

LES LABORATOIRES RENARD

DE L'AUDIOLOGIE ET AU-DELÀ

La plus grande enseigne d'audioprothèse indépendante du Nord de la France a grandi sous le sceau de la qualité. Désormais structurée, **elle développe des outils et services** pour les besoins spécifiques de tous les patients, des plus petits aux plus âgés.



Intégrer, former, lancer... Les laboratoires créés par Xavier Renard et repris par son fils Christian se sont développés en ayant toujours la qualité et la transmission pour valeurs clés. « Tous les patients bénéficient de notre protocole

RENARD EN CHIFFRES

19 LABORATOIRES **13 000** PATIENTS SUIVIS DONT

1 500 ENFANTS **62** SALARIÉS DONT **37** FEMMES

19 AUDIOPROTHÉSISTES, **21** ASSISTANTES & TECHNICIENS

ÂGE MOYEN : **37** ANS **6 337** APPAREILS ADAPTÉS EN 2021

9,1 M€ DE CA

de prise en soin qui inclut anamnèse, vidéo-otoscopie, audiométrie - liminaire et supraliminaire, dans le silence et le bruit - localisation, questionnaire, etc., complétés par des tests spécifiques en fonction des environnements sonores et besoins de chacun », explicite-t-il. En complément de ces actes réalisés exclusivement par des audioprothésistes diplômés d'État, les techniciens et assistantes ont des missions précises (voir encadré).

Pour garantir un niveau homogène de prise en charge, un programme d'intégration-formation, qui peut s'étendre sur 3 ou 4 mois, a été mis en place ainsi qu'un tutorat par un senior « pour s'assurer que les nouveaux arrivants acquièrent les valeurs et l'éthique de l'entreprise. Nous avons débuté dans cet esprit avec Yvane Defenin, audioprothésiste, et Sandra Lefebvre, assistante, en 1991. Ils sont toujours là, garants de cet esprit de transmission... C'est un privilège pour nous tous de pouvoir compter sur l'engagement de professionnels fidèles, expérimentés et bienveillants ! On a aujourd'hui un modèle qui fonctionne bien et que l'on peut dupliquer pour la création ou la reprise de centres, y compris hors des Hauts-de-France. » S'y ajoutent des formations externes, des participations aux colloques et congrès... L'entreprise valorise également les compétences de référents (enfants, implants, acouphènes, 4^{ème} âge, etc.), très impliqués dans les structures scientifiques, associatives...

C'est sur cette dynamique collective (les 62 salariés représentent 384 années d'ancienneté cumulée) que Christian Renard a axé son projet de développement sans attendre le 100 % santé. Embauché en 2017 comme animateur réseau, Alexandre Vallier fait le lien entre la direction et les centres auditifs, tant pour l'organisation que le développement

(recrutement, actions commerciales, animation...). « On a réagencé les laboratoires selon un nouveau standard et recruté



Alexandre Vallier

pour bien s'organiser et anticiper la croissance liée au 100 % santé », explique-t-il. Objectif : « accueillir plus de patients en maintenant le niveau de prise en charge et en respectant toujours strictement les prérogatives de l'audioprothésiste. On a donné plus d'autonomie aux assistantes, techniciens et audios, dans un concept d'entreprise libérée, en lien direct avec les équipes supports ». En

parallèle des ouvertures de centres, à rythme maîtrisé, le chef d'entreprise et ses équipes ont développé des services dont la structuration s'est accélérée ces 4 dernières années.

L'intérêt de Christian Renard pour les problématiques du vieillissement n'est pas neuf. Moins de 10 ans après son DE, en 1988 à Nancy, il a passé un DU de gérontologie à Lille. « Je me suis rendu compte de la très grande difficulté des patients appareillés dans les Ehpad et j'ai lancé le Samid (Service d'aide aux malentendants institutionnalisés ou dépendants) en m'appuyant sur les recommandations des instances et en lien avec les équipes médicales. Nous avons l'immense responsabilité de garantir une qualité optimale de suivi prothétique, grâce à des actions interdisciplinaires durables. Je suis très reconnaissant envers ces professionnels qui nous accompagnent depuis plus de 20 ans, notamment le Pr. François Puisieux, chef du pôle de gérontologie au CHRU de Lille, qui n'a eu de cesse de nous guider dans le développement des actions du Samid. » Une convention de suivi des patients appareillés, impliquant les laboratoires et les établissements d'hébergement a été validée. Son application dans des Ehpad des Hauts-de-France (142 à ce jour) a permis d'améliorer considérablement le bénéfice d'appareillage pour les personnes âgées concernées. Arnaud



Arnaud Bourgeois

Bourgeois, cadre de santé expérimenté en gériatrie, a été recruté pour prendre la tête du service en 2021. Il œuvre pour un double objectif dans les établissements : la montée en connaissances des professionnels concernant la gestion quotidienne des aides auditives et l'intégration au projet de soins de protocoles adaptés pour le suivi du résident.

Il accompagne l'équipe du Samid sur la spécificité du 3^{ème} et 4^{ème} âge et la mise en place des Ateliers de stimulation auditive-cognitive : « Nous devons être à toutes les étapes de l'audition : former, conseiller, accompagner et stimuler ». Le Samid compte 6 temps plein dont 5 référents audition et chaque audioprothésiste y consacre au moins 3 demi-journées par mois.

LE 100 % SANTÉ À MAUBEUGE

« Heureusement que nous avons bien préparé le 100 %

Santé, confie Amélie Canesse, assistante technique et administrative dans l'entreprise depuis 7 ans. Les tâches ont été réorganisées pour que je fasse gagner du temps à mon audioprothésiste. Quand le patient arrive, je fais la détection de panne, l'entretien complet (tubes et filtres) et contrôle le bon fonctionnement des appareils. Pour les nouveaux



Amélie Canesse

patients, je réalise le scanner des empreintes, les commandes, la préparation de la fiche Noah et des appareils selon les indications de l'audioprothésiste. Tout est prêt quand il reçoit le patient ! Il peut se consacrer aux tests et réglages. C'est totalement entré dans nos habitudes. Ce travail d'équipe est très



Stephan Baayens

enrichissant. » L'audioprothésiste, Stephan

Baayens, souligne l'évolution : « Bien régler un appareil prend du temps, chaque instant gagné est intéressant. Avec le 100 % santé, nous avons demandé plus de polyvalence aux assistantes techniques, car nous attachons une très grande importance à nous occuper de la même façon de tous les patients, quelle que soit la gamme d'appareil. Je suis depuis plus de 20 ans dans l'entreprise parce que je sens la valeur ajoutée de notre travail, au jour le jour, et je suis très heureux de cette réussite ! Nous avons d'ailleurs dû renforcer l'équipe en recrutant une assistante et un audioprothésiste ».

Les Asac : innovation made in Renard

Les Ateliers de stimulation auditive-cognitive sont emblématiques de la collaboration entre les départements de l'entreprise, en faveur des personnes âgées. « Il s'agit de réapprendre au cerveau à interpréter les sons, mais ce n'est pas une rééducation auditive, c'est une animation ludique adaptable aux populations et établissements, qui évolue en fonction des retours des animateurs », explique Jérôme André, chef de projet.



Jérôme André

Passionnées, les équipes des laboratoires Renard travaillent depuis toujours au perfectionnement de protocoles, d'outils... En 2017, l'audioprothésiste François Leclercq a réalisé en lien avec le Pr. Christophe Vincent du CHRU de Lille son mémoire sur la création d'un test vocal dans le bruit, qui a débouché sur la mise au point et la validation du VRB. Dans

la foulée, le Gérac (Groupe d'étude et de recherche en audiologie clinique) a été mis sur pied : c'est la boîte à outils de l'entreprise. Chef de projet depuis 4 ans, Jérôme André est orthophoniste de formation avec une longue expérience auprès des jeunes sourds : « Ce département porte les études menées dans les laboratoires et développe des outils innovants. En 2022, notre plateforme d'entraînement auditif, lancée après 2 études auprès de patients appareillés dans les laboratoires Renard ou implantés au CHRU de Lille, va être mise à disposition des patients pour améliorer leur compréhension en milieu bruyant ».

« Être un groupe totalement indépendant nous permet de ne subir aucune pression d'industriels, ni de sociétés ou d'actionnaires favorisant les intérêts financiers à court terme. C'est un atout majeur pour poursuivre notre développement en gardant notre éthique professionnelle, souligne Christian Renard. Nous pouvons sereinement mettre en œuvre les



« Notre indépendance nous permet de nous développer dans le respect de notre valeur historique : apporter à chaque patient **le meilleur service possible**, équivalent à ce que nous voudrions pour notre proche le plus cher. »

CHRISTIAN RENARD, PDG

décisions que nous prenons, dans le respect de notre valeur historique, ADN de l'entreprise : apporter à chaque patient le meilleur service possible, équivalent à ce que nous voudrions pour notre proche le plus cher. » ■

RENARD ÉTAPES CLÉS

1970

XAVIER RENARD OUVRE SON 1^{ER} LABORATOIRE À TOURCOING

ANNÉES 90

CHRISTIAN RENARD PREND LA TÊTE DE L'ENTREPRISE, CRÉATION DU LABORATOIRE D'EMBOUS, DES SERVICES SAMID ET BRUIT EN ENTREPRISE

ANNÉES 2000

NOUVELLES OUVERTURES ET REPRISES DE LABORATOIRES INDÉPENDANTS DANS LES HAUTS-DE-FRANCE

ANNÉES 2010

CRÉATION DU GERAC, DÉVELOPPEMENT DU VRB, STRUCTURATION POUR LE 100 % SANTÉ ET POURSUITE DU DÉVELOPPEMENT RÉGIONAL

ANNÉES 2020

1^{ERE} OUVERTURE HORS DES HAUTS-DE-FRANCE, DÉCISION DE DÉVELOPPEMENT NATIONAL

UN LABORATOIRE D'EMBOUS INTÉGRÉ

Après un stage chez L'embout français, Christian Renard a décidé, au début des années 90, d'internaliser sa production. Devenue un service installé à Tourcoing, la fabrication a intégré les dernières technologies (scanners, impression 3D) sous la responsabilité de Nicolas Tine, qui fête ses 20 ans d'entreprise ! 3 prothésistes auditifs produisent aussi bien les embouts d'appareillage que des protections sur mesure pour le département Bruit en entreprise, qui conseille et équipe des industries textiles, métallurgiques, agro-industrielles... Ou l'Orchestre National de Lille !

