

## **"Vers une normalisation des services des audioprothésistes"** **Le point sur les travaux AFNOR (Association française de normalisation)**

### **Retranscription de la conférence du dimanche 25 mars 2007**

#### **Benoît ROY**

Avant la table ronde qui va démarrer dans un quart d'heure, à peu près, suite à une présentation de M. Kim RUBERG sur les coûts socioéconomiques de la surdité suite à des études qui ont été faites et qu'il vous présentera tout à l'heure, dans un premier temps nous allons vous parler de la normalisation que la profession met en place avec le Collège national d'audioprothèse et l'AFNOR. Et j'ai demandé à Jean-Jacques BLANCHET et M. BISCHOFF de vous faire la présentation de cette normalisation qui a débuté, puisque nous avons déjà fait la première partie interviews et nous sommes maintenant dans la phase de création de la norme. Donc, je leur laisse la parole. Merci.

#### **Jean-Jacques BLANCHET**

Je vais déjà vous présenter le contexte qui nous a orientés vers une telle démarche, avant d'en aborder les bénéfices attendus. Ensuite, je passerai la parole à M. Hervé BISCHOFF qui vous présentera les étapes de cette normalisation et qui vous en dira un petit peu plus sur son contenu.

Tout d'abord un bref état des lieux : il y a un an, une enquête diligentée par l'UNSAF a démontré que la satisfaction globale des patients appareillés s'améliorait, notamment grâce aux progrès technologiques. Cela nous oblige quand même à nous remettre en cause, notamment acquérir toujours des minima techniques, d'où une nécessité d'une formation continue obligatoire.

Actuellement, notre profession est en mutation. On voit apparaître de nouvelles démarches de commercialisation de différents systèmes d'aide à l'écoute. Nos partenaires ont de nouvelles exigences : je pense aux pouvoirs publics, aux assureurs, aux associations de malentendants. Tout cela nous pousse vers une uniformisation de la qualité du service offert car il existe encore des disparités d'un centre à l'autre et d'un patient à un autre.

Or, il ne faut pas oublier que l'image de notre profession est liée à la qualité de nos prestations. Le métier d'audioprothésiste est un métier complexe qui couvre de nombreux domaines, qu'ils soient psychologique, technique et commercial. Le processus d'appareillage, qui comprend le choix, l'adaptation, la délivrance, le contrôle d'efficacité immédiat et permanent et l'éducation prothétique, tout cela nécessite un suivi régulier sur plusieurs années. Il ne faut pas oublier que la prestation commence avant la fourniture de l'appareil et continue pendant et après sa délivrance.

La dissociation entre la fourniture du matériel et la prestation représente donc un risque de santé publique et un risque pour la qualité du service rendu. C'est pourquoi la fourniture et cette prestation nous paraissent indissociables.

Les normes actuelles ne sont pas mises à jour alors que notre profession évolue. On peut parler du décret 1985 : cela fait quand même 22 ans qu'il est toujours en application. Par exemple, il n'apparaît pas dans ce texte de loi « Nécessité de posséder du matériel informatique ». Cela dit, l'Etat n'est pas là pour tout réglementer. Il ne faut pas tout attendre

de l'Etat. Là, on peut parler de la vérification de nos locaux qui n'est plus vérifiée par la DDASS.

Tout cela nous pousse à acquérir un minimum requis national sur l'appareillage et la prestation associée, tout cela indépendamment de l'Etat. C'est pourquoi l'UNSAF et le Collège national ont recherché une solution.

La solution qui a été choisie a été la certification de service par l'AFNOR, qui est l'Agence française de normalisation. Les travaux ont débuté il y a à peu près deux ans.

Quels sont les bénéfices attendus d'une telle démarche ? Tout d'abord définir un niveau commun à harmoniser des prestations offertes. Cela nous permettra de valoriser et de défendre notre profession par la publication d'une norme reconnue nationalement. Elle favorisera la mise en place de démarches de qualité de service dans le secteur de l'audioprothèse. Elle permettra une identification des professionnels qui respectent ce niveau de qualité, par cette certification de service. Elle donnera confiance aux acteurs du système et permettra de créer une dynamique d'échange.

Autre bénéfice attendu : le patient sera assuré d'avoir affaire à un professionnel diplômé et, dans certains cas spécifiques, de reconnaître ses compétences, notamment pour l'appareillage de l'enfant, de l'acouphénique ou des réglages d'implants cochléaires.

Toutes ces évolutions technologiques nous posent la question d'une formation continue. On peut aborder aussi, encore une fois, le respect des normes de nos cabines d'appareillage.

La norme est le fruit d'un consensus. Elle n'aura pas de caractère obligatoire. Cela dit, la Caisse nationale d'assurance maladie pourrait conditionner son remboursement à cette certification.

Je passe maintenant la parole à Hervé BISCHOFF qui va vous en dire un peu plus sur les étapes de la normalisation.

### **Hervé BISCHOFF**

Il y a essentiellement deux étapes principales dans le processus de normalisation : une étude de faisabilité, puisque le coût de normalisation est important et plutôt que de se lancer dans la normalisation et d'aboutir au final à un blocage fort qui bloquerait le processus, on va d'abord s'assurer que c'est faisable. Cela a débuté début 2005. La base, c'est la constitution d'un comité de pilotage qui comprenait à l'époque un membre de l'UNSAF, un membre du collège national, Jean-Jacques BLANCHET et moi-même – qui sommes responsables Qualité – essentiellement pour la mise au point, dans un premier temps, d'un guide d'entretien afin d'aller réaliser des interviews des différents acteurs du secteur. On va les voir en détail un peu plus loin.

Les conclusions de cette étude ont été faites en novembre 2006, donc assez récemment. Et c'est vrai que l'on a été très agréablement surpris que nous ont réservé les différents acteurs, parce que c'est qu'initialement on ne savait pas trop comment cela allait se passer. Ils ont été plutôt favorables envers (?) une norme. C'est plutôt même une demande de leur part de normaliser tout le service apporté par les audioprothésistes. Et donc c'est quelque chose qui s'est passé de façon vraiment très positive.

La deuxième étape, c'est naturellement l'élaboration de la norme en elle-même. Cette fois-ci, il y a un groupe de travail qui va être plus nombreux, qui va comprendre tous les acteurs du secteur. Il y a eu une réunion assez récemment, en février, qui s'est tenue.

Parmi les acteurs, on a pas mal de monde : il y a les institutionnels, avec les membres du ministère de la Santé, la CNAM – qui n'est pas le Conservatoire national des arts et des métiers, comme certains ont pu me le dire, mais bien la Caisse nationale d'assurance maladie ; des membres de l'HAS, la Haute autorité de santé qui se sent très impliquée par ce qui peut se passer dans notre profession, au niveau qualitatif notamment ; des représentants des professionnels de santé, donc le Conseil de l'ordre des médecins, bien sûr ; des ORL hospitaliers ; des représentants des universités, avec les présidents d'université, le Collège national d'audioprothèse, bien évidemment ; des représentants des audioprothésistes, avec les syndicats, la Société scientifique d'audioprothèse, les membres de l'équipe pluridisciplinaire, notamment avec les orthophonistes, etc. ; le SNITEM, pour les fabricants ; les associations de consommateurs, de malentendants.

Une fois ce groupe réalisé, monté, il y a la rédaction d'un avant-projet. Cet avant-projet était déjà rédigé et il a donc été présenté à ce groupe. Ce groupe est donc en train de travailler à savoir ce qui peut être ajouté, ce qui peut être discuté. Le principe maintenant est de trouver un consensus sur cet avant-projet. Il y a une réunion qui est prévue très prochainement, en avril, pour déterminer les points qui peuvent être discutés.

Si un consensus est trouvé – ce qui, on l'espère, est en bonne voie – une enquête publique sur le projet va être lancée et l'élaboration de la version finale aboutira suite à cela.

Au niveau des aspects qui sont couverts dans le projet de la norme, c'est essentiellement tous les points qui vont permettre de répondre aux besoins, aux attentes des patients, des acteurs du domaine. Il y a une tête de chapitre, un peu en introduction : tout ce qui concerne le fondement du service, avec le cadre éthique, la déontologie, un petit rappel sur le secret professionnel auquel le professionnel est soumis, la moralité de la publicité, également, il y a un point là-dessus.

Les engagements du service qui constituent le corps du projet, avec plusieurs points sur l'information du consommateur, l'accueil qui couvre globalement ce que l'on peut apporter au patient au niveau de l'accueil, la prise en charge, bien sûr, audioprothétique avec tous les critères que l'on connaît, le service après-vente, tout ce qui concerne la réparation, les services complémentaires d'accessoires, de téléphonie, etc., et tout ce qui va concerner la gestion des locaux, tant au niveau des normes sur les cabines que sur tout ce qui est métrologie, appareils de mesure qui vont devoir être vérifiés régulièrement afin de pouvoir faire des mesures fiables.

Reste encore la gestion des ressources humaines, les compétences requises au niveau de la formation, on l'a vu. Les techniques évoluent. Il est nécessaire déjà d'avoir des professionnels formés, dans les laboratoires, et que ces professionnels continuent à se former régulièrement.

La formation continue obligatoire peut faire un petit peu peur à certains. C'est simplement d'aller à un congrès, cela fait partie de la formation continue. Aller à l'EPU, cela fait partie de la formation continue, etc. Ce n'est pas obligatoire non plus d'aller absolument pendant un an faire des études en guise de formation continue. Cela doit représenter à peu près 1 % du temps de travail, donc cela va très vite : cela représente une à deux journées par an, à peu près.

Et puis il y a un point important, c'est la mesure et l'amélioration continues de la qualité de service. Il y a une vérification régulière qui se fait à ce niveau-là.

Au niveau de ce projet : le projet français est un petit peu en avance par rapport à tous les autres pays européens, mais ce n'est pas pour cela que les pays européens ne s'intéressent pas à la qualité. Et ils sont très demandeurs également, à plusieurs niveaux, de mettre au point cela.

Au niveau de l'AEA, un vote s'est fait pour laisser partir la France un peu en tête, monter le projet. Et une fois ce projet bien avancé, parallèlement, le projet européen est en train de se mettre en route. Cela prend un petit peu plus de temps, parce qu'il y a plus de pays. Et le projet français servira de base à la future norme européenne sur les services offerts par les audioprothésistes.

La certification au niveau de l'Europe se fait par le CEN, qui est le Comité européen de normalisation, puisque l'AFNOR, qui est au niveau français, ne peut pas s'en occuper au niveau européen. Il y a 29 membres qui siègent au CEN et le siège est à Bruxelles.

En conclusion : cette normalisation a pour but de mettre en place un canevas de contrôle et de surveillance de norme minimale, de façon à ce que la profession puisse s'autocontrôler et éviter qu'elle ne soit contrôlée justement par des organismes ou des intervenants qui n'ont pas forcément les compétences pour mesurer le service rendu en fonction des caractéristiques de la surdité et des patients.

Et je finirai par cette phrase : la qualité de notre travail d'aujourd'hui préjugera de notre travail de demain.

Je vous remercie.

**Benoît ROY**

Si vous avez des questions, dans la salle. On a été clairs ?

**Benoît ROY**

Il y a consensus.

**Benoît ROY**

Consensus... c'est parfait.

**Benoît ROY**

Merci beaucoup. Ecoutez, de toute façon, la présentation de nos normes de qualité avec l'AFNOR, c'est le premier pas vers la suite de nos discussions, les certifications et donc l'avenir de notre métier. Je vous propose d'enchaîner tout de suite avec la suite et j'appelle M. Laurent BROOMHEAD qui arrive au galop.

---