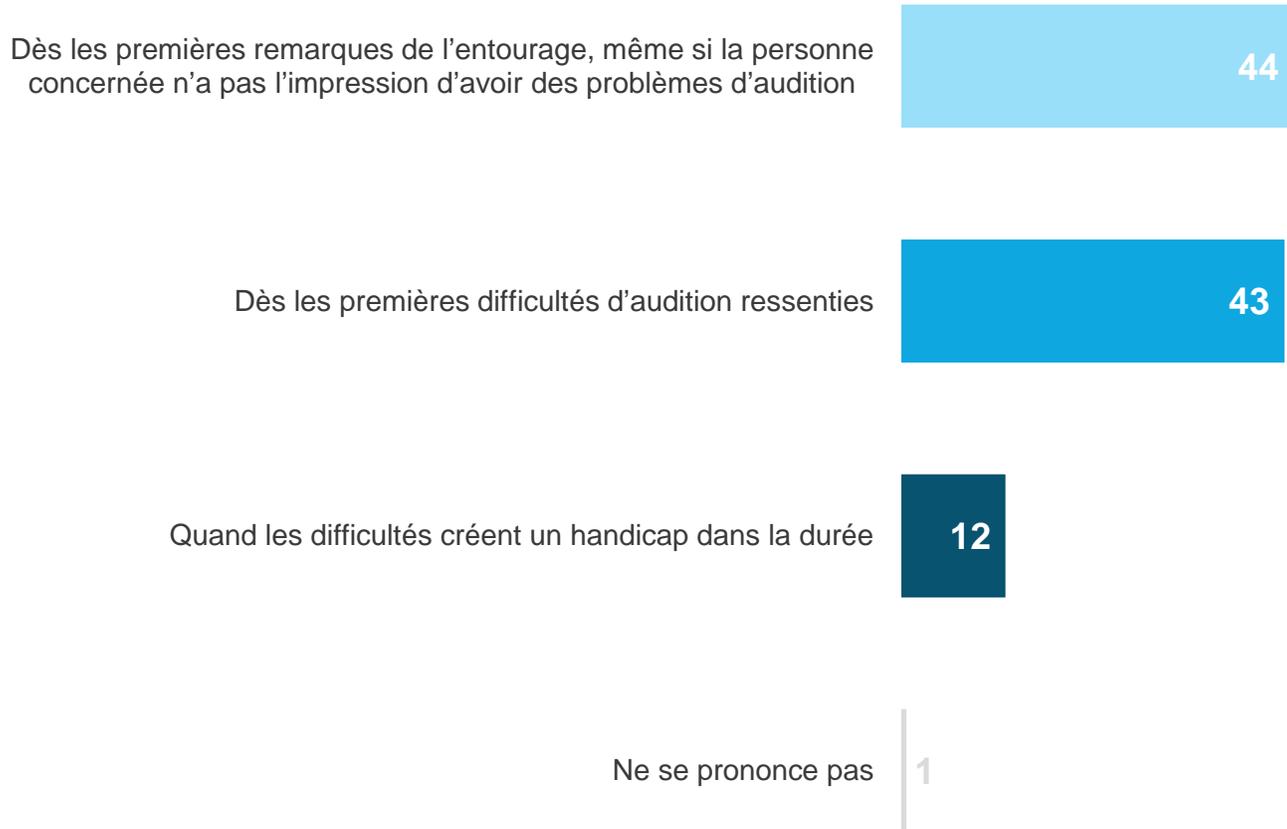


- Les personnes concernées s'en rendent compte elles-mêmes
- Les personnes concernées ne s'en rendent pas compte, c'est l'entourage qui leur fait la remarque
- Ne se prononce pas

# Pour une large majorité, il faut consulter avant que les difficultés d'audition ne créent un handicap dans la durée, et même dès les premières remarques de l'entourage pour près d'une personne sur deux

A quel moment selon vous faut-il consulter en cas de difficulté d'audition ?

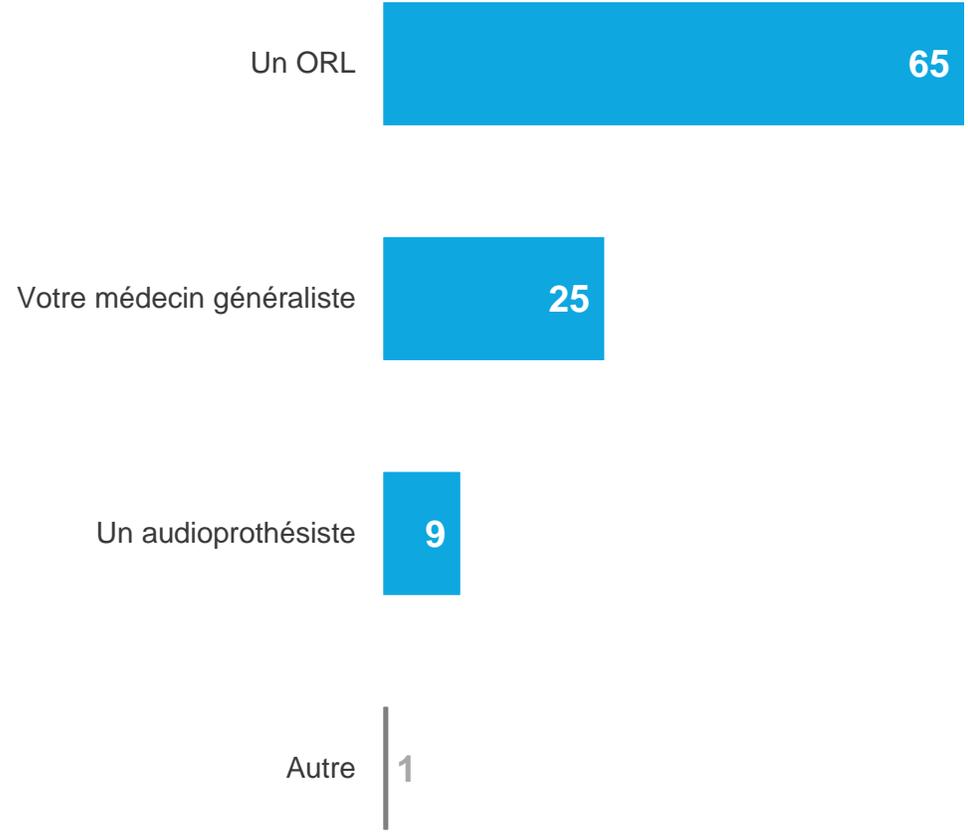
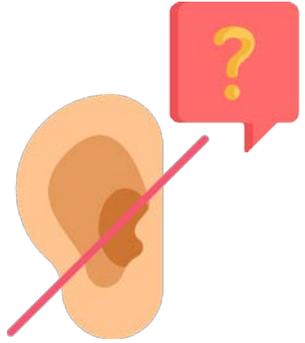
- À tous, en % -



# En cas de difficultés d'audition, la majorité des seniors se tourneraient vers un ORL en premier lieu, bien plus que vers leur médecin généraliste

Si vous ressentiez des difficultés d'audition, vers quel professionnel de santé vous tourneriez-vous d'abord ?

- À tous, en % -



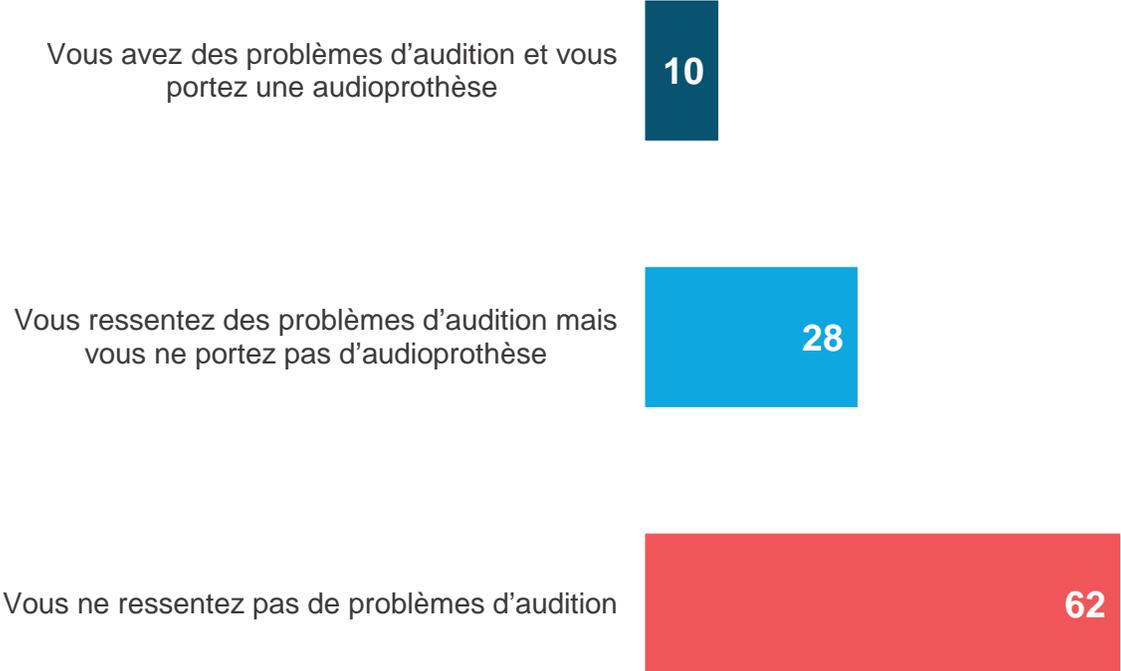
# Lutter contre les problèmes d'audition : le regard des seniors sur les audioprothèses



# Plus d'un tiers des personnes âgées de 50 ans et plus en France admettent aujourd'hui ressentir des problèmes d'audition, une petite partie d'entre elles déclarant être appareillées

Dans laquelle des situations suivantes vous trouvez-vous personnellement ?

- À tous, en % -



NB : juste avant cette question, la définition suivante était présentée aux répondants : « on appelle audioprothèse (ou prothèse auditive) un dispositif médical visant à rétablir une acuité auditive satisfaisante pour des personnes ayant des problèmes d'audition. Cela concerne les appareils auditifs que l'on peut se procurer auprès d'un audioprothésiste suite à une prescription médicale (mais pas ceux que l'on peut acheter sans ordonnance dans une pharmacie). »

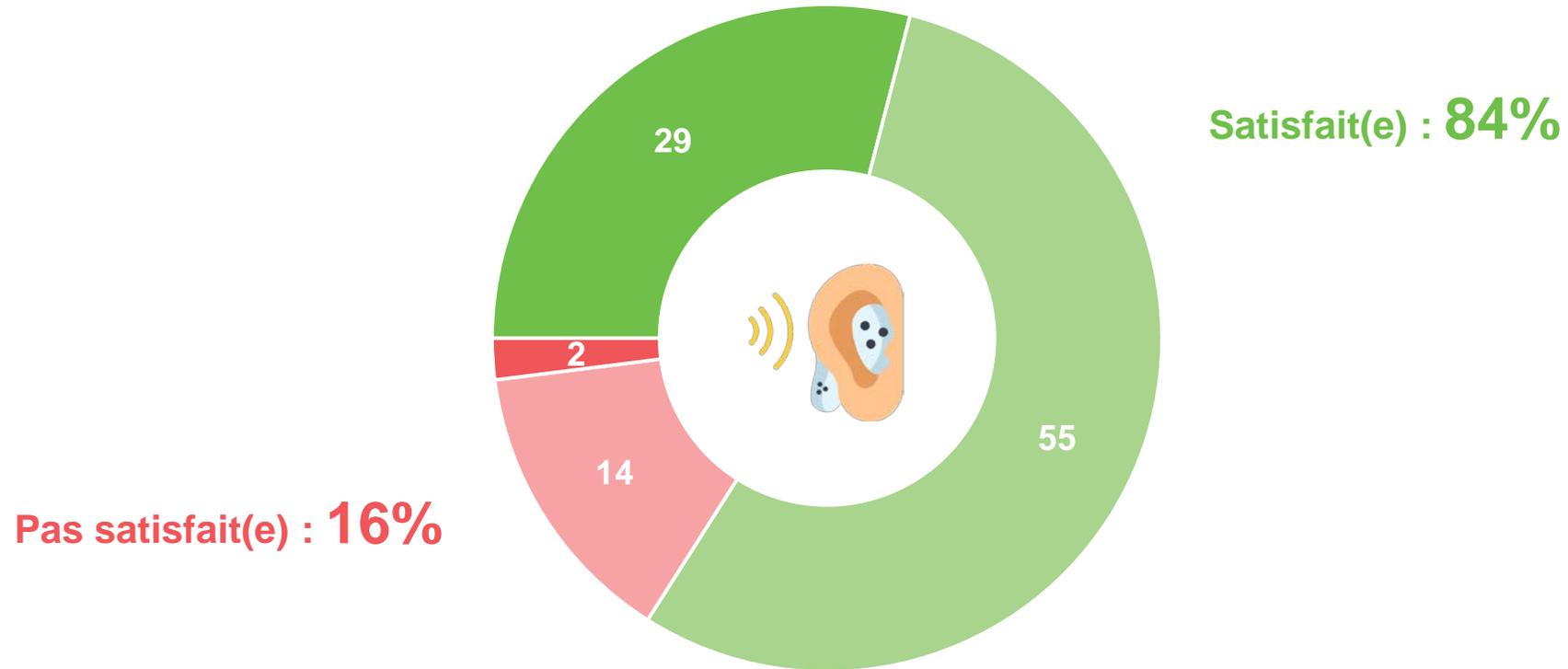
***Focus sur les porteurs d'audioprothèses***



# La très grande majorité des seniors portant une audioprothèse se déclarent satisfaits de ce dispositif

De manière générale, êtes-vous satisfait(e) ou non de l'audioprothèse que vous portez pour remédier à vos problèmes d'audition ?

- À ceux qui portent une audioprothèse, en % -



■ Tout à fait satisfait(e)

■ Plutôt satisfait(e)

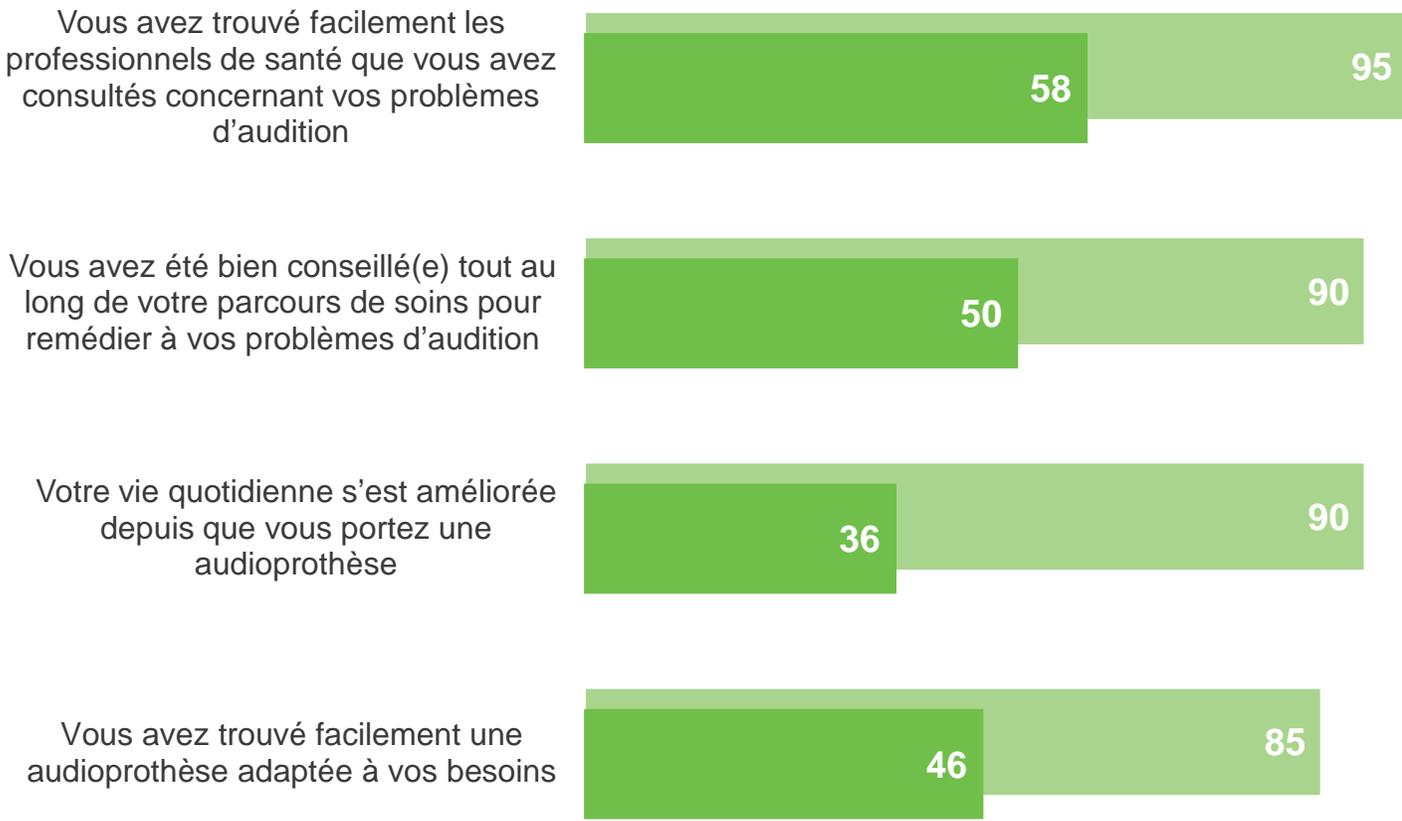
■ Plutôt pas satisfait(e)

■ Pas du tout satisfait(e)

# Ce niveau de satisfaction élevé concerne tant l'accompagnement au cours de leur parcours de soins que l'adaptation de l'audioprothèse à leur gêne et l'amélioration de leur vie quotidienne

Et plus généralement, diriez-vous que... ?

- À ceux qui portent une audioprothèse, en % de réponses « Oui » -



● % de réponses « Oui »  
● % de réponses « Oui, tout à fait »

***Focus sur les personnes ressentant des problèmes  
d'audition mais ne portant pas d'audioprothèse***

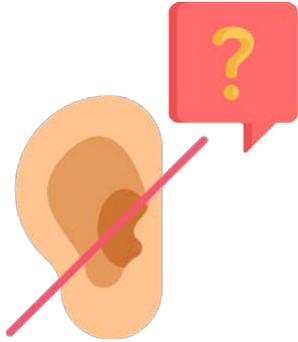
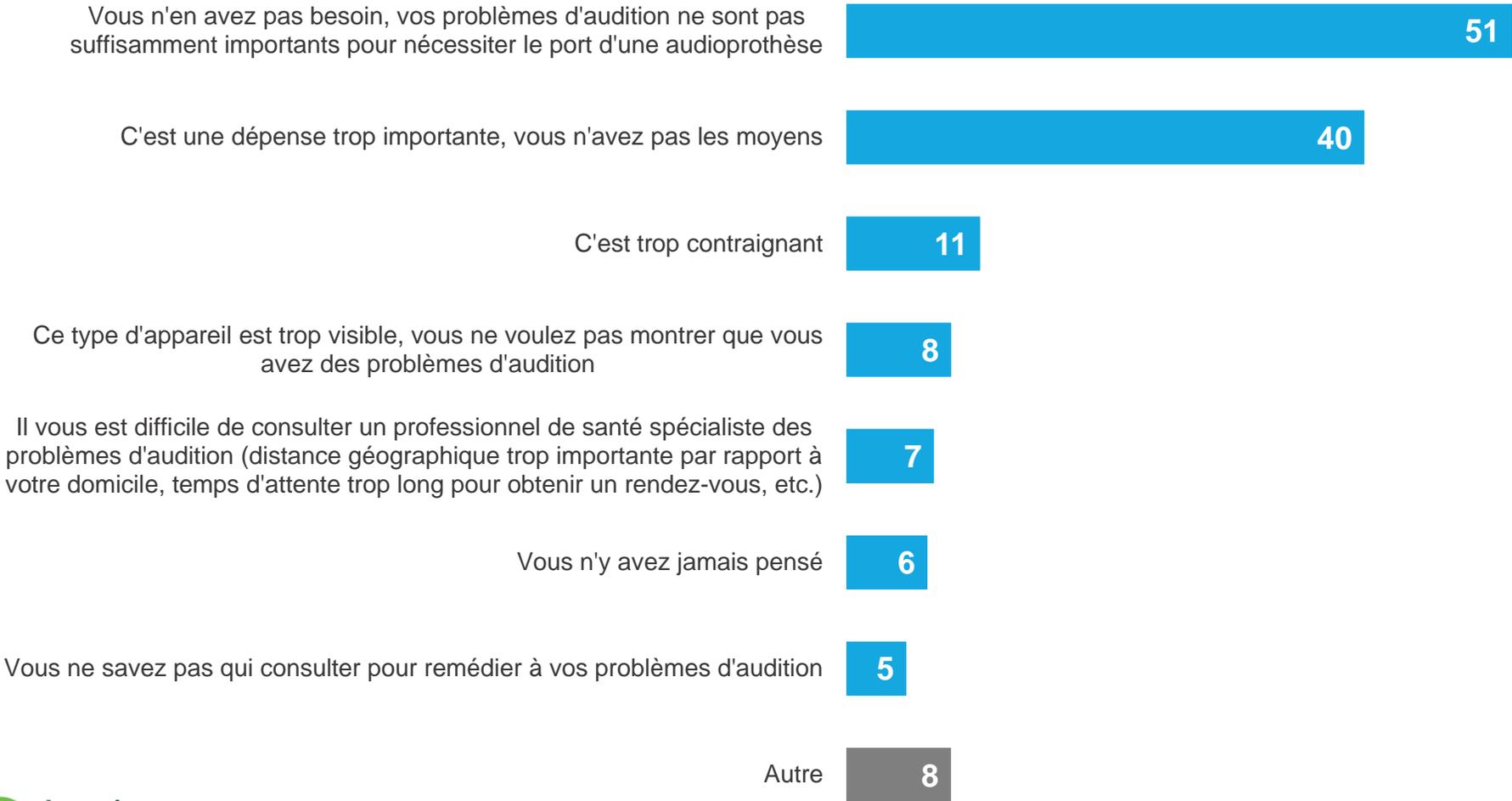


# Les personnes ne portant pas d'audioprothèse le justifient principalement par des problèmes d'audition jugés trop peu importants, mais aussi par le prix de ce type d'équipement

Vous avez dit ressentir des problèmes d'audition. Pour quelles raisons principales ne portez-vous pas d'audioprothèse ?

Deux réponses possibles

- À ceux qui ressentent des problèmes d'audition mais ne sont pas appareillés, en % -



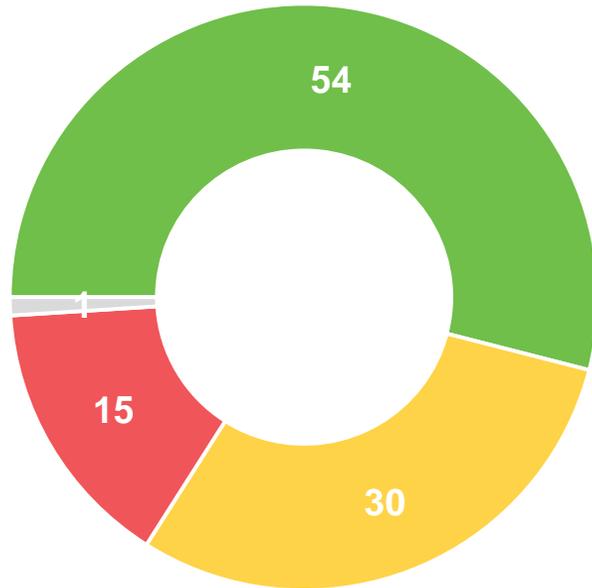
# Une majorité de personnes qui ressentent des problèmes d'audition mais ne sont pas appareillées ont déjà consulté un spécialiste à ce sujet, principalement un ORL

Avez-vous déjà consulté... ?

- À ceux qui ressentent des problèmes d'audition mais ne sont pas appareillés, en % -

## Un ORL

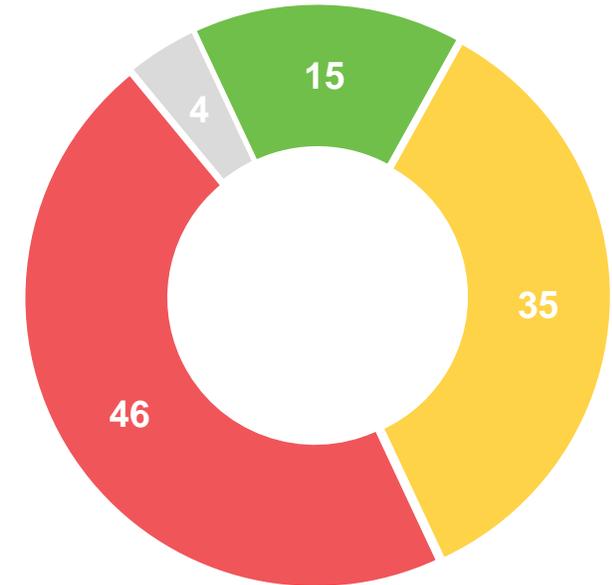
Déjà consulté ou envisage de le faire : 84%



Au total, seuls **57%** des Français de 50 ans et plus qui ressentent des problèmes d'audition mais ne sont pas appareillés ont déjà consulté un spécialiste pour leur problème

## Un audioprothésiste

Déjà consulté ou envisage de le faire : 50%

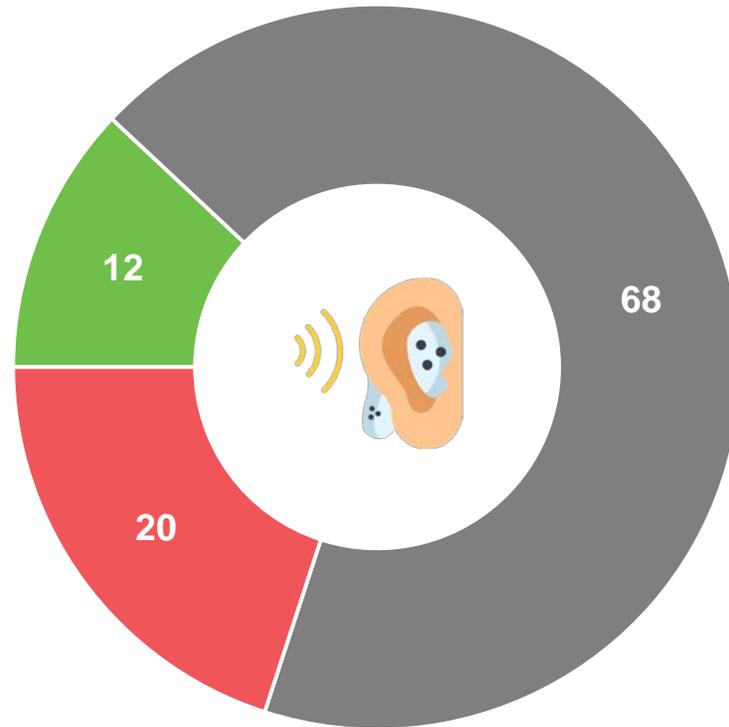


- Oui
- Non, mais vous envisagez de le faire
- Non, et vous n'envisagez pas de le faire
- Ne se prononce pas

# La plupart des seniors ressentant des problèmes d'audition pourraient envisager la possibilité d'être équipés d'une audioprothèse, mais plutôt à long terme

Avez-vous l'intention de vous équiper d'une audioprothèse... ?

- À ceux qui ressentent des problèmes d'audition mais ne sont pas appareillés, en % -

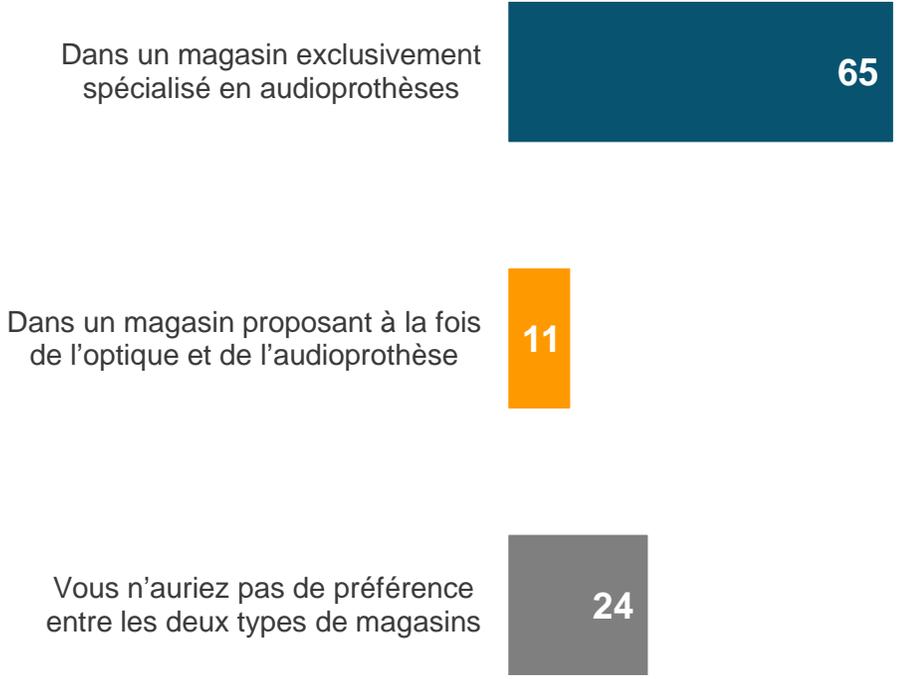


- Oui, à court terme (au cours des 12 prochains mois)
- Peut-être, mais à long terme (dans plus d'un an)
- Non

# En matière d'équipement, les magasins spécialisés en audioprothèses auraient la préférence des personnes déjà appareillées, celles ayant des problèmes d'audition étant moins catégoriques sur ce sujet

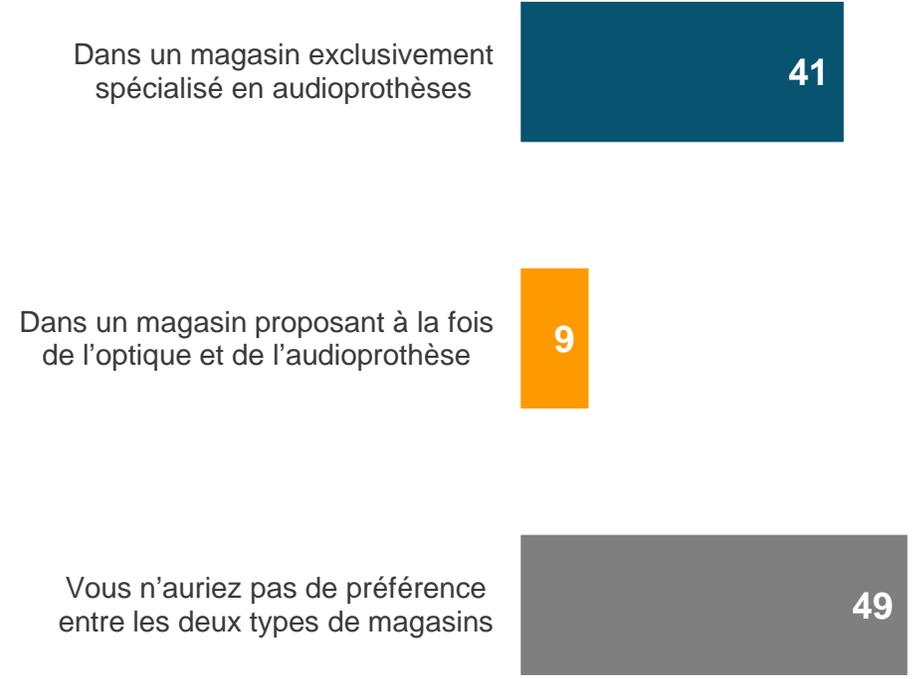
Si vous deviez vous équiper d'une nouvelle audioprothèse dans les prochains mois, préféreriez-vous le faire... ?

- À ceux qui portent une audioprothèse, en % -



Si vous deviez vous équiper d'une audioprothèse dans les prochains mois, préféreriez-vous le faire... ?

- À ceux qui ressentent des problèmes d'audition mais ne sont pas appareillés, en % -



Ne se prononce pas : 1%

# Au global, un peu plus de 4 personnes sur 10 se déclarent intéressées pour bénéficier d'une téléconsultation ORL chez un audioprothésiste

Seriez-vous intéressé(e) pour bénéficier d'une téléconsultation ORL chez un audioprothésiste ?

- À tous, en % -

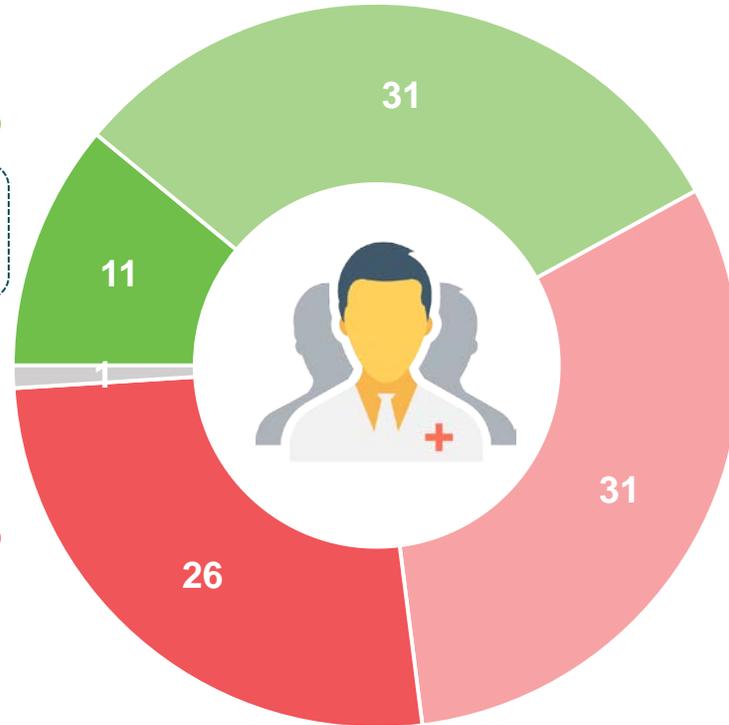
**Intéressé(e) : 42%**

*Personnes déjà appareillées : 43%*

*Personnes ayant des problèmes d'audition sans être appareillées : 47%*

*Personnes n'ayant pas de problèmes d'audition : 41%*

**Pas intéressé(e) : 57%**



■ Tout à fait intéressé(e)

■ Plutôt intéressé(e)

■ Plutôt pas intéressé(e)

■ Pas du tout intéressé(e)

■ Ne se prononce pas

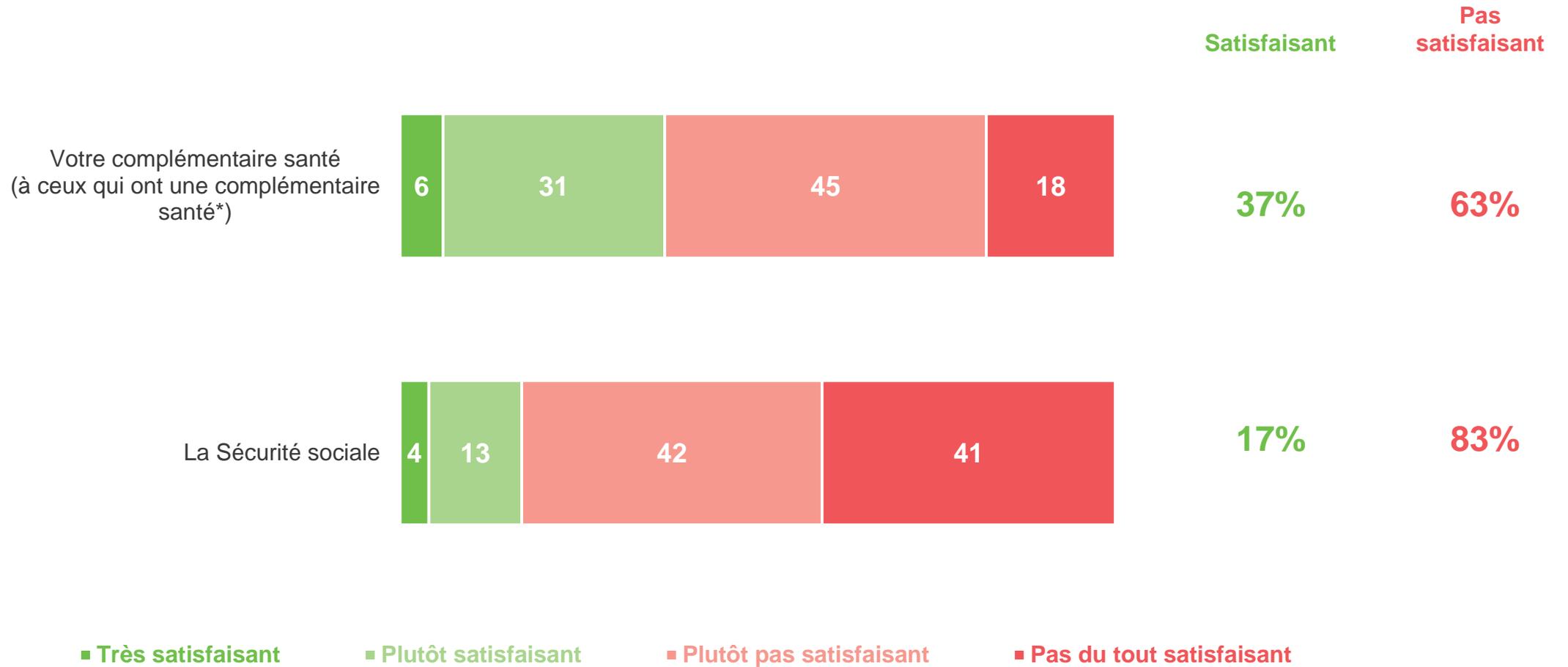
**La perception de la prise en charge des  
problèmes d'audition par les  
complémentaires santé**



# La majorité des seniors estiment que le niveau de prise en charge des audioprothèses par les complémentaires santé, et a fortiori par la Sécurité sociale, est insatisfaisant

D'après votre expérience ou ce que vous en savez, diriez-vous que le niveau de prise en charge des audioprothèses par chacun des acteurs suivants est satisfaisant ou non ?

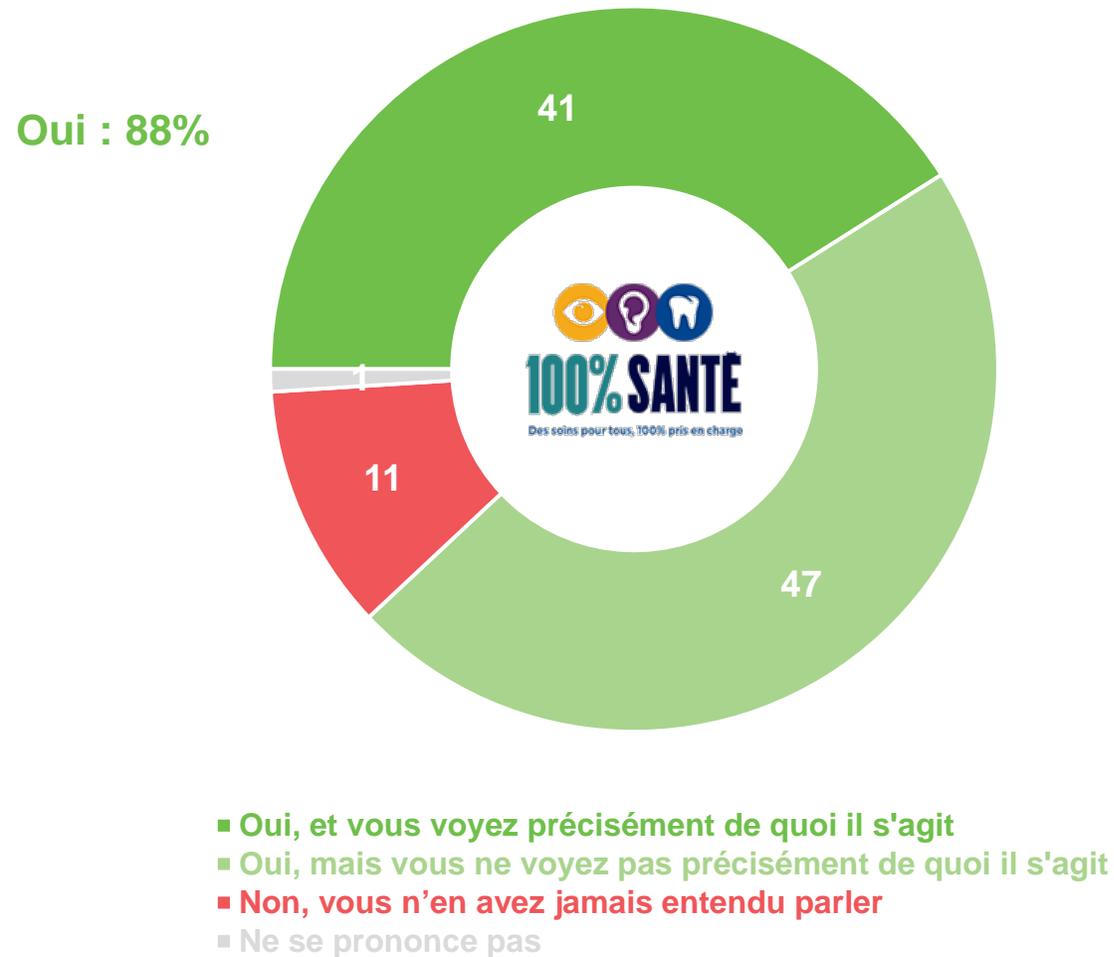
- À tous, en % -



## Près de 9 seniors sur 10 déclarent avoir entendu parler de la réforme du « 100% Santé »...

Avez-vous déjà entendu parler de la réforme du « 100% Santé » ?

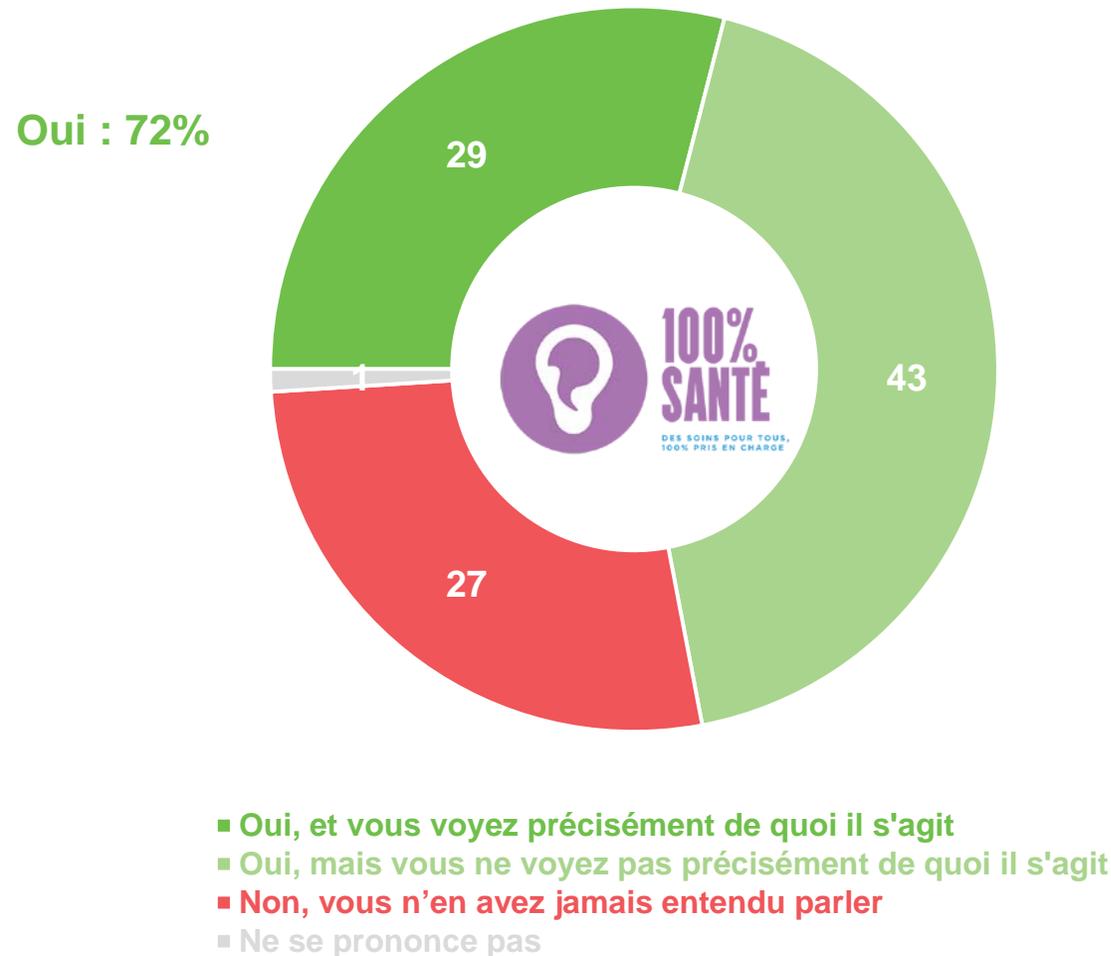
- À tous, en % -



## ... une notoriété un peu moins élevée en ce qui concerne les dispositions de ce « 100% Santé » plus particulièrement liées aux problèmes d'audition

Avez-vous entendu parler des dispositions du « 100% Santé » en ce qui concerne les problèmes d'audition ?

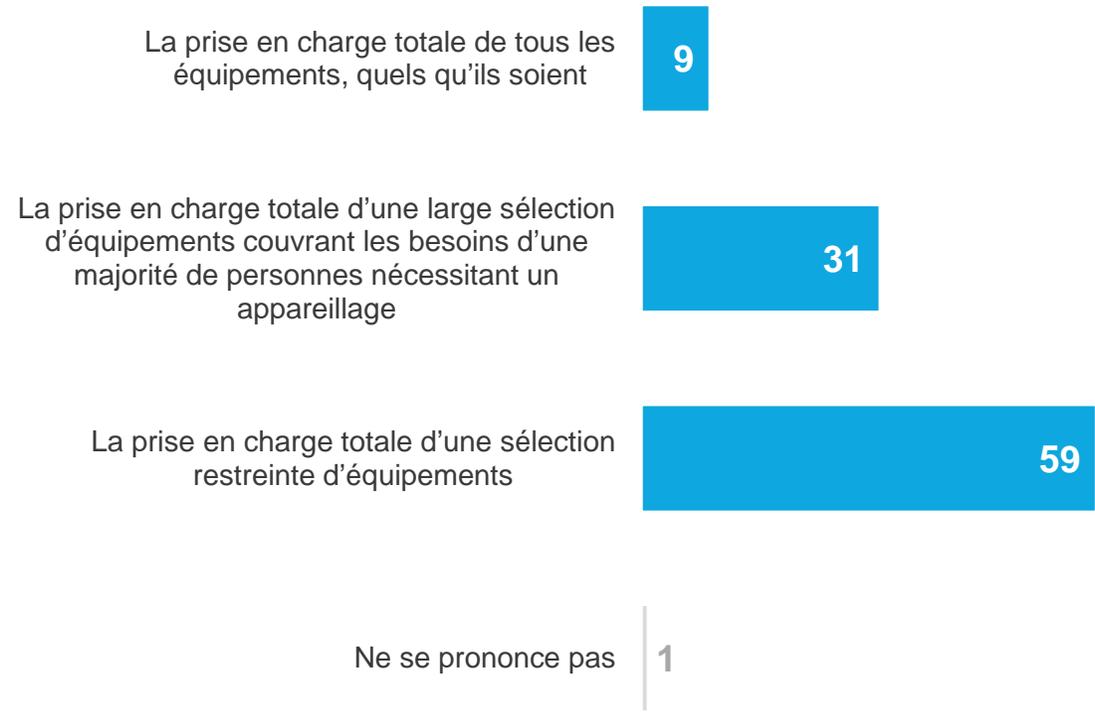
- À tous, en % -



# Ceux ayant entendu parler de ces dispositions du « 100 Santé » en matière d'audition estiment majoritairement qu'elles permettent la prise en charge totale d'une sélection restreinte d'équipements

Et concernant les dispositions du « 100% Santé » dans le domaine des problèmes d'audition, diriez-vous qu'elles permettent ... ?

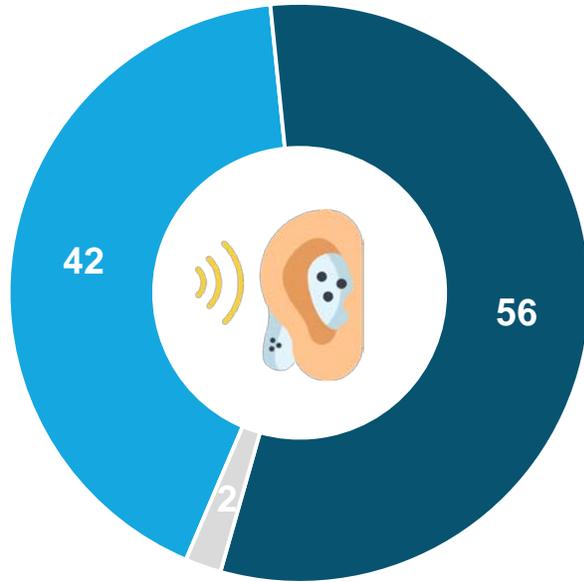
- À ceux qui déclarent avoir entendu parler des dispositions en matière d'audition dans le plan « 100% Santé », en % -



# En cas de besoin, les seniors auraient tendance à privilégier une sélection sans restriction à une prise en charge totale, quitte à financer eux-mêmes le complément, à hauteur de quelques centaines d'euros

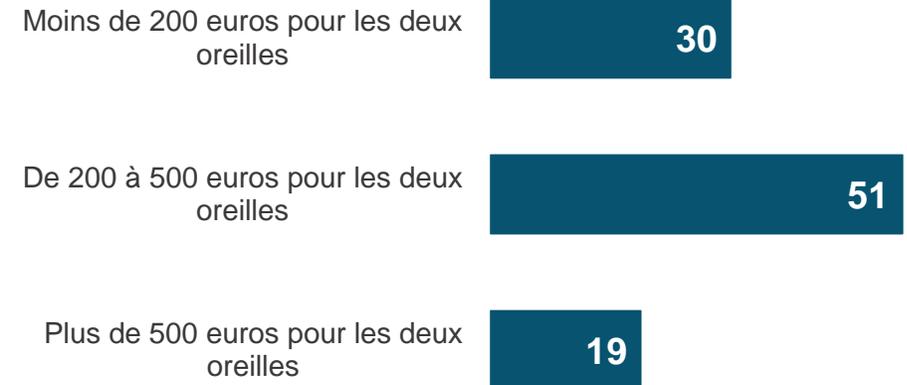
Si vous deviez avoir besoin d'une audioprothèse, privilégieriez-vous ... ?

- À tous, en % -



Combien seriez-vous prêt(e) à payer en plus, pour financer l'audioprothèse de votre choix si celle-ci n'est pas totalement prise en charge ?

- À ceux qui préféreraient choisir un équipement sans restriction, en % -



- Un équipement totalement pris en charge mais à choisir parmi une sélection restreinte d'équipements possibles
- Un équipement sans restriction dans les références et options disponibles, même si son coût n'est pas totalement pris en charge
- Ne se prononce pas

# Les seniors ont tendance à penser que leur complémentaire santé devrait proposer le même remboursement pour un équipement faisant partie de l'offre « 100% Santé » et un autre type d'équipement

Pour les offres « 100% Santé » en matière d'audition, diriez-vous que le remboursement proposé par votre complémentaire santé devrait être... ?

- À ceux qui disposent d'une complémentaire santé, en % -



Intégral uniquement pour les offres proposées par le «100% Santé», en laissant à la charge des personnes qui les choisissent le coût des équipements qui n'entrent pas dans l'offre proposée par le «100% Santé»



Equivalent pour un équipement faisant partie de l'offre «100% Santé» et un autre type d'équipement, en laissant à la charge des personnes qui choisissent ce dernier type d'équipement la seule différence de coût par rapport à celle de l'offre «100% Santé»



Supérieur pour les équipements ne faisant pas partie de l'offre «100% Santé» dans la mesure où ils sont plus onéreux car leurs tarifs ne sont pas encadrés

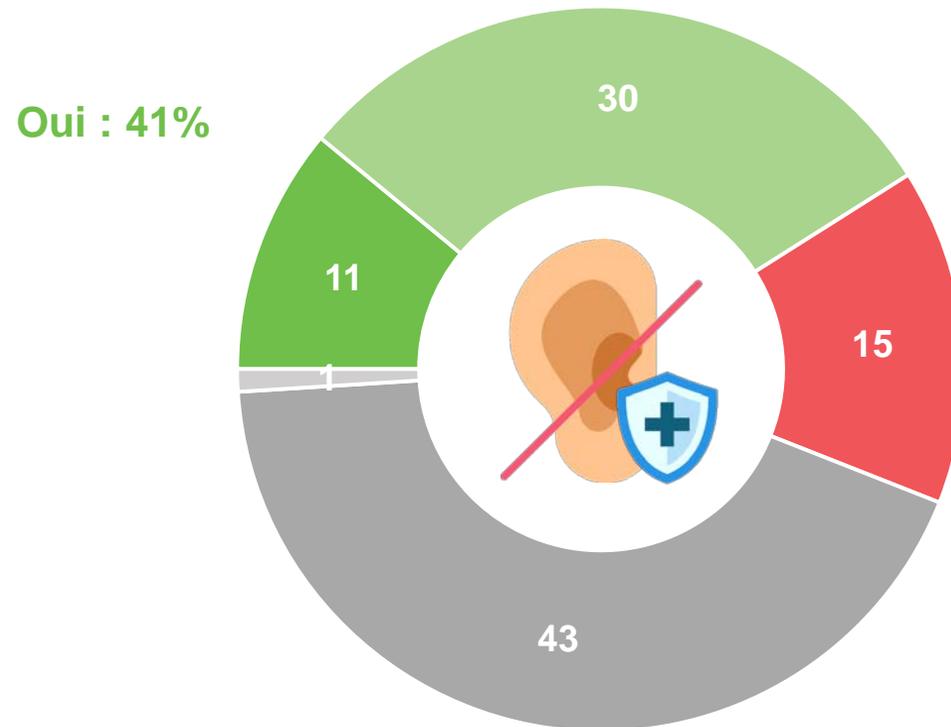


NB : juste avant cette question, la définition suivante était présentée aux répondants : « La réforme du « 100% Santé », entrée en vigueur en 2019, avec un déploiement progressif d'ici 2021, vise à proposer à tous les Français des soins de qualité pris en charge par la Sécurité sociale et les complémentaires santé dans les domaines de l'aide auditive (audioprothèses), de l'optique (lunettes, verres et montures) et de la prothèse dentaire. Dans chacun de ces domaines, une offre comprenant un large choix de produits sans reste à charge (remboursé à 100%) devra être proposée par les professionnels des secteurs concernés. »

# Près de la moitié des seniors disent ne pas savoir si leur complémentaire santé propose un forfait spécifique pour la prise en charge des problèmes auditifs, les autres se montrant plutôt affirmatifs sur ce point

Avez-vous un forfait spécifique dans votre complémentaire santé destiné à la prise en charge des problèmes d'audition ?

- À ceux qui disposent d'une complémentaire santé, en % -

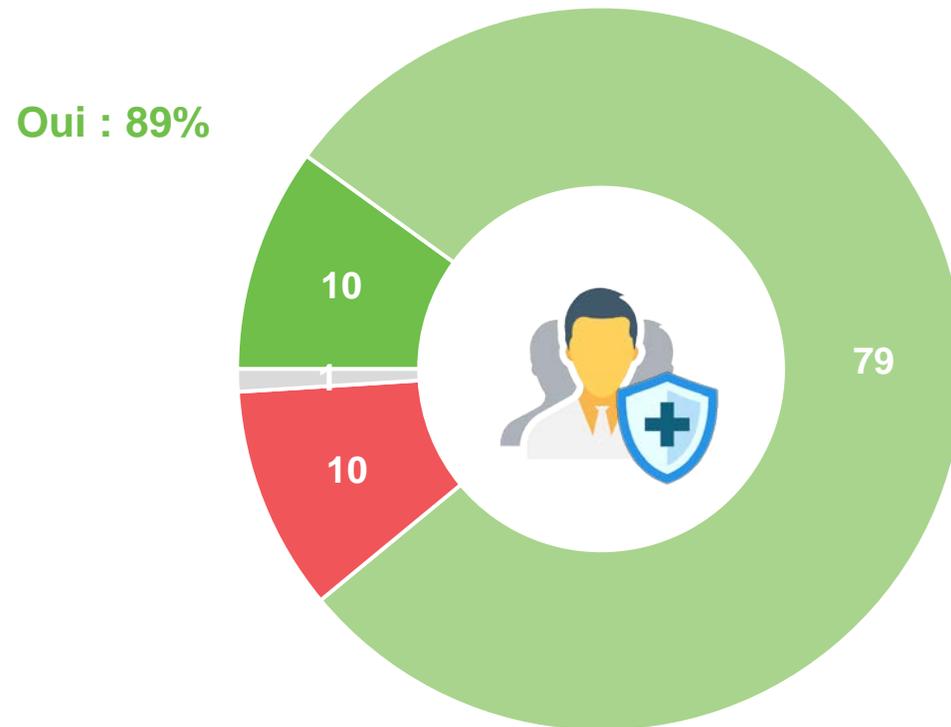


- Oui et vous pensez qu'il vous couvre bien pour les frais liés aux problèmes d'audition
- Oui mais vous pensez qu'il ne vous couvre pas bien pour les frais liés aux problèmes d'audition
- Non
- Vous ne savez pas
- Ne se prononce pas

# La grande majorité d'entre eux estiment qu'il serait utile de pouvoir être orienté vers un audioprothésiste dont la pratique et les tarifs sont encadrés par leur complémentaire santé

Si vous aviez besoin de consulter un audioprothésiste, pensez-vous qu'il serait utile ou non de pouvoir être orienté vers un professionnel dont la pratique et les tarifs sont encadrés par votre complémentaire santé ?

- À ceux qui disposent d'une complémentaire santé, en % -

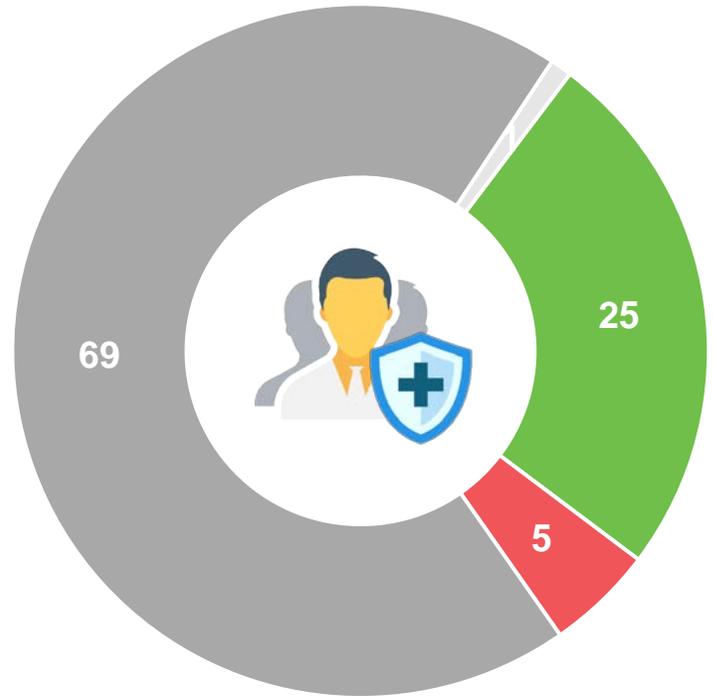


- Oui, et vous y avez déjà eu recours
- Oui, même si vous n'y avez jamais eu recours
- Non
- Vous ne savez pas

# De manière générale, le niveau de connaissance concernant les réseaux d'audioprothésistes partenaires des complémentaires santé est plutôt faible

Votre complémentaire santé a-t-elle un réseau d'audioprothésistes partenaires dont elle encadre la pratique et les tarifs ?

- À ceux qui disposent d'une complémentaire santé, en % -



■ Oui ■ Non ■ Vous ne savez pas ■ Ne se prononce pas

# Contacts

Merci de noter que toute **diffusion de ces résultats** doit être accompagnée des éléments techniques suivants :  
le **nom de l'institut**, le **nom du commanditaire de l'étude**,  
la **méthode d'enquête**, les **dates de réalisation** et la **taille de l'échantillon**.

---

Suivez l'actualité de Harris Interactive sur :



[www.harris-interactive.com](http://www.harris-interactive.com)



[Facebook](#)



[Twitter](#)



[LinkedIn](#)

**Contacts Harris Interactive en France :**

Jean-Daniel Lévy – Directeur du Département Politique & Opinion - 01 44 87 60 30 - [jdlevy@harrisinteractive.fr](mailto:jdlevy@harrisinteractive.fr)

Laurence Lavernhe – Responsable de la communication - 01 44 87 60 94 - 01 44 87 60 30 - [llavernhe@harrisinteractive.fr](mailto:llavernhe@harrisinteractive.fr)