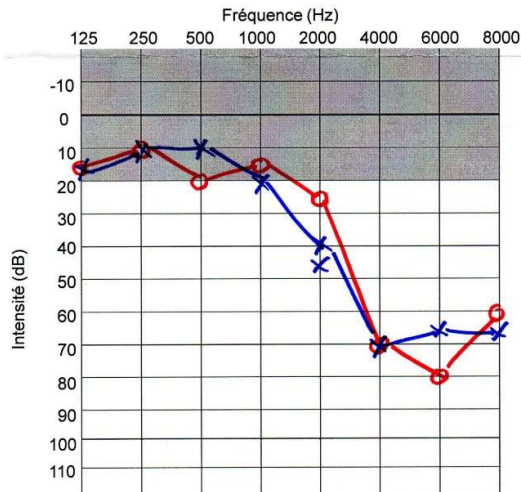


Comprendre le marché des appareils auditifs à Genève, Suisse

L'âge avançant, j'entendais de moins en moins bien. Je comprenais mal, faisais répéter, ne suivais plus les conversations dans les endroits bruyants ; du classique pour un retraité.

Un audiogramme chez l'ORL confirme, j'ai une perte d'écoute significative à partir de 2KHz :



En d'autres mots, j'entends les voix mais sans les fréquences hautes – les chuintants - je ne comprends pas. L'ORL me donne une liste des fournisseurs d'appareils acoustiques agréés par l'OFAS.

Tout guilleret, je prends un rendez-vous chez un audioprothésiste, qui fait un bilan et me conseille d'essayer une paire d'appareils. Le résultat est assez bluffant, j'entends beaucoup mieux, je parle et on me parle moins fort, je ne fais répéter que rarement.

Mais je me pose une question : Comment se fait-il que le prix de ces deux petits appareils soit plusieurs fois celui de mon téléphone portable, qui a 100 fois plus de fonctions ? Les deux sont des bijoux de miniaturisation. Les deux sont produits par millions en Chine. Dans les deux cas, il y a plein de fabricants donc il doit y avoir de la concurrence.

La réponse véritable nécessite une petite réflexion.

- La vaste majorité des personnes qui achètent un téléphone portable sont jeunes et capables d'effectuer des comparaisons détaillées. Sûrs d'eux-mêmes, ils ignorent le baratin du vendeur. Surtout, ils n'ont pas un besoin impératif.
- La vaste majorité des personnes qui achètent des prothèses auditives sont âgées et comprennent peu à la technologie. Ils sont plus facilement séduits par un vendeur empathique et donc beaucoup plus crédules. Surtout, ils ont un besoin impératif ; sans appareils leur vie est pénible.

Voici ma petite étude, j'espère qu'elle vous aidera à mieux comprendre ce marché.

Ma première trouvaille était un rapport de la Confédération fait en 2020 "Appareils auditifs - Analyse du marché suisse et comparaison internationale des prix" – 19 pages. Quelques florilèges :

- Selon les estimations de l'Autorité de la concurrence en France, le coût des composants (matières premières) des appareils auditifs en 2016 était entre 70 et 140 euros (entre 80 et 160 CHF), toutes les gammes d'appareils confondues ... Par conséquent, à la base, un grand

nombre d'audioprothèses sont, d'un point de vue strictement technique, quasi identiques et leurs coûts de production se révèlent similaires pour toutes les gammes ... En fin de chaîne de fabrication, une différenciation entre les appareils ... est effectuée grâce à un logiciel qui permet de restreindre l'accès à certaines fonctionnalités.

- *le prix de vente d'un appareil auditif en Suisse varie actuellement entre 430 CHF pour un appareil d'entrée de gamme à 5'100 CHF pour des aides auditives de la gamme supérieure*
- *les prix des services liés à l'achat d'un appareil varient de manière très importante. Les tarifs forfaitaires se situent entre 350 et plus de 2'000 CHF*
- *il n'existe aucun lien établi entre la gravité de la déficience auditive et l'ampleur du travail d'adaptation ainsi que le coût d'un appareil auditif*
- *les prix pratiqués par les audioprothésistes sur les appareils auditifs sont souvent peu transparents pour le client*

Les appareils que j'avais dans les oreilles étaient des Phonak P30-312. Il n'y a en réalité que 4 modèles chez Phonak : 30, 50, 70 et 90. 30 c'est la Dacia, 90 c'est la Ferrari. '312' désigne une pile jetable. Les prix ne changent pas pour les modèles avec des batteries rechargeables, étanches, etc.

J'ai appelé les 17 fournisseurs dans la liste de l'OFAS. A chacun, j'ai demandé le prix d'une paire de Phonak P30-312 et **séparément** le prix des services liés. Tous sont charmants, le verbe seyant et une maîtrise de la rhétorique aussi persuasive que Marc Bonnant au Meilleur de sa forme.

- 1 numéro de telephone pas valable (oui, j'ai contrôlé).
- 2 ont éludé "le P30, c'est trop bas-de-gamme" (le prix moyen dudit bas-de-gamme est quand-même de 4'000 CHF).
- 1 refuse de donner des prix.
- 4 ne m'ont pas rappelé.
- 4 étaient d'accord de révéler le coût des appareils séparément du prix du service après-vente (qui restait obligatoire).
- 4 refusent de révéler la composition du prix.
- 1 seul accepte de vendre sans service après-vente, il facture 170 CHF/heure à la place.

Voici les résultats :

Fournisseur	Fourniture + Réglages	Service 'après-vente'	Prix minimale
Neuroth	2,180	1,040 pour 1 année	2,180
Audition Vitalité Vézenaz	2,000	1,000 vie de l'appareil	3,000
Acoustique Tardy	3,220	400 pour 6 mois	3,620
Acoustique Médicale Plainpalais		4,000	4,000
CAP Audition	3,200	1,000 vie de l'appareil	4,200
Centre Acoustique Rhône		4,400	4,400
Amplifon		4,803	4,803
Audition Confort	3,076	1,824 vie de l'appareil	4,900
Acuitis Genève		5,000	5,000

A Votre Ecoute	N'a pas rappelé
Acoustique Champel	Tél 022.347.89.00 numéro pas valable
Agisson	N'a pas rappelé
Audika	N'a pas rappelé
Audition du Léman	Refuse de donner des prix
Audition Vitalité rue Voltaire	Ne fournit pas le P30, seulement à partir du P50
Espace Audition	N'a pas rappelé
Novason	Ne fournit pas le P30, seulement à partir du P50

La différence entre le moins et le plus cher est de 129%.

J'ai demandé à des amis appareillés quelles étaient leurs expériences. Ils ont tous du Phonak. Ils sont tous très satisfaits. Ils n'ont jamais eu de panne. Ils n'utilisent jamais les fonctions connectées au téléphone portable et ne font jamais de réglage. Ils retournent chez leur audioprothésiste une fois par année pour un réglage / nettoyage.

CQFD.

maurice@calvert.ch

22 novembre 2022