



Christophe Chary devant son centre de L'Isle-Adam.

Le centre audio du mois

CHRISTOPHE CHARY CHEZ SENSATION AUDITIVE : La force de l'indépendance

Installé dans le Val-d'Oise depuis 2016 via le réseau Sensation auditive, Christophe Chary est un homme heureux. Il pilote trois centres, gère une équipe familiale et peut déployer sa vision du métier. Un travail fait de proximité, de bonne humeur et de pédagogie envers les patients. Reportage à L'Isle-Adam, en région parisienne.

■ Texte et photos : **Nathalie Da Cruz**

Ce matin-là, Christophe Chary reçoit un patient qu'il n'a pas vu depuis dix mois. Guy, 64 ans, est venu car il ressent une faiblesse auditive à droite. L'audioprothésiste inspecte ses appareils et détecte l'origine probable de la faille : le tube du contour d'oreille BTE, à droite, est trop usagé, il faut le changer. Le praticien



Nathalie Da Cruz

Christophe Chary a installé un écran au mur, ce qui lui permet de détailler les résultats des tests à ses patients.

en fabriquant un nouveau. Il s'attelle ensuite aux tests audiométriques qui montrent que son hypothèse est la bonne. « *Les tuyaux des BTE doivent être changés tous les six mois, explique-t-il. Ne tardez pas à revenir me voir la prochaine fois !* » lance-t-il à son patient.

Le sexagénaire explique qu'il a travaillé pendant quarante ans dans la métallurgie, sans protections réelles :

« Je pars du principe que prendre du temps, ça fait gagner du temps. Expliquer précisément les choses, détailler le mode d'emploi de la pose d'une prothèse, de son entretien, cela facilite l'adhésion et la compréhension du patient. »

« *On avait des oreilles de Mickey, en résumé...* ». Sa surdité est très certainement d'origine professionnelle, mais il n'est pas évident d'en obtenir la reconnaissance. « *Pour que la surdité soit reconnue comme une maladie professionnelle, il faut qu'elle soit détectée au plus tard douze mois après la fin de l'activité ou de l'exposition au bruit* », détaille Christophe Chary. Ce patient a attendu trop longtemps, après qu'il a commencé à sentir une perte auditive, avant de consulter un médecin du travail. Des expositions professionnelles au bruit, le praticien valdoisien en voit souvent. S'il est au fait de la législation en matière de maladies professionnelles, c'est parce que sa curiosité l'a poussé à suivre, en 2018-2019, les cours du diplôme interuniversitaire (DIU) de Lyon I intitulé « *Audiologie et otologie médicale : prise en charge des pathologies audio-vestibulaires* ». Un cursus ouvert aux



Nathalie Da Cruz

Avec Mégane, assistante au centre de L'Isle-Adam.

En chiffres

- 3 personnes dans l'équipe (un audioprothésiste et deux assistantes).
- 3 centres Sensation auditive gérés.
- 50 m² : c'est la surface du centre de L'Isle-Adam.
- Âge moyen des patients : indéterminé, mais selon Christophe Chary, l'âge moyen est en régression. Il note de plus en plus de patients de moins de 50 ans et d'actifs.
- 4 situations récurrentes : outre les presbycousies, de nombreux cas de surdités professionnelles, de surdités de transmission (otospongioses ou otites à répétition, opérées ou non) et de patients acouphéniques.
- Environ 90 % de sa patientèle vient à lui à la suite d'une recommandation d'un ORL ou d'un médecin traitant.

médecins, aux audioprothésistes, aux orthoptistes et aux kinésithérapeutes... « *Le contenu est très complet. J'ai beaucoup appris en matière de pratique quotidienne du*



Nathalie Da Cruz

Porté vers la pédagogie, Christophe Chary prend le temps de détailler chaque geste pour expliquer comment poser, enlever sa prothèse, la mettre en charge...

métier et d'audiométrie, notamment sur les mesures in vivo. J'ai aussi acquis des notions juridiques. »

Ce passionné s'intéresse aussi aux acouphènes. Les 6 et 7 septembre derniers, il a assisté au colloque annuel de l'Association francophone des équipes pluridisciplinaires en acouphénologie (Afrépa). « *J'essaie d'aller plus loin dans ma pratique quand je rencontre des personnes acouphéniques, par l'amélioration des réglages, par exemple. Mais le plus délicat, c'est l'approche du patient. Le colloque de l'Afrépa m'a beaucoup intéressé : il ne faut pas rester enfermé dans l'audiologie face à un acouphénique.* »

Une équipe resserrée et soudée

Guy prend un prochain rendez-vous avec Mégane, l'assistante, qui se trouve être la belle-sœur de l'audioprothésiste. L'équipe est aussi composée de Frédérique, une amie de Christophe Chary, qui est l'assistante de ses deux autres laboratoires situés dans le Val-d'Oise. « *Une équipe à taille familiale et très soudée* », se réjouit-il.

Après Guy arrive Jean-Claude, 73 ans, qui vient pour la livraison de son premier appareil. Il souffre d'une perte auditive à droite, peut-être liée à un neurinome acoustique récemment diagnostiqué, mais sans certitude. « *C'est ma femme qui est surtout gênée !* » répond-il en riant quand on lui demande si sa perte auditive l'incommode.

La pédagogie avant tout

Christophe Chary a placé un écran sur le mur pour que les patients voient aussi bien que lui les résultats des tests et des réglages effectués. Ce fin pédagogue explique ce que représentent les courbes colorées lors des mesures d'audiométrie. Il prend le temps de montrer précaution-

Mini-bio

1981 : naissance à Montmorency (Val-d'Oise)

2005 : diplômé de l'école de Montpellier

2005-2010 : audioprothésiste aux Sables-d'Olonne, en Vendée, il est responsable de quatre centres Audition Santé

2010-2016 : audioprothésiste en région parisienne, à Versailles puis Sartrouville, pour les réseaux Entendre et Audition Santé

2016 : il crée la société Wega Audio et les centres Sensation auditive de L'Isle-Adam et de Taverny

2017 : le centre d'Eaubonne voit le jour

neusement comment mettre l'appareil, l'enlever, le mettre en charge, en tendant un miroir à son patient. « *Je pars du principe que prendre du temps, ça fait gagner du temps*, résume-t-il d'une formule oxymorique. *Expliquer précisément les choses, détailler le mode d'emploi de la pose d'une prothèse, de son entretien, cela facilite l'adhésion et la compréhension du patient.* »

Pour finir, Christophe Chary remet à Jean-Claude une fiche de « recueil des expériences » : « *Dès que vous avez une expérience particulière, un son, un bruit environnant désagréable, notez-le. Plus j'aurai des exemples, mieux ce sera pour adapter le réglage la prochaine fois.* »

Un problème / une solution Éviter les patients insatisfaits et les « prothèses-tiroir »

Le principal souci de Christophe Chary : que les appareils ne finissent pas dans un tiroir ! Cela va de pair avec un nombre raisonné d'appareillages. « *Cela signifie que je renonce parfois à des appareillages. Il faut savoir temporiser, retarder le recours à l'audioprothèse quand la motivation est trop faible ou quand l'essai n'est pas probant.* » En tant que salarié, il se sentait parfois « poussé au chiffre ». « *Le fait d'avoir gagné mon indépendance me donne plus de latitude.* » Pour éviter l'insatisfaction des patients, il pousse à un suivi régulier en adressant des courriers de relance à ceux qu'il ne voit pas assez souvent. Cela permet de faire revenir des personnes dont l'appareil ne marche plus mais qui ne m'en ont pas fait part, ou d'adapter des réglages. « *Parmi les motifs d'insatisfaction, tous n'ont pas lieu d'être ! Et il y a toujours une solution.* »

Le mot de... Fabien Bouger, directeur général de Sensation auditive : « Faire rimer sécurité avec indépendance »

Audioprothésiste de métier, Fabien Bouger a lancé, en 2014, le réseau Sensation auditive en Île-de-France. Son objectif : tisser un petit réseau de proximité qui favorise l'indépendance des audioprothésistes en les soutenant financièrement, mais en restant minoritaire dans le capital de départ, afin qu'ils demeurent décisionnaires. *« En moyenne, les audioprothésistes apportent 60 % des parts. Avec notre formule, ils sont à la fois actionnaires, P.-D.G. et salariés de leur société. Ils peuvent se rémunérer d'emblée. Car sans cela, quand on crée un laboratoire, il est difficile de toucher des revenus au cours des premières années. »*

L'équipe du réseau Sensation auditive compte quatre personnes à temps plein : Fabien Bouger, le directeur général, une assistante administrative et comptable, un chargé d'informatique et une graphiste. Ils apportent leurs conseils et leur soutien en matière de gestion des ressources humaines, de comptabilité, de communication... Ainsi, la graphiste peut réaliser des flyers ou des affiches rapidement, à la demande des adhérents.

« L'avantage de notre réseau, par rapport à la franchise, c'est l'apport de capital au départ, qui sécurise le professionnel, mais aussi le soutien financier à l'ensemble des services. Il y a également tout le travail de back-office pour seconder et soutenir l'audioprothésiste. Au début, nous lui demandons quels sont ses besoins et ses limites : veut-il une gestion des ressources humaines en binôme, par exemple, ou se sent-il prêt à la prendre en charge seul ? »

Aujourd'hui, le réseau Sensation auditive compte une vingtaine de laboratoires adhérents, en Île-de-France et dans des départements périphériques comme l'Eure-et-Loir. *« Nous souhaitons développer un réseau de proximité pour être tout au plus à deux heures de voiture et pouvoir venir dépanner un labo dans la journée si besoin »,* précise le directeur général de Sensation auditive.



Sensation Auditive

Trois centres ouverts en l'espace de deux ans

En moins de deux ans, ce professionnel a ouvert trois centres au total. Développer les centres rapidement, c'est l'esprit de Sensation auditive, le réseau dont il est adhérent.

« Après dix ans en tant que salarié, j'ai voulu être indépendant, explique-t-il. Je voulais mettre en application mes idées et ma manière de faire : prendre le temps nécessaire pour la pédagogie, avoir le bon matériel, savoir renoncer à certains appareillages... Ma devise est : "le bon appareillage pour la bonne personne." J'avais l'expertise, je maîtrisais le management d'équipe ; il me manquait les ressources financières », expose l'audioprothésiste.

En 2015, il rencontre Fabien Bouger et le concept de Sensation auditive le séduit. Le principe : Sensation auditive apporte du capital à l'entreprise que crée l'audioprothésiste. Ainsi, Christophe Chary a pu monter la société Wega Audio, qu'il préside et qui gère les trois centres valdoisiens.

« Fabien Bouger m'a donné carte blanche pour aménager mon labo et, par exemple, installer un troisième écran à destination des patients », indique Christophe Chary.

Une grande liberté due au fait qu'il détient la majorité du capital et reste donc décisionnaire.

Où se voit-il dans dix ans ? *« Ici ! »* répond d'emblée ce trentenaire qui a l'optimisme chevillé au corps et la foi dans l'avenir. *« Le monde de l'audioprothèse évolue tellement, aux niveaux technologique et politique... Ce sera forcément extra ! »*



Christophe Chary en consultation avec Guy, appareillé depuis dix mois.

Nathalie De Cruz