

Communiqué de presse
4 février 2011

Audioprothésistes : Une norme européenne au service des clients

Sous l'égide de l'UNSAF (l'Union nationale des Syndicats d'Audioprothésistes Français), AFNOR a publié une norme européenne sur la qualité des services offerts par les audioprothésistes pour améliorer les conditions de vie de leurs clients. L'objectif de cette norme est de fournir un cadre au processus de délivrance des appareils de correction auditive, du premier contact avec le client au suivi prothétique à plus long terme.

« La normalisation est le seul moyen d'offrir au consommateur l'assurance que tout a été mis en œuvre pour garantir la qualité de la prestation qu'il attend de nous. Ainsi dans la norme NF EN 15927, plusieurs volets sont développés, concernant la compétence durable des professionnels, le matériel utilisé et le détail de la prestation. » Benoit Roy, Président de l'UNSAF (source *Enjeux*).

Il est indispensable pour un client malentendant d'être accompagné par un professionnel qui offre une prestation sérieuse et adaptée à ses besoins.

Dans cette perspective, associations de clients, pouvoirs publics, fédérations professionnelles, représentants d'organismes d'assurance maladie... ont travaillé conjointement à l'élaboration de la nouvelle norme européenne *NF EN 15927 « Services offerts par les audioprothésistes »*.

Celle-ci porte sur les prestations offertes aux clients souffrant de troubles de l'audition et définit les exigences minimales garantissant un service de qualité en termes :

- de formation professionnelle : compétences requises, formation initiale et continue... ;
- d'installations, avec l'existence de différentes zones (accueil, consultation, audiométrie, réglage et SAV) adaptées aux personnes malentendantes ;
- d'équipements liés à l'audiométrie, l'otoscopie, la prise d'empreintes pour embouts auriculaires, aux outils de maintenance ou de démonstration... afin de pouvoir fournir les services appropriés ;
- d'éthique et de code déontologique : l'audioprothésiste se doit en effet de comprendre les besoins et attentes de ses clients et d'exploiter toutes ses compétences au service des malentendants.

La norme prend en compte toutes les étapes du parcours du client : du premier contact au suivi prothétique en passant notamment par la prise en charge, l'évaluation audiolinguistique ou la délivrance du système auditif. Afin de satisfaire pleinement le client et de couvrir l'ensemble des exigences liées aux services offerts, l'audioprothésiste doit également mettre en place un système de management de la qualité.

« Nous sommes très satisfaits de voir le fruit de notre long travail et important investissement enfin aboutir. La norme européenne constitue une véritable avancée pour notre métier ainsi que pour tous ceux qui doivent un jour faire appel aux audioprothésistes. Nous souhaitons maintenant que cette norme devienne une exigence des organismes d'assurance maladie pour conventionner les audioprothésistes », déclare Benoit Roy, président de l'Unsaf.

**Communiqué de presse
4 février 2011**

Pour obtenir la norme NF EN 15927 « Services offerts par les audioprothésistes » :
www.boutique.afnor.org

Contact Presse AFNOR :

Sophie Merle
11 rue Francis de Pressensé
93571 La plaine Saint-Denis cedex
Tél . : 01 41 62 85 55
presse@afnor.org

Contact Presse Unsaf :

ERACOM | Estelle Reine-Adélaïde
14 rue le Bua | 75020 Paris
Tél. : 01 77 15 17 14 | Mob. : 06 17 72 74 73
Mail : eracom@mac.com

À propos d'AFNOR Normalisation

Opérateur central du système de normalisation, AFNOR élabore les référentiels demandés par les acteurs socio- économiques pour faciliter le développement stratégique et commercial. AFNOR est le représentant français aux échelons européen CEN et international ISO de la normalisation. AFNOR Normalisation est une des composantes du groupe AFNOR qui est organisé en 4 grands domaines de compétences : normalisation, certification, édition et formation.

Pour en savoir plus : www.afnor.org

À propos de l'UNSAF

Créée en mars 1985, l'UNSAF, Union Nationale des Syndicats d'Audioprothésistes Français, regroupe les trois syndicats d'Audioprothésistes indépendants : le Syndicat des Audioprothésistes Français (SAF), la Fédération Nationale d'Audioprothésistes Français (FNAF) et le Syndicat National Unifié des Audioprothésistes (SNUA). Depuis 2004, Benoit Roy est président de l'UNSAF. L'UNSAF permet une représentation unique des syndicats d'Audioprothésistes, ce qui est pertinent lorsqu'un seul siège est à pourvoir, comme au sein de l'Union Nationale des Professionnels de Santé (UNPS), où le président de l'UNSAF occupe le seul siège dévolu aux audioprothésistes.

Chaque année, l'UNSAF organise le Congrès national des audioprothésistes français. Cette manifestation d'envergure internationale est la plus importante manifestation professionnelle du secteur en France. Les dernières innovations en matière d'appareils auditifs et produits associés, y sont présentés. D'autre part, le Congrès est une étape importante dans la formation continue des Audioprothésistes avec la tenue d'exposés scientifiques, de conférences et d'ateliers pratiques.

La prochaine édition du Congrès national des audioprothésistes français, organisé par l'UNSAF se tiendra au CNIT, Paris-La Défense du 1er au 3 avril. Le thème de la journée scientifique sera : "De l'aide Auditive au cerveau ! Que nous offre la technique pour améliorer le service Audioprothétique rendu ?" Année 2.

www.unsaf.org