

Audition : le Groupe VYV innove en proposant des consultations en téléaudiologie dans ses centres Ecouter Voir

L'objectif de ce nouveau service, inédit et exclusif, vise à optimiser le parcours client et à raccourcir les délais de rendez-vous, via des consultations d'audiologie à distance, avec des audioprothésistes du réseau. Après un test très probant dans 20 magasins en début d'année, le dispositif est déployé depuis le 1^{er} octobre sur 44 centres d'audition du Groupe VYV. D'ici fin 2021, il le sera dans les 167 centres du réseau.

Pourquoi ce nouveau service ?

Le déploiement de ce nouveau service a pour origine un constat très simple. Alors même que le marché de l'audition est en forte croissance (prévision : +20 % en 2021), le parcours de soin est contraignant et complexe pour les patients qui ont besoin d'un équipement auditif. La pression est très forte sur la disponibilité des audioprothésistes et les délais d'obtention d'un rendez-vous sont souvent très longs. Face à la demande croissante, l'enjeu des professionnels de l'audition est de pouvoir répondre aux besoins des patients dans les meilleurs délais. Ce nouveau service a donc pour objectif de faciliter le parcours client, raccourcir les délais des rendez-vous tout en garantissant une excellente qualité de service pour le client. La téléaudiologie permet d'optimiser les plannings entre les différents centres et d'offrir plus de disponibilités aux clients-patients, notamment dans des zones où l'offre est réduite.

Comment ça marche ?

Un rendez-vous - de suivi ou d'urgence - à distance est organisé au sein du centre d'audition habituel du patient, avec un audioprothésiste du réseau lorsque l'audioprothésiste du centre n'est pas disponible. Dans ce dispositif, le rôle de l'assistant(e) audioprothésiste est fondamental : il ou elle accueille le client, l'installe dans la cabine et s'assure que toutes les conditions sont réunies pour que la consultation se déroule dans les meilleures conditions. A distance, l'audioprothésiste effectue quant à lui tous les réglages et vérifications nécessaires au bon fonctionnement de l'appareil. Les consultations se déroulent dans un cadre totalement sécurisé. Ce nouveau service est proposé gratuitement aux patients déjà équipés d'appareils adaptés.

Une qualité de service identique à celle d'une consultation en présentiel

Avant même d'expérimenter cette solution de téléaudiologie, une étude de faisabilité a été conduite afin de garantir la fiabilité et la qualité de la réalisation à distance des réglages d'appareils auditifs. Confiée au Centich (le Centre d'Expertise National des

« Nous avons pu développer ce service grâce à la force de notre réseau très bien structuré et à notre expertise e-santé. C'est une démarche à la fois innovante et qualitative ».

Xavier Benoist,
 directeur du Pôle
 Produits et services de
 VYV³

« Cela permet d'offrir beaucoup plus de disponibilité de rendez-vous aux clients-patients, alors que le délai d'attente peut aller de 2 semaines à plus d'un mois pour certains centres. Grâce à ce dispositif, nous pouvons répondre à des urgences plus facilement, et ce, davantage encore dans un contexte de crise sanitaire. C'est un service gratuit. 98 % des patients sont satisfaits. ».

Yannick Ferret,
 Directeur national santé
 auditive VYV³

Technologies de l'Information et de la Communication pour l'autonomie), l'étude a validé la solution technique et démontré que la qualité de service dans le futur dispositif serait identique à celle d'une consultation classique en présentiel. Ensuite, début 2020, la nouvelle solution de téléaudiologie a été expérimentée dans 20 centres. 20 professionnels formés spécifiquement ont pris en charge 200 rendez-vous entre la mi-mai et juillet. Le bilan est très positif : 98 % des clients se disent satisfaits du service de téléaudiologie et sont prêts à recommencer. Fin 2021, le service sera déployé sur l'ensemble du réseau.

En tant qu'« Entrepreneur du mieux vivre », le Groupe VYV œuvre pour l'accès aux soins. Acteur de prévention santé, il met en place des services innovants comme la téléaudiologie pour répondre aux besoins et attentes de ses adhérents, patients, clients et résidents sur tout le territoire.

Le Groupe VYV, entrepreneur du mieux-vivre

Le Groupe VYV est le 1^{er} acteur mutualiste de santé et de protection sociale en France. Autour de ses 4 métiers (assurance, offre de soins, services et habitat), le Groupe VYV développe des offres complètes et personnalisées pour accompagner et protéger tous les individus tout au long de la vie.

Pour aller plus loin dans l'accompagnement, le Groupe Arcade-VYV, nouveau pilier du Groupe VYV, propose un dispositif inédit visant à promouvoir le logement comme un vrai déterminant de santé. Le Groupe Arcade-VYV est le 4^e bailleur social de France, par la taille de son parc HLM qui représente 170 000 logements, 5 500 logements construits par an et 681 établissements adaptés aux publics spécifiques.

Créé en 2017, le Groupe VYV œuvre au quotidien pour être utile à tous et à chacun. L'ensemble des composantes du groupe protège 11 millions de personnes au sein de son écosystème et propose des solutions adaptées à plus de 88 000 employeurs publics et privés.

Le chiffre d'affaires du groupe, intégrant une évaluation du chiffre d'affaires des entités de l'UGM VYV Coopération, est d'environ 10 milliards d'euros ; sur le seul périmètre combiné du Groupe VYV, le chiffre d'affaires est de 8,7 milliards d'euros. Acteur engagé, avec 10 000 élus dont près de 2 600 délégués, le Groupe VYV innove et anticipe pour construire une société plus équitable et socialement responsable.

Au sein du Groupe VYV, VYV³ (anciennement VYV Care), a pour ambition de développer une offre de soins de qualité, socialement performante et innovante, au plus près des territoires. L'offre de soins et de services du Groupe VYV, rassemble différents métiers autour de plusieurs pôles : les soins, les produits et services, l'accompagnement. Avec 1 400 établissements de soins et de services en France, VYV³ compte 30 000 collaborateurs et 1 700 élus. Son chiffre d'affaires est de 1,9 milliard d'euros.

www.groupe-vyv.fr



Contacts presse

Nina Tanguy ntanguy@hopscotch.fr 01 41 34 22 03
Paul Caillaud pcaillaud@hopscotchcapital.fr 01 41 34 22 67