

Evaluation de la qualité de la fourniture d'appareils auditifs

Le mode de financement des appareils auditifs dans l'AI et l'AVS a changé le 1^{er} juillet 2011 : un système forfaitaire est venu remplacer le système tarifaire à trois échelons. Une étude commandée par l'OFAS a permis d'évaluer dans quelle mesure ce changement a influencé la qualité de la fourniture d'appareils auditifs. Elle a également analysé les différences dans les comportements d'achat et l'ampleur des services fournis.



Monika Sander
IGES Institut



Martin Albrecht

Contexte

L'assurance-invalidité (AI) et l'assurance-vieillesse et survivants (AVS) fournissent une contribution financière à l'approvisionnement des assurés en appareils auditifs. Ces deux assurances ont récemment modifié leur système de financement des appareils auditifs. Le système tarifaire à trois échelons utilisé jusqu'au 30 juin 2011 et considéré comme étant de bonne qualité, mais trop coûteux en comparaison internationale¹, a été remplacé par un système forfaitaire. Depuis le 1^{er} juillet 2011, les assurés reçoivent un montant fixe destiné à couvrir les frais d'acquisition d'un appareil auditif ainsi que les prestations d'adaptation et de suivi. A la différence du système fondé sur des

conventions tarifaires, le montant forfaitaire n'est pas lié au niveau de perte auditive. L'expertise finale par un médecin ORL chargé de contrôler la qualité de la prestation d'adaptation est également abandonnée. Dans le nouveau système, les appareils auditifs peuvent aussi être achetés auprès de pharmacies et de drogueries, voire à l'étranger, à condition de figurer sur la liste des appareils homologués par l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS).

Méthodologie

Pour l'essentiel, l'étude se fonde sur une vaste enquête menée auprès des utilisateurs et utilisatrices d'appareils auditifs. Elle a été conçue en vue

d'établir une comparaison de la fourniture d'appareils auditifs sous l'ancien système et sous le nouveau système. L'enquête a été menée en deux temps : au premier semestre 2011, c'est-à-dire le dernier semestre durant lequel la fourniture d'appareils auditifs était encore régie par l'ancien système, et au premier semestre 2012, soit le second semestre au cours duquel le nouveau système forfaitaire était appliqué. Au total, 2459 personnes y ont pris part, dont 1176 ayant reçu leur appareil sous l'ancien système tarifaire.

Pour chacune des périodes d'enquête, les données recueillies auprès des assurés ont été analysées en parallèle avec des données de facturation. Au terme de cette analyse, des entretiens ont eu lieu avec des experts pour discuter de certains résultats et pour en valider ou compléter l'interprétation.

Résultats

Pas encore de renforcement du pouvoir de décision des assurés

Les résultats de l'enquête n'indiquent pas jusqu'à présent un renforcement du pouvoir de décision des assurés. Ces derniers n'ont pas encore tiré profit des options plus nombreuses qui leur sont offertes ni de l'extension de leur marge de manœuvre. Au contraire, certains indicateurs utilisés signalent plutôt une évolution inverse. On constate, par exemple, que les acheteurs ont moins souvent pris la peine de comparer les

¹ Cf. entre autres BakBasel, *Internationaler Systemvergleich der kosten- und preisbestimmenden Faktoren für Hörmittel*, une étude mandatée par « hörschweiz », [Bâle, 2010] ou Bertoli Sibylle et al., *Hörgeräte-Trägerate in der Schweiz*, rapport destiné au Contrôle fédéral des finances, [Bâle, 2007].

offres dans le nouveau système que dans l'ancien. Ils ne se sont pas plus adressés à un plus grand nombre d'audioprothésistes afin de comparer les prestations. Les audioprothésistes restent la première source d'information des acheteurs d'appareils auditifs, suivis des médecins spécialistes en ORL.

En outre, les acheteurs d'appareils auditifs se sentent plus déstabilisés et moins bien informés avant de procéder à l'achat que sous l'ancien système. Cela dit, il est probable que les clients avertis aient eu tendance à anticiper l'achat de leur appareil auditif pour bénéficier encore des conditions de remboursement de l'ancien système tarifaire. Cette hypothèse est confirmée par la proportion plus importante d'assurés ayant bénéficié d'un remplacement de leur appareil dans le groupe des assurés soumis à l'ancien système.

Les résultats des entretiens menés avec les experts indiquent que la comparaison des prix et des prestations constitue un véritable défi pour nombre d'assurés portant un appareil auditif. Faute de pouvoir s'appuyer sur des conseils indépendants et sur une liste de critères permettant d'identifier les offres les plus adéquates, il leur est particulièrement difficile de comparer les offres très hétérogènes de service après-vente, d'adaptation et de suivi. Une autre raison mise en avant par certains experts pour expliquer cette situation est que l'habitude de comparer les prix ne ferait pas partie de la « mentalité suisse ». Les audioprothésistes ont, quant à eux, tendance à interpréter le faible nombre de demandes d'offres comparatives comme une preuve de la satisfaction et de la confiance des clients à l'égard de leurs prestations.

Les audioprothésistes gardent leur position dominante

Les audioprothésistes restent clairement pour l'heure les principaux fournisseurs dans le système forfaitaire: malgré le nouveau système,

l'acquisition de prothèses auditives à l'étranger ou auprès d'autres fournisseurs (tels que pharmacies ou drogueries) est d'une importance négligeable. Il faut toutefois préciser que les résultats de l'enquête permettent uniquement de juger de l'évolution de la concurrence au niveau de la vente des appareils auditifs. Ces résultats ne disent rien des effets susceptibles de se produire plus en amont sur la concurrence entre les producteurs. Il ressort des entretiens avec les experts que la gamme des produits proposés s'est étoffée depuis le passage au système forfaitaire et que l'offre des vendeurs ou des audioprothésistes serait plus riche.

Alourdissement de la charge financière des assurés

Presque tous les acheteurs d'appareils auditifs ont dû assumer une participation personnelle sous le système forfaitaire. Cette participation aux coûts a connu une hausse sensible de près de 60 % en moyenne par rapport à l'ancien système pour s'établir à 3070 francs (médiane). L'étude indique par ailleurs que les acquisitions d'appareils de la catégorie technique la plus élevée et la plus chère ont légèrement reculé.

Toutefois, ce n'est pas le montant absolu de la participation personnelle qui devrait être déterminant pour les utilisateurs, mais la charge relative de cette participation par rapport à leurs revenus. En l'absence d'informations sur le niveau de revenu des personnes interrogées, il n'est donc pas possible de se prononcer sur la charge relative de cette participation.

Légère baisse du nombre de prestations fournies

De manière générale, on observe une diminution du nombre des prestations fournies dans le système forfaitaire par rapport au système tarifaire. Les séances d'adaptation y sont généralement moins nombreuses. Près de deux tiers des personnes n'ont, en outre, pas testé d'autres appareils avant de procéder à l'achat, une pro-

portion nettement plus élevée que dans l'ancien système. Il est plus rare dans le système forfaitaire que les acheteurs d'appareil auditif testent des appareils chez eux avant de les acheter et qu'ils bénéficient de la gamme complète des prestations examinées dans le cadre de l'enquête. Par contre, le système forfaitaire n'entraîne pas de baisse systématique du nombre de prestations de suivi.

Pour évaluer le volume de prestations dispensées, il faut aussi tenir compte du fait que, dans l'ancien système tarifaire, les audioprothésistes avaient une obligation contractuelle de fournir un nombre déterminé de prestations. Cette obligation ayant disparu avec le passage au système forfaitaire, les clients doivent payer séparément chaque prestation. Ce changement du cadre normatif pourrait expliquer quelque peu la baisse du nombre de prestations fournies.

Les experts interrogés ne sont pas unanimes dans leur appréciation de la diminution du nombre de prestations: certains voient dans cette évolution une tendance à la normalisation d'un système qui avait tendance à multiplier des prestations superflues uniquement en raison de dispositions trop rigides. Dans ce cas, la diminution quantitative des prestations n'aurait pas de retombées négatives sur la qualité. A l'inverse, d'autres experts contestent l'idée que le nombre des prestations était trop élevé dans l'ancien système et que la diminution observée puisse ne pas avoir de conséquence sur la qualité de la fourniture d'appareils auditifs. Ces experts critiquent notamment la suppression de l'expertise finale par les médecins ORL: cette fonction de contrôle aurait, selon eux, permis de contrer l'impact négatif de la diminution du nombre des prestations sur la qualité de l'adaptation des appareils auditifs.

L'utilisation des appareils auditifs et la satisfaction des assurés restent très fortes

La satisfaction à l'égard des prestations de service et d'adaptation s'est

maintenue à un niveau très élevé. Dans les deux systèmes, le degré de satisfaction quant aux prestations de service et d'adaptation augmente avec le montant de la participation personnelle. Par contre, la satisfaction a légèrement baissé en ce qui concerne les prestations de suivi.

La satisfaction globale est très grande pour les deux périodes examinées (près de la moitié des personnes interrogées sont, dans les deux cas, très satisfaites et moins de 10 % se déclarent insatisfaites des appareils auditifs).

Si aucune différence significative n'a été constatée dans l'évolution du taux d'utilisation des appareils auditifs (en nombre de jours par semaine), le taux d'utilisation quotidienne moyenne, exprimé en heures, a par contre légèrement reculé.

L'amélioration de l'audition apportée par l'appareil a été jugée légèrement inférieure dans le système forfaitaire par rapport à l'ancien système. En outre, les porteurs d'appareils sont moins souvent d'avis que la dépense occasionnée en valait la peine. Il n'en demeure pas moins que, même dans le système forfaitaire, 90 % des porteurs d'appareil auditif estiment que leur qualité de vie s'en trouve (significativement) augmentée.

Pas de modification notable quant à l'intégration professionnelle et sociale

En ce qui concerne la fréquence des problèmes d'audition au quotidien, aucune différence significative n'a été observée entre les deux périodes examinées. Le nombre de difficultés de communication avec d'autres personnes est un peu plus faible dans le système forfaitaire.

De même, aucune différence (significative) n'a été observée entre les deux systèmes pour ce qui est de l'adéquation entre les qualifications professionnelles des porteurs d'appareil auditif et leur activité professionnelle actuelle ni pour ce qui est de leur capacité à exercer sans difficulté leur métier grâce à cet appareil. Par contre, la proportion de personnes estimant être capables d'accomplir leur activité professionnelle sans recours à un appareil auditif était plus élevée dans le système forfaitaire que dans le système tarifaire. Ce résultat pourrait notamment être lié au fait que les personnes équipées d'un appareil pour la première fois étaient relativement plus nombreuses dans le système forfaitaire.

Résumé et discussion

Les résultats de l'enquête montrent que, mesurée à l'aune des indicateurs clés – taux d'utilisation, degré de satisfaction à l'égard des appareils auditifs, intégration sociale et professionnelle –, la qualité de la fourniture d'appareils auditifs n'a pas fondamentalement changé après le passage au système forfaitaire. On a cependant constaté des différences dans les « indicateurs de substitution » de la qualité, tels que le nombre de prestations fournies et le pouvoir décisionnel des porteurs d'appareil auditif. Si la modification des paramètres d'approvisionnement n'a pas encore eu d'impact sur les principaux indicateurs de qualité, c'est peut-être dû au fait que l'expérience avec le système forfaitaire était encore relativement limitée au moment où l'étude a été réalisée. L'observation et l'examen du rapport entre les différents indicateurs de qualité considérés devraient

donc se poursuivre au moins pendant les premières années qui suivent le changement de système.

Il faut en outre tenir compte du fait que les résultats de l'étude ne portent que sur les personnes ayant bénéficié d'un forfait de l'AI ou de l'AVS pour la fourniture de leur appareil auditif. Cela exclut du champ de l'étude les personnes qui ont dû entièrement renoncer à s'appareiller faute de capacités financières suffisantes durant la période d'observation, celles qui ont entièrement renoncé à un forfait de l'AI ou de l'AVS en raison de l'importance de leurs capacités financières et enfin celles dont le niveau de perte auditive est inférieur au seuil leur donnant droit à un tel forfait.

Rapport de recherche

Sander, Monika und Martin Albrecht, *Evaluation der Qualität der Hörgeräteversorgung*. Aspects de la sécurité sociale 1/14 (texte en allemand, résumé en français): www.ofas.admin.ch → Pratique → Recherche → Rapports de recherche

Dr Monika Sander, collaboratrice scientifique, IGES Institut.
Mél: Monika.Sander@iges.de

Dr Martin Albrecht, directeur IGES Institut.
Mél: Martin.Albrecht@iges.de