**L’audition au bout du fil (2 min 24)**

VYV>2025 Développement

**[Dans un service d’audiologie L’oreille connectée]**

# Réduire les temps d’attente pour les rendez-vous de réglage

**Yannick Ferret, directeur de la santé auditive - VYV3 :** « Le service de téléaudiologie Écouter+, c'est une innovation de VYV³.
Après plusieurs années de recherches, l'objectif était d'organiser un rendez-vous à distance avec un audioprothésiste dans un centre.
Le besoin est né d'un manque de disponibilité de rendez-vous pour nos clients. L'objectif, c'est justement de pallier et d'assurer des rendez-vous dans un délai raisonnable à nos clients. C'est aussi l'occasion d'assurer un service dans des déserts médicaux. Ce service de téléaudiologie s'adresse bien évidemment à des porteurs d'aides auditives, à des malentendants qui sont déjà équipés, pour des rendez-vous de contrôle. »

**[Un patient essaye des appareils auditifs.]**

**Sandrine Rau, assistante audioprothésiste - Écouter Voir :** « Par rapport au patient, on n'est plus simplement une personne derrière un ordinateur à l'accueil. On va aider le patient, l'écouter, écouter ce qu'il a comme problème. »

**[Un patient est pris en charge dans les locaux du service de téléaudiologie.]**

**Yannick Ferret**: « Le patient est installé dans la cabine par l'assistante. En général, le patient arrive un quart d'heure avant pour être préparé, pour assurer le contrôle.

**[L’assistante contrôle les appareils.]**

S'assurer que les appareils fonctionnent bien parce que ça se fait avec les appareils sur les oreilles. On va ouvrir le lien à l'écran avec le téléaudiologiste, donc l’audioprothésiste à distance.

# Le téléaudiologiste prend la main à distance

**[La téléconsultation commence.]**

À ce moment-là, l'audioprothésiste va prendre la main à distance sur tous les appareils de la cabine et assurer tous les réglages. Et en même temps, voir la réaction du malentendant en face de lui. D'où l'intérêt des écrans, d'une webcam de qualité. »

**[Une assistante assure l’interface technique avec l’audioprothésiste et aide le patient à placer ses écouteurs.]**

**L’audioprothésiste [via l’écran de la cabine] :** « Dès que vous entende le bruit il suffit de lever le bras, s'il vous plaît.
- Ok ! »

**Yannick Ferret :** « Jusqu'à début d'année 2022, on était encore, en fonction des centres, entre quinze jours et deux mois de délai sur un rendez-vous dans un centre.
La téléaudiologie a apporté beaucoup de sens parce qu'on a réussi à répondre beaucoup plus aux attentes. Quelqu'un a le souhait de faire vérifier son appareil ou d'ajuster des réglages sur son appareil : en téléaudiologie, je dirai qu'en 72 h, on peut assurer le service. Voire même dans la journée, pourquoi pas, s'il y a une plage de disponible. »

**[Sandrine Rau intervient sur un appareil auditif.]**

**Sandrine Rau :** « C'est de la mise en place, c'est surtout ça, c'est surtout ne pas attendre. C'est-à-dire que quand les gens ont des problèmes de réglage ou tout ça, ne pas attendre une ou deux semaines avant de faire un réglage sur un appareil ou sur une panne. »

# Objectif : créer 90 centres d’audioprothèse

**Yannick Ferret :** « 98 % de nos patients sont satisfaits de ce service. On a un objectif de créer 90 centres d'audioprothèse d'ici 2025. On a un plan extrêmement ambitieux. À la fois dans des magasins d'optique, il faut le savoir et puis des centres aussi dédiés à l'audition. Et nous travaillons actuellement pour le développer sur l'ensemble de l'enseigne.

**[Façade d’un centre Écouter Voir]**

Donc les autres centres Écouter Voir vont développer ce service dans les années qui viennent. »