

■ Audionat, Or The Hearing Care According To Nathalie

Here is an original vision of hearing care with a good sprinkling of mothering instinct, a unique center created so that wait time means relaxation, socializing, a good dose of empathy, time and a kind word, feeling welcome... these are the ingredients of Audionat, the hearing care center of Nathalie Lafleur, a unique recipe.

There is nothing more difficult than getting a meeting with Nathalie Lafleur and appointments with her have to be flexible. "When you work with children, you have to be very available, which makes it impossible to just plan" she explains. "Being there to listen demands time whether it be for children or

“ There is a lot to gain by being an honorable and happy professional! ”

adults. As soon as we can't stop looking at our wrist-watches, then we're in trouble. I am very talkative and I like to spend time with my patients."

■ In Good Hands

Nathalie Lafleur has been a practicing hearing care professional for the past sixteen years, "since October 2, 1989." From the very begin-

ning, Nathalie was in good hands and proceeded to specialize in the hearing aid fitting of children. "Bertrand Molinard, with whom I worked for fourteen years, was one of the most prominent children's specialists in Paris. He trained me in fitting the little ones. Eighty-two percent of our fittings were on children. Needless to say, I came in at the right place and at the right time. By working with passionate people, you become one as well." Nathalie Lafleur opened her own center on June 7, 2004 under the name Audionat. "Audionat" for Nathalie, as most of her young and not so young patients call her.

■ Avoid The Senior Trap

Nathalie had set her heart in Paris. The location fully satisfied the accessibility criterion

- near a parking lot, eight bus lines, two metro stations and an RER line, and the neighborhood had everything to please everyone. Her priority: feeling welcome. "I wanted a center that felt warm because first of all, I work with families." In fact, Philippe Lafleur, her husband, former ITE production manager (Rexton, Starkey, Siemens, GN Re-

Audionat... ou



L.A.

Une mission rien moins qu'évidente que celle d'interviewer Nathalie Lafleur tant les rendez-vous avec elle sont à géométrie variable. "Quand on travaille avec des enfants, on se doit d'être très disponible, une exigence impossible à caler sur une pointeuse, explique-t-elle. Être à l'écoute, ça demande du temps, que ce soit pour les enfants ou les adultes. À partir du moment où on a les yeux braqués sur sa montre, on ne peut que mal faire. Je suis une bavarde impénitente et j'aime passer du temps avec mes patients... autant d'incompatibilités chroniques avec les impératifs de certaines enseignes."

■ À bonne école

Nathalie Lafleur est audioprothésiste depuis seize ans, "depuis le 2 octobre 1989", précise-t-elle, date à laquelle elle a débuté, rue des Archives, sous la houlette de Bertrand Molinard et Alain Vinet, créateur de la Souris bleue et de la Terrasse, deux logiciels d'éducation auditive et simulateurs d'ambiance sonore. D'emblée à bonne école, Nathalie s'est spécialisée dans l'appareillage des enfants. "Bertrand Molinard, auprès de qui j'ai travaillé quatorze ans, était l'un des grands spécialistes enfants sur Paris. Il m'a formée à l'appareillage des tout petits. Nous faisons 82 % d'enfants. Autant dire que je suis tombée au bon moment, au

bon endroit. À travailler avec des personnes passionnées, on ne peut que le devenir." Nathalie Lafleur reste au laboratoire rue des Archives jusqu'en juin 2003 lorsque Bertrand Molinard envisage de partir à la retraite et vendre. Elle ouvre les portes de son propre laboratoire le 7 juin 2004 sous le nom d'Audionat. "Audionat" pour Nathalie, comme l'appellent la plupart de ses patients, jeunes et moins jeunes.

■ "Éviter le piège à « Seniors »"

Nathalie jette son dévolu, rue Moreau, dans le XII^e arrondissement à Paris. Le lieu satisfait pleinement au critère d'accessibilité : proche d'un parking, de huit lignes de bus, de deux stations de métro et d'une ligne de RER. Sa priorité : l'accueil. "Mon objectif était de faire en sorte que les patients se sentent bien, qu'ils soient heureux d'être là, ajoute Nathalie. Je vou-

L'audioprothèse selon Nathalie

Une vision originale de l'audioprothèse saupoudrée d'accents maternels, un laboratoire atypique conçu pour qu'attente rime avec détente, le goût des gens, une bonne dose d'empathie, du temps et un maître-mot, l'accueil... voici les ingrédients qui font d'Audionat, le laboratoire d'audioprothèse de Nathalie Lafleur, un exemple à part. Recette.

lais un laboratoire chaleureux, et en premier lieu parce que je travaille en famille.” En effet, Philippe Lafleur, son mari, ancien chef de production intras (Rexton, Starkey, Siemens, GN ReSound), l'assiste au quotidien : accueil, secrétariat, comptabilité et... réparation intras. Le résultat :

priques pour un laboratoire d'audioprothèse.

■ L'attente utile

Parmi les trucs et astuces des Lafleurs : la séparation accueil – salle d'attente, par souci de confidentialité. Quant à la salle d'attente, elle a été conçue pour l'attente lu-

amilles font des dizaines de kilomètres parfois... Or, ces bébés, il faut les changer ! De la même façon, on ne fait pas boire un biberon froid à un bébé, d'où l'existence dans la salle d'attente d'un micro-ondes, d'un réfrigérateur rempli de petits-pots pour le cas où... Confort des enfants et de leurs parents. Ces petites choses simples font sourire les adultes et dramatisent le rendez-vous chez l'audioprothésiste. Les murs remplis de photos de jeunes patients et de dessins d'enfants peuvent rassurer certaines personnes âgées.

■ Une formation nécessaire

Sur les 427 dossiers ouverts depuis son installation, 27 % sont des petits enfants et 30 % de grands enfants. Un ratio qui, couplé à une véritable aisance avec cette spécialité font de Nathalie une audioprothésiste spécialiste de l'appareillage de l'enfant. Un rôle qui implique un certain nombre de contraintes mais aussi de satisfactions. Une condition sine qua non : la formation. On n'appa-



Pour les tests, l'enfant est encadré pour que Nathalie ait toute son attention et les parents sont impliqués, grâce au champ libre, pour valider les mêmes réactions auditives et ainsi instaurer une confiance réciproque.

For the tests, the child is supervised so that Nathalie can have all his attention. The parents are involved, with the help of the free field, to validate the same auditory reactions and establish a reciprocal trust.

reille pas un enfant comme un adulte. *“Je dispose de cinq diplômes universitaires, formations qui me semblent obligatoires dès lors que l'on prend en charge des enfants, insiste Nathalie Lafleur. Un DU de phonétique appliquée, un sur la déficience auditive de l'enfant, le DU d'audiophonologie dispensé à l'hôpital Trousseau (Paris), et le DU d'audiologie prothétique approfondie de Lyon. En plus de cette formation, je travaille auprès de deux écoles d'enfants sourds et je réglais jusqu'à mon départ de la rue des Archives les implants cochléaires à l'hôpital Trousseau. Je suis encore aujourd'hui plus de vingt-quatre enfants implantés. Tester un enfant, ce n'est pas résoudre l'addition « 1+1=2 », cela nécessite beaucoup d'attention, de patience, de professionnalisme. Les audiopro-*

Sound), helps her out daily at the front desk, with secretarial tasks, accounting and... repairing ITEs. “Professionalism does not correspond with austerity,” says Nathalie and Philippe wholeheartedly in chorus. “We don't want patients, either children or elderly, to go to the hearing care professional unwillingly. We really thought about the layout of the center to avoid the “senior” trap or becoming commercially aggressive!” In order for them to reach this goal, an assortment of atypical ingredients was used for the hearing care center.

■ Useful Wait

Among the tricks used by the Lafleurs is the separation between the front desk and the waiting room for reasons of confidentiality. The waiting room was designed for play, consisting of a children's corner, TV corner, magazines... and to be useful as well, such as informing parents of the magnetic loop that the center is equipped with. Most of all, it is a soft and calm room because the wait can sometimes be long. In the restrooms there is a changing table. “We see a lot of babies, whether they are hearing

“ À partir du moment où on a les yeux braqués sur sa montre, on ne peut que mal faire. ”

un laboratoire à leur image, dynamique et chaleureux. *“Professionnalisme ne rime pas avec austérité, scandent en chœur et avec cœur, Nathalie et Philippe. Nous ne voulons pas que les patients aillent chez l'audioprothésiste à reculons, enfants ou personnes âgées. Nous avons vraiment réfléchi l'aménagement du laboratoire pour éviter d'en faire un piège à « Seniors » ou encore un centre commercialement agressif !”* Pour y parvenir : un florilège d'ingrédients aty-

dique : coin enfants, coin télé, revues, thé ou café... et l'attente utile : pour informer notamment sur la boucle magnétique dont est équipé le laboratoire. Mais surtout, pour attendre en douceur... l'attente pouvant être parfois longue. Outre l'atelier, on peut trouver à Audionat, un tableau informatif et associatif, véritable lieu d'échange, vierge de toute publicité et, dans les toilettes... une table à langer. *“Nous recevons de nombreux bébés, qu'ils soient déficients auditifs ou enfants de personnes déficientes auditives. Certaines*

thésistes ne peuvent pas prétendre prendre en charge des enfants sans formation spécifique. Si le dépistage systématique néonatal se met en place au bout des deux de l'étude de faisabilité mise en place à l'initiative de la CNAMTS, les audioprothésistes devront se préparer à accueillir et prendre en charge la cohorte de nouveaux-nés qui leur sera adressée."

■ Les commandements

Pour Nathalie Lafleur, l'audioprothèse est difficilement dissociable de sa vie privée. Invitée aux mariages d'enfants qu'elle a appareillées, aux baptêmes des petits-enfants de certains de ses patients... la frontière est très floue. "J'appareille les petits des enfants que j'ai appareillés il y a seize ans. Il m'arrive parfois de recevoir quatre générations. Voir grandir ces familles, ces enfants, voir évoluer leurs demandes et les accompagner dans leurs projets... l'appareillage de l'enfant est un domaine dans lequel je me plais et me complais. Ma récompense : un grand sentiment d'utilité et... des tonnes de chocolat ! Je pense être tout à fait dans l'air du temps parce qu'il faudra bientôt, j'espère, accueillir des petits bouts dépistés à la maternité." La contre-partie : une prise en charge spécifique et la satisfaction d'un certain nombre d'exigences, les commandements selon Nathalie.

● Le travail d'équipe : savoir travailler avec les médecins mais aussi les orthophonistes, les psychothérapeutes, les éducateurs et les assistantes sociales. Rédiger des comptes-rendus aux médecins et en recevoir.



Un coin enfants pour permettre une attente ludique aux plus petits.

A children's corner in the waiting room where the smaller ones can play while waiting.

- Écouter le patient : "L'écoute et le service aux autres sont les grandes fonctions de notre profession de paramédicaux".
- Aller à la pêche aux informations et informer, beaucoup, les autres professionnels autant que les parents
- Être disponible : "L'appareillage d'enfants est chronophage et peut prendre quatre fois plus de temps que pour un adulte. C'est la raison pour laquelle l'on ne peut

“ Tester un enfant, ce n'est pas résoudre l'addition « 1+1=2 ». ”

pas se spécialiser uniquement sur l'enfant, même si une des contre-parties est le renouvellement d'aides auditives, le bon remboursement de ces aides et la fidélité de l'enfant appareillé jusqu'à



l'âge adulte. Il peut arriver que l'on ait à répondre aux coups des fils des parents pleins de questions le soir".

- Se tenir au courant des nouvelles techniques et produits et être exigeant sur le niveau de ces produits. "La fiabilité est un critère indispensable : on ne peut pas laisser un enfant sans aide auditive pendant quinze jours ; il faut qu'il y ait continuité d'utilisation de l'appareil. Je conseille toujours le haut de gamme : les enfants n'ont pas le droit au médiocre, d'autant qu'ils sont remboursés. Mais, les enfants grandissent. Par conséquent, comment passer du

haut de gamme à moins de moyens ? Je me suis démenée et j'ai trouvé une mutuelle, Clario de la Mutuelle médico-chirurgicale, qui peut aider jusqu'à 1 000 euros par appareil et les 35 % restants au niveau du ticket modérateur. La mutuelle donne droit à deux prothèses tous les deux ans. Remplir les dossiers fonds de secours, Agefiph..., cela aussi fait partie du métier d'audioprothésiste."

■ 4 % d'intras

Le choix d'appareiller des enfants impliquent nécessai-

ment deficient or children of hearing deficient parents. Some families have sometimes traveled tens of kilometers to get here and now the baby needs to be changed! In the same train of thought, you don't give a cold bottle to a baby and so that's the reason for the microwave in the waiting room and a refrigerator filled with jars of baby food just in case mom forgot the baby's snack..." Comfort of the children and their parents –small simple details like these make adults smile and downplay the meeting with the hearing care professional.

■ Needed Training

Out of the 427 cases treated since its opening, 27% are very young children and 30% are older children. This ratio, coupled with a real ease with this specialty, Nathalie is a hearing care professional specializing in the fitting of children. This role involves a certain number of constraints but it is also very satisfying. An absolutely indispensable condition is training. We don't fit a child like an adult. "I have five university diplomas, training that seems to me obligatory once a person takes care of children," insists Nathalie Lafleur.

■ The Commandments

Nathalie Lafleur has difficulty separating from hearing aids in her private life. She is invited to the marriages of children she has fitted; to the baptisms of the grandchildren of some of her patients...the borderline is very blurry. "I fit the children of the children I fitted sixteen years ago. Sometimes I receive four generations in one appointment. My reward is an

utter sense of being useful and... tons of chocolate! I think I am completely in step with the times because it will soon be necessary, I hope, to welcome small babies who have been screened at maternity clinics and hospitals." In return is a specific type of care and the satisfaction of maintaining the highest standards; here are the commandments according to Nathalie.

- Team work: know how to work not only with doctors but also with speech therapists, psychotherapists, educators and social workers.
- Listen to the patient
- Go and seek out information and give lots of information to other professionals as well as parents
- Be available: "The hearing aid fitting of children is time-consuming and can take up to four times longer than for an adult. This is the reason why one cannot specialize only in children, even if one of its returns is the renewal of hearing aids due to good reimbursement rates for these types of devices and the loyalty of the fitted child until he turns into an adult."
- Keep informed of new techniques and products and be demanding on the level of these products. "Reliability is an essential criterion. I always suggest top-of-the-line products."

■ Four Percent of ITEs

The choice in fitting children implies consequences in terms of choice of device. Nathalie Lafleur only administers 4% of ITEs, which is well below the national average. There is the problem of ear canals changing, security reasons, and problems of reliability.

Nathalie acknowledges that she supports open fitting, "a system that works very well in a very precise area of application, the mild presbycusis with very well-preserved low frequencies. Elan or ReSoundAir are good products. "But, these are not panaceas. However, these are not mere gadgets either and I believe that we don't need to insist on the 'open fitting' aspect of these products. This approach is a disservice to the product, the fitting, the profession. Again we need to take the time to fit the hearing-deficient person."

■ Communication: The Required Minimum

What about Audionat's communication plan? Not a whole lot. "Word-of-mouth is the best advertising. Mailings go against the paramedical vision that I have of my profession. I prefer to preserve a certain quality of work and availability."

With her proven experience with children, Nathalie Lafleur however does not want to talk about specialization. For her, fitting children or adults does not mean two different professions. "These are not two professions but two clientele types that need specific approaches." And, she adds, "This for me is neither saintly nor a non-profit organization. I earn my living by working well, the way I see it. I believe that there is a lot to gain by being an honorable and happy professional!"

Ludivine Aubin

Un tableau informatif et associatif, véritable lieu d'échange avec les patients, vierge de toute publicité.

An informative and associative bulletin board becomes a true place of exchange and is void of advertising.



rement des conséquences en termes de choix d'appareillage. Nathalie Lafleur ne fait que 4 % d'intras. Un chiffre bien inférieur à la moyenne nationale. Problèmes de conduits qui changent, raisons de sécurité, de fiabilité... Philippe Lafleur ajoute : "Le champ d'application de l'intra est limité d'un point de vue physiologique, audiolgique et psychologique. Lorsque sont réunis une non-évolutivité de l'audition, des paramètres audiométriques, physiologiques stables et pertinents au niveau de la perte en fréquence, alors l'appareillage en intra ne relève pas de l'acrobatie. Mais ces cas ne sont et ne devraient pas être légion. A contrario, vouloir faire de l'intra lorsque l'ensemble de ces paramètres ne sont pas réunis, j'appelle cela du « bidouillage »".

Élément rare dans un centre d'audioprothèse : la table à langer, pour changer les bébés.

Something rare in a hearing care center: a changing table to change the baby's diaper.



■ Oui à l'openfitting, mais...

Nathalie s'avoue, en revanche, acquise à la cause de l'openfitting, "système qui fonctionne très bien dans un champ d'application très précis, la presbycusie légère avec graves très bien conservés". "Elan, ReSoundAir... sont de bons produits. Ils permettent la conservation de la fonction naturelle de la cavité de l'oreille et fournissent une bonne approche, douce,

" Il y a énormément à gagner en étant un professionnel digne et heureux ! "

non-invasive, confortable, esthétique et efficace et, un bon appel du pied pour l'appareillage précoce, ajoute-t-elle. Mais, ce ne sont pas des panacées. Les fabricants d'intras ont tendance à considérer ces produits comme entrant dans le champ d'application de l'intra. Or, cela n'a rien à voir, si ce n'est l'aspect esthétique. Ce ne sont pas non plus des gadgets et je crois qu'il ne faut pas insister sur le caractère « Instant-fitting » de ces produits. Cette carte de visite dessert le produit, l'appareillage, la profession. Encore une fois, il faut prendre le temps d'appareiller les personnes déficientes auditives."

■ Communication : le minimum requis

Quid de la communication d'Audionat ? Pas grand chose. À part un logo désigné par une patiente sourde de Nathalie Lafleur, major de l'école des Gobelins, un bon référencement Pages Jaunes et un référencement sur des sites Internet spécialisés sur le handicap de l'enfant et sur l'accessibilité, la participation à la Journée nationale de l'audition cette année et un contact suivi avec les médecins généralistes et ORL du quartier. "Le bouche-à-oreille est notre meilleure publicité. Pendant quatorze ans, rue des Archives, nous n'avons lancé aucune action de communication. Le mailing toutes boîtes s'arrange mal avec la vision paramédicale que j'ai de mon métier. Je préfère conserver une cer-

taine qualité de travail et une grande disponibilité."

De son expérience éprouvée auprès des enfants, Nathalie Lafleur ne veut pas pour autant parler de spécialisation. Pour elle, appareiller des enfants ou des adultes ne signifie pas deux professions différentes. "Ce ne sont pas deux métiers mais deux types de clientèle qui nécessitent un accompagnement spécifique." Et, d'insister : "Ce n'est pour moi ni un sacerdoce, ni une ONG. Je gagne ma vie en travaillant bien, comme je l'entends. Je crois qu'il y a énormément de choses à gagner en étant un professionnel digne et heureux !"

Ludivine Aubin