

Phonak Insight

Séduire les patients souffrant d'une perte auditive légère à moyenne

Comment les RIC enthousiasment un nouveau segment de patientèle

La croissance remarquable des aides auditives avec écouteur dans le conduit (RIC) ces dernières années semble résulter d'un alignement inespéré des astres : une gamme attrayante de produits qui séduit un segment de marché réceptif. Les RIC se révèlent irrésistibles aux yeux de nombreuses personnes souffrant d'une perte auditive légère à moyenne, faisant découvrir les avantages des aides auditives à un tout nouveau segment de patientèle.

Au bon endroit au bon moment

Les aides auditives RIC, parfois aussi appelées aides auditives RITE (écouteur dans l'oreille) ou CRT (technologie de l'écouteur dans le conduit auditif), ont constitué le facteur exceptionnel de croissance du secteur des aides auditives au cours de ces dernières années. Dans son ensemble, le marché mondial des aides auditives a connu une croissance de 3 % par an au cours de la période de trois ans 2010-2012. Pendant cette période, le volume de RIC a augmenté trois fois plus vite que le marché global. Représentant environ un quart du marché mondial, les RIC ont donc été le principal contributeur à la croissance globale des volumes par rapport aux volumes relativement stagnants des aides auditives contours d'oreille et intra-auriculaires. MarkeTrak VIII¹ fournit la preuve que cette croissance n'est pas le fruit d'un segment plus jeune, comme on pourrait s'y attendre, mais plutôt d'un segment plus prospère, toujours actif, et, curieusement, plus susceptible de se marier. Pour

demeurer efficace en tant qu'actif, le coût des aides auditives est un petit prix à payer pour de nombreuses personnes. De même, cela représente un faible prix à payer pour éviter toute frustration lors de discussions avec sa/son conjoint(e), même si certains ont des arguments différents à faire valoir. L'audioprothésiste a alors affaire à un patient réceptif qui est attiré à la fois par un revenu disponible supérieur et une meilleure justification pour dépenser de l'argent pour sa propre santé auditive. Cela s'inscrit dans la tendance générale des baby-boomers qui désirent consacrer de l'argent à leur propre bien-être, en particulier lorsque le produit ou service est à la fois pratique et efficace.² Le coût est souvent cité comme l'une des principales raisons de la pénétration relativement faible des aides auditives, cependant, cette preuve issue de MarkeTrak montre que les ventes suivent lorsque la proposition de valeur est suffisamment convaincante.

Identification du patient RIC

En 2012, Phonak a réalisé une enquête mondiale auprès d'audioprothésistes appareillant régulièrement des RIC. L'enquête a été menée dans le cadre de l'initiative « Un million d'oreilles heureuses » célébrant le cap du million d'aides auditives RIC de Phonak appareillées à travers le monde. L'enquête cherchait à déterminer des informations spécifiques aux RIC, telles que :

- Les différences entre un patient RIC typique et un patient contour d'oreille
- Les caractéristiques les plus attrayantes des RIC de Phonak
- Des idées d'améliorations futures des RIC de Phonak

En tout, 1 119 audioprothésistes ont répondu à l'enquête, et les trois différences les plus notables entre un patient RIC et un patient contour d'oreille furent :

- Une probabilité plus élevée d'appareillage ouvert
- Une perte auditive généralement inférieure (légère ou moyenne)
- Une tendance à accorder plus d'importance à l'esthétique

Peu surprenant, il est cependant toujours rassurant d'observer près d'un millier d'audioprothésistes appareillant des RIC quotidiennement partager la même opinion.



Surmonter la barrière de l'acquisition

Les personnes souffrant d'une perte auditive légère ou moyenne disposent d'un véritable choix. Leur perte auditive ne les conduit pas à utiliser l'amplification aussi fortement qu'un patient souffrant d'une perte auditive sévère ou profonde. Ce point est mis en évidence dans la figure 1 qui représente les taux de pénétration relative des aides auditives entre les différents segments de la perte auditive.

La barrière de l'acquisition d'une aide auditive est généralement plus élevée pour les groupes avec une perte légère ou moyenne, car ils peuvent éprouver des difficultés auditives uniquement dans des situations spécifiques telles que des réunions professionnelles ou des repas de famille. Pour les aider à surmonter la barrière de l'acquisition, les avantages obtenus dans ces situations particulières doivent l'emporter sur les inconvénients liés à l'achat et à l'utilisation d'une aide auditive.

Pour un client encore en activité, un produit convaincant seul ne représente qu'une partie de l'équation, il est également important que l'expérience d'achat dans son ensemble se révèle pratique. Les caractéristiques uniques des RIC semblent avoir été un facteur plus

convaincant dans la réduction de ces barrières que les aides auditives contours d'oreille et intra-auriculaires traditionnelles. Les caractéristiques convaincantes des RIC rencontrant les tendances favorables du marché se sont révélées extrêmement irrésistibles pour de nombreux nouveaux utilisateurs d'aides auditives, un alignement inespéré des astres.

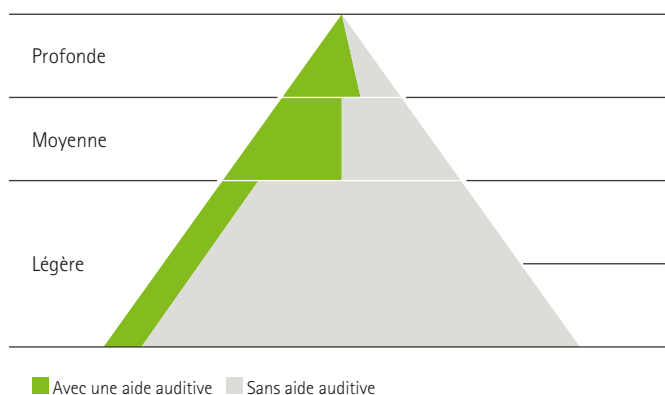


Figure 1
Pénétration des aides auditives parmi les segments de pertes auditives.

Les caractéristiques convaincantes des RIC

L'enquête « Un million d'oreilles heureuses » a souligné l'importance accordée par les patients RIC à l'esthétique et la plus grande probabilité d'appareillage ouvert comme les deux différences les plus significatives par rapport à un patient contour d'oreille. Cette enquête a également montré des tendances en direction des pertes auditives plus légères, un plus grand intérêt pour les accessoires sans fil, et une plus grande probabilité d'appartenir à la population active. La deuxième question de l'enquête s'intéressait aux caractéristiques les plus attrayantes des RIC de Phonak. Au moment de l'enquête, la gamme RIC de Phonak était constituée de quatre modèles différents : Audéo S SMART, Audéo S MINI, Audéo S YES et le RIC Naïda S. Sans surprise, les caractéristiques des produits liées à l'esthétique (petit boîtier et connecteur discret) étaient au sommet de la liste, comme le montre la figure 2, suivies de près par les caractéristiques relatives à l'aspect pratique, par exemple « large choix d'écouteurs externes pour différents degrés de perte auditive » et « taux d'adaptation instantanée élevé ».

Placer l'écouteur dans le conduit auditif présente un avantage de taille évident par la réduction de la taille des pièces placées derrière l'oreille. Un second avantage de taille des RIC est lié à l'utilisation d'un fil plutôt qu'un tube pour transporter le son dans le conduit auditif. Ceci permet au signal sonore d'être envoyé par voie électronique à l'aide d'un fil mince très discret, plutôt que par voie acoustique au moyen d'un tube d'air. La plupart des répondants à l'enquête ont commenté par ailleurs que le fil et les écouteurs externes de Phonak étaient particulièrement discrets, compte tenu de la couleur du contour et du fil.

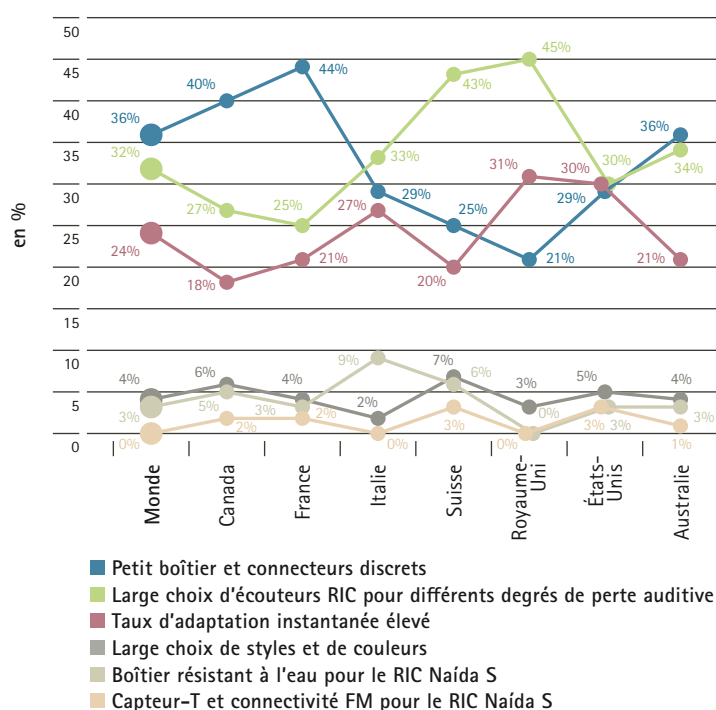


Figure 2
Caractéristiques les plus attrayantes des RIC de Phonak

Le confort et la qualité sonore sont deux autres domaines dans lesquels les RIC réussissent à merveille à attirer des clients poten-

tiels souffrant d'une perte auditive légère à moyenne. Les pièces plus petites et légères placées derrière l'oreille aident les clients à oublier qu'ils portent une aide auditive, sauf bien sûr le fait qu'ils entendent mieux qu'auparavant. Le renforcement de la qualité sonore est assuré par des appareillages plus ouverts offrant un son plus naturel, ainsi que des améliorations au niveau de l'expérience de primo-adaptation. Les premières heures et journées d'utilisation d'une aide auditive sont déterminantes dans la formation de la première impression d'amplification d'un nouvel utilisateur. Lorsque le son d'une aide auditive est bon, que son port est confortable et qu'elle se remarque à peine, la proposition devient alors très convaincante.

Les tendances favorables du marché

Dans son article publié en 2011 dans *Hearing Review*³, Alex Morla met en évidence quatre tendances du marché qui ont été et continueront de transformer les demandes des patients : le confort, la taille, la simplicité et la flexibilité. Il affirme que le consommateur moderne recherche une « gratification immédiate ». Autrement dit, une fois la décision d'achat prise, celui-ci désire faire immédiatement l'expérience du produit ou du service. Inhérent à leur conception, les RIC peuvent être configurés directement par l'audioprothésiste en fonction du degré de perte auditive du patient. L'audioprothésiste fixe simplement un écouteur RIC Standard pour une perte auditive légère, ou un écouteur RIC Surpuissant pour une perte sévère. Des dômes soutiennent en outre un appareillage sur place en alternative aux embouts sur-mesure traditionnels. Ces deux caractéristiques supportent parfaitement la commodité d'un appareillage immédiat. La seconde tendance énoncée par Morla est la taille, en particulier une réduction de celle-ci. Le contour d'oreille plus petit et le fil aminci évoqués ci-dessus apportent aux RIC un double avantage de taille par rapport aux aides auditives contours d'oreille traditionnelles.

Afin de minimiser la taille d'une aide auditive RIC, le contrôle du volume a été supprimé. Alors que certains peuvent considérer que cela compromet le contrôle par l'utilisateur, en réalité ce changement rend l'aide auditive plus simple à utiliser à l'aide d'un seul bouton-poussoir ou, dans certains cas, d'une absence totale de commande. À la même période, un heureux hasard a également apporté la technologie sans fil aux aides auditives. Cela a permis la coordination entre les deux oreilles des actions de contrôles de l'utilisateur d'une aide auditive binaurale.

La dernière des quatre tendances de transformation abordées par Morla est la flexibilité. S'il décrit en particulier les avantages des aides auditives avec logiciel évolutif, la flexibilité d'un écouteur échangeable qui peut évoluer selon les besoins auditifs futurs est particulièrement attrayante pour un utilisateur novice. Face à l'importance d'un tel investissement pour sa santé personnelle, la tranquillité d'esprit apportée par l'évolutivité de l'aide auditive est une proposition alléchante, si un changement au niveau de l'audition devait se produire.

Séduire le prochain million d'oreilles heureuses

La troisième et dernière question de l'enquête « Un million d'oreilles heureuses » sollicitait des commentaires sur des possibilités d'amélioration pour la prochaine génération de Phonak. Cette question ouverte incluait des suggestions dans les domaines suivants : choix du boîtier, connectivité, discrétion, longévité, taux d'adaptation et plages d'application.

À l'aide d'une analyse de nuages de mots-clés, comme le montre la figure 3, « couleurs » était la réponse la plus courante pour le choix du boîtier, « sans fil » et « Bluetooth » pour la connectivité, « plus petit » pour la discrétion, « eau » pour la longévité, « dôme » et « options » pour le taux d'adaptation et « puissant » pour les plages d'application.

Les trois nouveaux modèles de la gamme Phonak Audéo Q et le Naïda Q-RIC offrent plusieurs améliorations conformes aux remarques transmises, ainsi que le maintien des caractéristiques de la génération précédente de RIC de Phonak, hautement appréciées par les audioprothésistes :

- Nouvelle palette de couleurs homogène pour tous les modèles RIC
- Nouveau RIC avec une pile de taille 312 et un capteur-T, Phonak Audéo Q-312T
- Écouteurs RIC Puissant et Standard plus petits
- Indice de protection IP67 contre l'eau et la poussière pour le Phonak Naïda Q-RIC
- Nouveaux dômes fumés pour une résistance accrue à la décoloration et une visibilité réduite dans l'oreille
- Choix de trois écouteurs RIC couvrant les pertes auditives légères à sévères

Les RIC ont suscité l'intérêt des personnes qui se cachaient auparavant derrière l'excuse « mon audition n'est pas si mauvaise » pour retarder le recours à une aide auditive jusqu'à ce qu'elles se retrouvent au pied du mur. Maintenant, ces personnes disposent d'un véritable choix et nombreuses sont celles qui choisissent l'amplification plus tôt. Phonak Audéo Q améliore tellement la gamme RIC de Phonak que le prochain million d'oreilles heureuses approche à grands pas.



Figure 3

Références

- ¹ Kochkin S. MarkeTrak VIII: Mini-BTEs tap new market, users more satisfied; *The Hearing Journal*; Vol. 63, No. 1, January 2010
- ² MIT Enterprise Forum of the northwest and Tech4Aging; *Boomers, Technology & Health: Consumers Taking Charge!*; January 2011
- ³ Morla, A. (2011). Four Transformative Patient Demands: Convenience, Size, Simplicity, Flexibility; *Hearing Review*, 18 (4), 36-42

Auteur : Gavin Buddis, directeur principal des produits, Phonak AG

Pour plus d'informations, veuillez contacter audiology@phonak.com