



ACOUSTIQUE WERNERT

35 ans d'expérience à l'écoute des patients

De la prise en charge au suivi de ses patients, l'équipe d'Acoustique Wernert propose un service sur mesure.

UNE ÉQUIPE DE PROFESSIONNELS F

Un accueil et une prise en charge sur mesure

Avec 14 centres dans la Loire, Acoustique Wernert assure un maillage du territoire pour être au plus près de ses patients. Une proximité que le patient retrouve à chaque étape, de l'accueil à la prise en charge.

Chez Acoustique Wernert la prise en charge est un travail d'équipe qui va de l'assistante à l'audioprothésiste en passant par le technicien. Avec 14 centres dans la Loire et un en Haute-Loire, Acoustique Wernert compte 11 assistantes. Christel Ribeyron en fait partie depuis 2002. Son rôle est de discuter, de rassurer et de répondre aux premières interrogations. « Il est très rare que les gens n'aient aucune question. Le rôle de l'assistante est de désamorcer les premières interrogations avant de voir l'audioprothésiste. On explique qu'il existe différentes gammes et on présente les tranches de prix. On décrit le déroulement de l'appareillage avant de prendre un premier rendez-vous », détaille Christel Ribeyron. Après le premier rendez-vous, il y aura la phase d'essai : « Les essais durent un mois ou plus si besoin. On rappelle que ces essais n'engagent en rien et sont gratuits. » Le rôle de l'assistante est également d'informer le patient sur les possibilités de rembourse-



Acoustique Wernert propose un suivi sur mesure. Photo Acoustique Wernert

ment et des démarches à accomplir. L'accueil du patient débute par l'assistante pour aller ensuite vers l'audioprothésiste et le technicien : « Ces trois personnes sont toujours autour du patient pour intervenir en fonction des attentes. » L'audioprothésiste va faire les mesures d'audition, présenter les appareils et répondre aux besoins. Le technicien va assurer le suivi, le service après-vente et aider sur des demandes spécifiques comme le système télé. « On conseille aux patients de venir tous les trois mois et de faire un bilan auditif une fois par

an », confie Christel Ribeyron. Les assistantes participent également au suivi : « Nous pouvons faire l'entretien des appareils et nous sommes capables de diagnostiquer une panne. Nous avons été formées pour cela. »

WEB

www.acoustique-wernert.com
Acoustique Wernert est présent sur Facebook. Un moyen de connaître les évolutions des solutions auditives, mais également des trucs et astuces pour bien entretenir vos appareils.



Christel Ribeyron accueille les patients d'A



Une à deux fois par an, une équipe d'Acoustique Wernert prend la direction de l'île de Madagascar, où elle mène une action humanitaire en faveur d'enfants malentendants. Photo Acoustique Wernert

A. Wernert appareille jusqu'à Madagascar

Créée il y a plus de trente ans, l'entreprise Acoustique Wernert a pour mission d'appareiller les personnes souffrant de troubles auditifs. Et depuis 17 ans, les laboratoires Wernert se sont envolés bien au-delà des frontières du département pour apporter leur savoir-faire. Une à deux fois par an, une petite équipe, formée d'audioprothésistes, d'ORL et d'assistants, prend la direction de l'île de Madagascar, où elle mène une action humanitaire en faveur d'enfants malentendants.

À l'origine, c'est l'association Amitiés France Madagascar qui a mis le laboratoire en contact avec l'école Semato, à Tamatave, destinée aux enfants sourds et malentendants. Depuis dix ans, Bertrand Guilloud est l'audioprothésiste d'Acoustique Wernert référent sur place : « On équipe une dizaine d'enfants chaque année. On assure également le suivi. On a du travail parce que ce sont beaucoup d'anciens appareils donnés

par des patients de la Loire. Des appareils d'occasion qui s'abîment plus vite en raison du climat marin. » Une personne a également été formée sur place pour assurer l'entretien et les réglages au quotidien. L'école compte une cinquantaine d'enfants, âgés de 4 à 16 ans. Parmi eux, une vingtaine peut bénéficier d'un appareillage. Les autres sont atteints de surdité trop profonde : « On est confronté à un pourcentage de surdité plus élevé en raison du paludisme et des traitements contre cette maladie. » Une mission d'autant plus importante, que les audioprothésistes sont rares sur Madagascar : « Il doit y avoir un seul audioprothésiste sur tout le pays, à la capitale, Antananarivo. »

La prochaine mission aura lieu en novembre 2019. Et après 17 ans, ce partenariat ne semble pas près de s'essouffler : « L'accueil a été super. On s'y est attaché. C'est un peu une deuxième famille maintenant. »

POUR CONSEILLER ET APPAREILLER



Acoustique Wernert depuis plus de quinze ans. Photo C. G.

À domicile, « au plus près des patients »



Pour les personnes qui ont des difficultés à se déplacer, un audioprothésiste d'Acoustique Wernert se déplace à domicile. Photo C. G.

Acoustique Wernert propose aux personnes dans l'incapacité de se déplacer de venir directement à eux. Audioprothésiste à Saint-Etienne - La Terrasse, Bertrand Gouilloud consacre deux après-midis par semaine pour se rendre dans les maisons de retraite et chez les particuliers : « Ce sont des personnes qui sont dans l'incapacité de se déplacer. Alors, je vais directement à leur rencontre. On se déplace à leur demande et on fonctionne vraiment au cas par cas. L'esprit, c'est d'être au plus près des patients. » Cela permet à ceux qui ne peuvent se déplacer d'avoir un

suivi régulier et des réglages précis. Car l'entretien est la clef pour assurer la performance d'un appareil. Le Stéphanois Pierre M., 96 ans, se réjouit de recevoir un audioprothésiste à domicile : « Ça fait près de 40 ans que je suis appareillé, depuis les débuts d'Acoustique Wernert. Avant, j'allais en boutique pour l'entretien. Mais je ne peux pratiquement plus marcher et me déplacer est toute une organisation. » Un audioprothésiste d'Acoustique Wernert vient lui rendre visite environ deux fois par an. Et ça lui améliore son quotidien.

TÉMOIGNAGE

Aurore Deretz : « Souvent, les gens ne voient même pas que je suis appareillée »

« Je suis appareillée depuis cinq ans. J'ai regardé l'audioprothésiste le plus près de chez moi et c'était Acoustique Wernert, à Rive-de-Gier. J'avais entendu parler en bien d'Acoustique Wernert alors j'ai décidé d'aller chez eux. C'était en 2007 et j'avais 32 ans.

J'ai les trompes d'Eustache qui fonctionnent mal et je suis appareillée sur les deux oreilles. Et c'est toujours mieux d'avoir quelqu'un qui vous aide, qui vous conseille et vous épaula.

Ce que j'ai apprécié, c'est d'abord la qualité du service et le suivi. Il y a toujours quelqu'un à l'écoute. On a fait plusieurs essais et ils ont bien pris en compte mes particularités. Pour bien choisir, il faut du temps. Et on se sent suivi. C'est très agréable. L'équipe est très disponible. Il y a toujours quelqu'un pour avoir une solution. Et les appareils ont beaucoup évolué.



Aurore Deretz Photo DR

Je ne suis pas du tout embêtée par des bruits parasites. Je suis vraiment contente. Ça a changé mon quotidien que ce soit en famille ou derrière mon comptoir de pharmacie, puisque je suis préparatrice en pharmacie. Avant, je faisais souvent répéter mes proches. Souvent les gens ne font pas attention et ne voient même pas que je suis appareillée. »

« Notre meilleur atout, notre qualité de service »

Acoustique Wernert n'est pas une entreprise comme les autres. Les salariés-associés ont repris les rênes de la société depuis 2010. Un modèle qui offre une indépendance rare et qui est un véritable atout, comme l'explique Anne-Claudie Orard, audioprothésiste au centre Acoustique Wernert de Chazelles-sur-Lyon : « Être associés fait que nous sommes particulièrement investis. Nous avons forcément envie d'apporter un service optimum à nos patients. »

La particularité d'Acoustique Wernert est également d'assurer un maillage du territoire : « Notre but sur la Loire et la Haute-Loire est d'assurer un service de proximité. Nous avons ouvert le centre de Chazelles-sur-Lyon en 2009. Nous sommes deux avec Charline Jay, qui est assistante. Nous avons le même matériel dans tous nos centres pour assurer un accompagnement optimal partout. » Acoustique Wernert fait également la différence avec un suivi de qualité : « Face à l'arrivée de discounters et de réseaux nationaux, notre meilleur atout est notre qualité de



De gauche à droite : Charline Jay, assistante, et Anne-Claudie Orard, audioprothésiste d'Acoustique Wernert, à Chazelles-sur-Lyon. Photo /DR

service. Nous mettons le patient au cœur de nos préoccupations et cela porte ses fruits. Un patient qui s'appareille chez Acoustique Wernert ne paie pas seulement l'appareillage. Pour le suivi, sans frais supplémentaires, nous invitons nos patients à venir nous voir tous les trois mois pour effectuer l'entretien et les éventuels réglages. »

Acoustique Wernert : « Se former pour offrir le meilleur à nos patients »

L'équipe d'Acoustique Wernert se forme pour offrir les dernières technologies et le service le plus pointu à ses patients.

La technologie est en constante évolution. Les solutions auditives n'échappent pas à cette réalité. Tous les audioprothésistes d'Acoustique Wernert se forment donc chaque année pour être tenu au courant des nouveaux produits du marché et les nouvelles technologies. Les audioprothésistes d'Acoustique Wernert suivent à la fois le congrès, les Assises de Nice et les EPU. Ces derniers permettent de se tenir informé de toutes les avancées médicales sur le fonctionnement de l'oreille. Le congrès permet de réunir l'essentiel des fabricants et de découvrir ainsi les dernières innovations. Les audioprothésistes d'Acoustique Wernert fon-



« Nous avons investi beaucoup dans le matériel et la formation afin d'offrir le meilleur à nos patients », souligne Julie Lordez-Ducatillon, audioprothésiste Acoustique Wernert. Photo C. G.

tionnent en équipe et créent une émulation en se formant en interne. « Clément Lordez est le plus technique de l'équipe. Il va former tous les autres afin que l'on

soit toujours à la pointe de la technologie », explique Julie Lordez-Ducatillon, audioprothésiste chez Acoustique Wernert. Cette ambition d'être tou-

jours bien formé est une volonté d'apporter la meilleure qualité de soin à ses patients : « On travaille énormément pour que nos patients entendent mieux.

L'objectif de ces formations est d'offrir le meilleur à nos patients. »

Une nouvelle technologie pour être plus précis dans les réglages

C'est dans cet esprit de la technologie au service de l'audition, que les audioprothésistes d'Acoustique Wernert utilisent le procédé In vivo : « C'est une technique que peu d'audioprothésistes utilisent car elle demande beaucoup de temps et de conséquents investissements. Nous avons testé la technologie, explique Julie. Le test a été concluant et nous avons généralisé la technique en équipant l'ensemble de nos centres. Ce sont des milliers d'euros engagés par cabine, dont nous avons équipé les 15 centres Acoustique Wernert. Nous avons investi beaucoup dans le matériel et la formation. Et cette technologie nous permet d'être plus précis dans nos réglages. »

15 centres Acoustique Wernert répartis sur le territoire

Chazelles-sur-Lyon

9, rue Lafont.
Anne-Claudie Orard
Tél. 04.77.35.86.73.

Feurs

8, place Geoffroy Guichard.
Harold Decrock
Tél. 04.77.26.07.45.

Firminy

8, rue Voltaire.
Clément Lordez
Tél. 04.77.61.47.37.

La Talaudière

12, rue de la République.
Véronique Vilon.
Tél. 04.77.53.42.61.

Montbrison

17, avenue de la Libération.
Céline Decrock
Tél. 04.77.58.97.30.

Rive-De-Gier

42, rue Jean-Jaurès.
Christophe Bourg

Tél. 04.77.75.38.76.

Saint-Bonnet-Le-Château

10, place du Commandant Marey.
Simon Delclé
Tél. 04.77.50.13.40.

Saint-Chamond

24, boulevard François-Delay.
Laurent Rostaing
Christophe Bourg
Tél. 04.77.22.23.22.

Saint-Etienne Bellevue

8, place Bellevue.
Julien Gisbert
Tél. 04.77.40.09.68.

Saint-Etienne Centre

7, avenue de la Libération.
Annie Gisbert
Julie Lordez-Ducatillon
Pascal Rialhon
Tél. 04.77.37.30.65.

Saint-Germain-Laval

113, rue Denfert Rocherau.
Harold Decrock

Tél. 04.77.65.07.48.

Saint-Just-Saint-Rambert

15, place Jean-Gapiand.
Simon Delclé
Tél. 04 77 55 43 61

Saint-Priest-en-Jarez

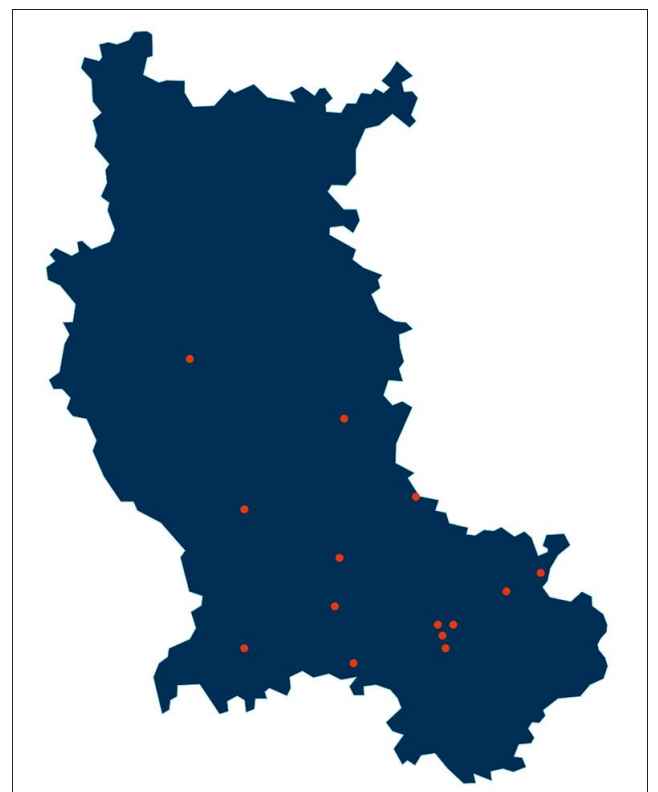
6, place Massenet.
Bertrand Gouilloud
Tél. 04.77.75.95.57.

Veauche

2, place Abbé Blard
Julien Gisbert
Tél. 04.77.83.87.06.

Tence (Haute-Loire)

Après avoir développé son réseau sur le département de la Loire, Acoustique Wernert étend son modèle hors du département et a ouvert un point service en Haute-Loire, à Tence.
Zone artisanale Leygat
43190 Tence
Tél. 04.71.75.80.69.



Carte des centres Acoustique Wernert dans la Loire. Photo Acoustique Wernert