

## Dérives de Santéclair : la concurrence plus importante que la santé ?

La S.A. Santéclair a lancé un service de « *téléconsultation ORL* » permettant aux patients d'obtenir directement une ordonnance de prescription d'appareillage chez leur audioprothésiste, en dehors du parcours de soins, sans passer par leur médecin. Pourtant, le code de la santé publique interdit les consultations médicales dans des lieux de vente d'appareils prescrits, ainsi que le compéragé entre médecins et auxiliaires médicaux.

La concurrence a son Autorité, qui peut s'autosaisir, enquêter, sanctionner. En revanche, la santé ne bénéficie pas d'une telle autorité de régulation indépendante. Voilà le déséquilibre qu'exploite depuis des années la S.A. Santéclair pour, en toute impunité, imposer ses pratiques les plus contestables.

Dès 2017, l'IGAS recommandait de « *procéder à une évaluation juridique approfondie du dispositif conventionnel sur lequel reposent les réseaux de soins* ». Ces nouvelles atteintes au Code de la Santé publique plaident pour que cette recommandation soit mise en œuvre au plus vite par les pouvoirs publics.

La S.A. Santéclair<sup>1</sup> a entrepris la promotion, auprès des audioprothésistes membres de son « *réseau de soins* », d'un « *service en exclusivité* » de « *téléconsultation ORL* ». Une fiche de présentation<sup>2</sup> indique que Santéclair avait initié dès 2019 « *une expérimentation avec trois grandes enseignes de l'audition* »...

Ce « *nouveau service* » de téléconsultation est censé permettre aux patients d'obtenir une ordonnance de prescription d'appareillage délivrée directement chez leur audioprothésiste, « *en évitant les déplacements, chez un médecin généraliste puis un médecin ORL* ». Santéclair encourage ainsi le contournement du parcours de soins coordonnés, pourtant préconisé par l'Assurance maladie<sup>3</sup>.

La téléconsultation serait ainsi réalisée dans les locaux de l'audioprothésiste partenaire de Santéclair, avec un médecin ORL partenaire de Santéclair et un matériel technique fourni par le « *réseau de soins* ». Santéclair promeut ainsi le « *centre [d'audioprothèse], lieu unique du parcours d'appareillage* », en violation des dispositions de l'article R.4127-25 du Code de la Santé publique prohibant les consultations médicales dans des lieux de vente d'appareils prescrits au cours de ces consultations.

De manière générale, cette intégration complète du service (assurance santé, consultation médicale, appareillage auditif) induit un intolérable mélange des genres dans l'économie et les finalités de la santé. Les intérêts réciproques de l'apport mutuel de patients entre professionnels de santé, avec toute la portée prescriptive d'un réseau de soins, pose évidemment la question du compéragé, pratique interdite par l'article R.4127-23 du Code de la Santé publique. L'indépendance professionnelle des praticiens et, en miroir, le libre choix des patients, sont remis en cause comme l'IGAS l'avait déjà pointé dans son rapport de 2017<sup>4</sup> sur les « *réseaux de soins* ».

Ce nouveau stade d'intégration, contrevenant au Code de la Santé publique, doit appeler une enquête approfondie. La concurrence a son Autorité, qui concentre essentiellement son approche sur le prix des actes. Or, « *faute de cadre précis posé par la loi et d'implication réelle des autres administrations concernées (notamment dans le domaine de la santé), l'Autorité de la concurrence fait donc office d'unique arbitre, alors même qu'un pan*

<sup>1</sup> Société anonyme, filiale notamment de Allianz et MAAF-MMA. Chiffre d'affaires 2019 : 28 532 000 €. Bénéfice net : 1 042 000 €. Source : <https://www.infogreffe.fr/entreprise-societe/428704977-santeclair-440114B008770000.html>

<sup>2</sup> Disponible sur le site de Santéclair (consulté le 20 novembre 2020) : [https://www.santeclair.fr/fr/sites/default/files/2020-10/FICHE%20AVANTAGES%20T%C3%89L%C3%89CONSULTATION%20ORL%20SANT%20CAIR\\_0.pdf](https://www.santeclair.fr/fr/sites/default/files/2020-10/FICHE%20AVANTAGES%20T%C3%89L%C3%89CONSULTATION%20ORL%20SANT%20CAIR_0.pdf)

Disponible également ici : [http://www.unsaf.org/doc/Fiche\\_teleconsultations\\_orl\\_10.2020.pdf](http://www.unsaf.org/doc/Fiche_teleconsultations_orl_10.2020.pdf)

<sup>3</sup> <https://www.ameli.fr/paris/assure/remboursements/etre-bien-rembourse/medecin-traitant-parcours-soins-coordonnes>

<sup>4</sup> *Les réseaux de soins*, N. Durand et Dr J. Emmanuelli, juin 2017.

Voir aussi notre communiqué : [http://www.unsaf.org/doc/CP\\_Unsaf\\_-\\_IGAS\\_reseaux\\_de\\_soins\\_-\\_14\\_11\\_2017.pdf](http://www.unsaf.org/doc/CP_Unsaf_-_IGAS_reseaux_de_soins_-_14_11_2017.pdf)

important de l'activité des réseaux ne relève pas de son périmètre (la qualité et la sécurité des soins, la déontologie des pratiques) », écrivait l'IGAS<sup>5</sup>.

En revanche, la santé, elle, n'a pas d'autorité de régulation indépendante, qui soit à même de s'autosaisir, d'enquêter, de sanctionner, et qui prenne en compte de façon globale les impératifs sanitaires de long terme de qualité, de sécurité des soins, de déontologie des pratiques...

Voilà le déséquilibre qu'exploite depuis des années la S.A. Santéclair pour, en toute impunité, attaquer et diffamer les professionnels de santé<sup>6 7</sup>, abuser les associations de patients et de consommateurs<sup>8</sup>... Depuis des années les représentants des professionnels de santé dénoncent ces dérives ainsi que des pratiques alléguées de démarchage de patients par Santéclair, peut-être maladroitement parfois, subissant alors des sanctions sévères de l'Autorité de la concurrence.

Dès 2017, l'IGAS, constatant que ces réseaux opéraient dans « un cadre juridique très sommaire »<sup>9</sup>, recommandait de « procéder à une évaluation juridique approfondie du dispositif conventionnel sur lequel reposent les réseaux de soins »<sup>10</sup>. Ces nouvelles dérives et atteintes au code de la santé publique plaident pour que cette recommandation soit mise en œuvre au plus vite par les pouvoirs publics.

C'est pourquoi le SDA demande au Ministère de la Santé de se saisir de ce sujet et d'agir en conséquence.

---

## À propos du SDA (ex-UNSAF)

Le Syndicat des audioprothésistes (SDA ex-UNSAF) est l'organisme professionnel représentatif des 4 100 audioprothésistes de France. Il siège à l'[Union nationale des professionnels de santé \(UNPS\)](#), l'[Union Nationale des Professions Libérales \(UNAPL\)](#) et au Haut Conseil des professions paramédicales (HCPP). Il est le signataire de la convention nationale de tiers-payant et de l'accord cadre interprofessionnel (ACIP), conclus avec les Caisses nationales d'assurance maladie.

Le SDA est présent au niveau européen au sein de l'[Association européenne des audioprothésistes \(AEA\)](#) et est membre du [World Hearing Forum](#) de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS).

Il est présidé depuis juin 2012 par Luis Godinho.

Centrales et enseignes partenaires du SDA : Audition Conseil, Centrale des Audioprothésistes CDA, Delphis, Dyapason, Entendre, Luz Audio.

Pour toute information complémentaire : [unsaf.org](#) - [twitter.com/syndicat\\_audio](#) - [linkedin.com/company/syndicat-audioprotesistes/](#)

---

## Contact Presse

Luis Godinho – 06 88 88 07 83 - [contact@unsaf.org](mailto:contact@unsaf.org)

Nicolas Merlet - 06 25 79 64 79 - [nicolasmerlet@ortus-sante.fr](mailto:nicolasmerlet@ortus-sante.fr)

---

<sup>5</sup> N. Durand et Dr J. Emmanuelli, *op. cit.*, page 36.

<sup>6</sup> Cf. Communiqué, *Les audioprothésistes indignés des propos outranciers de la directrice de Santéclair devant la DGCCRF*, 26.05.2016 : <http://www.unsaf.org/site/communiques-de-presse/communique-les-audioprothesistes-indignes-des-propos-outranciers-de-la-directrice-de-santeclair-devant-la-dgccrf.html>

<sup>7</sup> Espace social européen, *Il faut casser certaines pratiques de vente des professionnels de santé*, septembre 2009

<sup>8</sup> Communiqué, Réseaux de soins : l'UNSAF réclame leur évaluation publique conformément à la loi, 04.10.2016 : [http://www.unsaf.org/doc/CP\\_Unsaf\\_-\\_Reseaux\\_de\\_soins\\_-\\_04\\_10\\_2016.pdf](http://www.unsaf.org/doc/CP_Unsaf_-_Reseaux_de_soins_-_04_10_2016.pdf)

<sup>9</sup> N. Durand et Dr J. Emmanuelli, *op. cit.*, page 4.

<sup>10</sup> N. Durand et Dr J. Emmanuelli, *op. cit.*, page 62.