

Etude de service sur les vendeurs de fauteuils roulants électriques



Synthèse

1 – Introduction et méthodologie	p 2
2 – Parcours d'achat d'un fauteuil roulant électrique	p 2
3 – Livraison du fauteuil roulant électrique	p 3
4 – Pannes et service après-vente	p 4
5 – Analyse juridique des devis et des factures	p 4
6 – Conclusion	p.6

1 – Introduction et méthodologie

D'après le ministère de la Transition écologique et solidaire¹, 350 000 établissements recevant du public (ERP) seraient accessibles aux personnes en situation de handicap en 2019. On dénombre pourtant à fin 2018, 690 000 ERP² entrés dans le dispositif des Ad'AP (Agenda d'accessibilité programmée) qui engage les établissements à réaliser des travaux d'accessibilité dans un délai déterminé. Cette mesure, dont le dépôt de dossier n'est plus possible depuis le 31 mars 2019, faisait suite au non-respect de l'engagement inscrit dans la loi Handicap du 11 février 2005 et son décret d'application du 17 mai 2006, d'une accessibilité des ERP en 2015. Il y a donc près de deux fois plus d'établissements qui ne sont toujours pas accessibles que d'établissements accessibles.

Au-delà des déplacements quotidiens des personnes en situation de handicap, l'acquisition d'un fauteuil roulant électrique peut relever du parcours du combattant et d'un concours de patience. Le délai pour obtenir un fauteuil est très long et même si la Sécurité sociale met quelques garde-fous en demandant plusieurs devis avant de passer commande d'un appareil, il semblerait que faire jouer la concurrence ne soit pas une habitude dans ce domaine.

De ce constat, l'Institut national de la consommation (INC) et l'Association Française contre les Myopathies (AFM-Téléthon) ont décidé d'étudier le processus d'obtention du fauteuil roulant électrique et le service après-vente des distributeurs. L'objectif de cette étude était notamment d'évaluer les services des vendeurs de fauteuils roulants électriques, tant dans le processus d'achat et de livraison du fauteuil que sur son service après-vente.

Cette étude, débutée en 2016, a fait l'objet d'une étroite collaboration entre l'AFM-Téléthon et l'INC. L'AFM-Téléthon a notamment recruté des familles en cours d'acquisition d'un fauteuil roulant électrique par le biais de ses antennes régionales et Référents parcours santé (RPS) pour participer à l'étude. Ce sont finalement 31 personnes qui ont participé à tout ou partie de l'étude.

Cette étude se déroulait en deux temps :

- la phase de livraison : les familles faisaient leurs démarches habituelles pour l'acquisition du fauteuil et devaient, au moment de la livraison, remplir une grille d'évaluation d'une trentaine de questions ;
- la phase de service après-vente : sur une période de 12 mois suivant la livraison du fauteuil, les participants devaient compléter une grille d'évaluation d'une quinzaine de questions à chaque apparition de panne ou de dysfonctionnement.

Malgré de nombreuses difficultés de recrutement et de recueil des réponses et des documents des panélistes, cette étude apporte de précieux résultats qui permettent de mieux comprendre le parcours d'achat d'un fauteuil roulant électrique et les difficultés qui peuvent être rencontrées à la livraison ou lors de l'apparition d'anomalies.

2 – Parcours d'achat d'un fauteuil roulant électrique

Le parcours d'achat d'un fauteuil roulant électrique est assez long et fastidieux, jusqu'à 18 mois pour un de nos participants. Il nécessite de nombreuses étapes.

Afin d'obtenir une prescription médicale pour un fauteuil, il est nécessaire de réaliser une évaluation préalable par un médecin de Médecine physique et de réadaptation (MPR) – seul professionnel habilité

¹ <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/politique-de-l-accessibilite>

² <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/ladap-agenda-daccessibilite-programmee>

à prescrire des FRE – et un ergothérapeute et/ou un kinésithérapeute, pour apprécier l'adéquation entre les fauteuils envisagés et les besoins du patient, et s'assurer que le patient sera en capacité d'utiliser son fauteuil. Ensuite, il faut rencontrer les distributeurs pour obtenir des devis et essayer à domicile le fauteuil envisagé.

Notre étude montre que peu de personnes font jouer la concurrence entre les distributeurs puisque seulement 5 des 31 participants de notre étude ont vu deux distributeurs. Les autres n'en ont vu qu'un seul. En général, le client a déjà fait appel à ce distributeur, sinon c'est un ergothérapeute ou l'AFM-Téléthon qui l'a proposé.

A part une personne qui nécessitait un fauteuil spécifique en raison de sa corpulence, tous nos participants ont dit avoir pu tester leur fauteuil, ce pendant près de 4 jours en moyenne. Une majorité d'entre eux ont même pu tester plusieurs fauteuils.

La remise d'un devis, les avantages du fauteuil et le délai de livraison du fauteuil sont les éléments les plus fournis par les distributeurs avant la prise de la commande. À l'inverse, les assurances pouvant être souscrites et la date de fin de disponibilité des pièces détachées n'ont été abordées que par respectivement 5 et 4 distributeurs.

La personne doit alors entreprendre les différentes démarches de recherche de financement pour l'achat du fauteuil (Sécurité sociale, PCH Aides Techniques via la MDPH, etc.) avant de finaliser la commande du fauteuil, qui se fait en général à domicile. Ces démarches sont souvent réalisées avec l'aide du Référent Parcours de Santé.

Dans notre étude, en prenant le délai entre la date d'émission du devis et la date déclarée de la prise de commande, il a fallu en moyenne un peu plus de 3 mois à nos panélistes pour réaliser les recherches de financement.

3 – Livraison du fauteuil roulant électrique

Une fois le fauteuil commandé, il a encore fallu attendre environ 3 mois pour que nos panélistes reçoivent leur fauteuil, à domicile pour la majorité. Le délai de réception a en général été conforme à ce qu'avait annoncé le distributeur. À noter qu'un de nos panélistes a attendu près de 10 mois pour obtenir son fauteuil !

Au moment de la livraison, la quasi-totalité des distributeurs a effectué la mise en service et le réglage du matériel. Ils ont vérifié le fonctionnement et remis une facture détaillée. La grande majorité a également indiqué les consignes de bonne utilisation du matériel et donné des documents de suivi du matériel (notice, garantie...).

La majorité de nos panélistes estime avoir bien compris les explications fournies par les distributeurs et a eu le sentiment d'avoir suffisamment d'informations pour utiliser sereinement leur fauteuil. Toutefois, 6 personnes avaient encore des questions en suspens à la suite de la livraison, concernant notamment le fonctionnement du fauteuil et certains réglages.

Finalement, les 29 panélistes qui ont attribué une note de satisfaction au distributeur sur la livraison ont donné une note de 8,3/10 en moyenne. La note la plus basse, 3/10, a été donnée par la personne qui n'a pas vu et testé le fauteuil au préalable. Cela nous confirme l'importance du test du fauteuil.

4 – Pannes et service après-vente

Parmi les 18 panélistes que nous avons pu suivre dans les 12 mois d'utilisation du fauteuil, 7 personnes ont eu des dysfonctionnements ou des pannes et parmi elles, 2 personnes en ont eu plusieurs ! 11 personnes n'ont eu aucun problème.

Il ne semble pas y avoir une panne type. Les désordres sont souvent d'ordre électronique et parfois mécanique. Ces problèmes sont pour la plupart apparus dès la livraison ou au bout de quelques semaines seulement. Seules 2 anomalies sont apparues bien plus tard : la batterie est devenue hors service au bout de 6 mois pour un panéliste, et le coussin s'est mis à se dégonfler au bout de 11 mois pour un autre.

Nous avons apprécié de constater que les distributeurs sont joignables facilement et semblent être à l'écoute. Ils se sont occupés de la réparation directement ou au maximum 5 jours après avoir été prévenus.

Dans 5 cas, les clients ont dû se défaire de leur fauteuil roulant électrique pour permettre l'intervention ce qui est une vraie difficulté pour les malades. Dans 2 cas, le renvoi au fabricant a été nécessaire. Seulement un des panélistes a bénéficié du prêt d'un matériel de remplacement pendant l'intervention. Les autres ont utilisé leur ancien fauteuil ou un fauteuil manuel qu'ils possédaient encore chez eux. À noter que l'AFM propose un service de prêt de matériel qui peut combler ce manque constaté sur le terrain.

Aucuns frais n'ont été engagés par les clients pour réparer les pannes ou dysfonctionnements, les fauteuils étant toujours sous garantie, mais 3 d'entre eux ont dû utiliser leur droit annuel aux forfaits réparation prévus par la Sécurité sociale pour la réparation et l'entretien des fauteuils roulants.

Notre étude a révélé que les distributeurs se retranchent parfois derrière les fabricants de matériel, tout en montrant leur soutien et leur bonne volonté aux clients. C'est pourtant au distributeur de prendre en charge les problèmes couverts par la garantie commerciale ou la garantie légale de conformité.

À la fin de notre étude, 2 pannes étaient toujours en cours. Elles ne sont toujours pas résolues au moment de la rédaction de cette synthèse, soit plus de 12 mois après l'apparition des problèmes.

Sur les 5 réponses obtenues, 3 distributeurs ont été jugés « tout à fait efficace », et 2 « plutôt pas efficace » à cause des difficultés du distributeur à réparer la panne. En dehors de ces cas, il semblerait donc que les clients soient satisfaits de la prise en charge effectuée par leur distributeur en cas de problème.

5 – Analyse juridique des documents

Nous avons pu obtenir 23 devis et 21 factures qui ont été analysées par le service juridique de l'INC. De nombreux éléments à améliorer ont été relevés :

- seule la moitié des devis indiquent une adresse électronique ;
- la durée de validité de l'offre des devis n'est pas toujours précisée alors qu'il s'agit d'une information obligatoire ;
- les modalités de paiement ne sont pas toujours clairement indiquées dans les factures ;
- certaines factures se contentent d'indiquer un relevé d'identité bancaire, alors que d'autres n'indiquent rien à côté de la mention « Règlement par : », tandis que la date d'échéance n'est jamais oubliée ;
- la majorité des devis précise les codes LPP (Codes issus de la Liste des Produits et Prestations Remboursables) des produits, mais leur indication manque parfois de clarté, notamment lorsqu'ils sont mélangés avec des références spécifiques au distributeur.

- les dénominations utilisées dans les devis et les factures ne sont pas toujours claires, comme certaines options « LIFT ELECTRIQUE », « COMPENSATION BIOMECHANIQUE DOSS », « MD TOUCH 400R » ; aussi, les marques des fauteuils et accessoires sont très rarement indiquées ;
- peu de devis indiquent précisément les matériaux et surtout les dimensions, à la fois des accessoires et des fauteuils eux-mêmes ;
- un trop grand nombre d'enseignes manquent de clarté dans la rédaction du devis, en ne distinguant pas clairement le prix du fauteuil, des options et le prix total ;
- aucun devis et aucune facture, à une exception près, n'indique les montants pris en charge par les régimes d'assurance ou de protection sociale complémentaire, ou plus exactement un montant de 0 ou alors ils n'indiquent rien. Or, le professionnel doit les indiquer sur le devis sous réserve des informations fournies par le consommateur ;
- aucune information relative à la livraison ne figure sur les devis et les factures, et aucune information sur le coût de la livraison n'est présentée dans les factures, même pas une mention telle qu'« offert » ;
- aucune information relative au délai de livraison n'est indiquée sur les devis ou les factures.

6 - Conclusion

Les distributeurs semblent professionnels, ils font en général tester le fauteuil et sont à l'écoute de leurs clients. Ces derniers sont très arrangeants et font peu jouer la concurrence. Les devis et les factures pourraient cependant largement être améliorés. La livraison se passe finalement sans encombre.

L'AFM-Téléthon recommande tout de même aux acheteurs de fauteuil roulant électrique :

- d'être vigilant à l'établissement du devis qui doit indiquer clairement la date de validité du devis, le prix TTC et HT de chaque option, le prix du fauteuil, le prix du service, le montant remboursé sécurité sociale ;
- de faire attention à ce qu'il n'y ait pas de doublons dans le listing des options ;
- de bien demander si une garantie commerciale est proposée et faire préciser sa durée et les parties du fauteuil concernées par cette garantie et de se faire préciser les garanties légales applicables si aucune information n'est communiquée sur celles-ci
- de bien récupérer et lire attentivement toutes les CGV (Conditions Générales de Vente) qui engagent la personne et le prestataire,
- de faire préciser le délai et les modalités de livraison si ceux-ci n'apparaissent pas sur le devis proposé,
- De ne pas signer le bon de livraison ni accepter la livraison, si le fauteuil est en mauvais état ou si des pièces sont manquantes

Dans notre étude, la part des personnes qui ont subi des pannes ou dysfonctionnements est élevée : 7/18, soit près d'un tiers. Dans ces cas-là, le distributeur est en général disponible et à l'écoute, même s'il est arrivé qu'un certain nombre d'entre eux n'arrive pas à régler l'anomalie signalée. Le distributeur renvoie souvent vers le fabricant, esquivant alors ses obligations, dont la mise en œuvre de l'obligation légale de garantie de conformité des produits.

Pour aller plus loin

- Un article, « Que d'obstacles pour s'équiper d'un fauteuil ! », sur l'étude et la longueur des démarches a été publié dans le mensuel N° 554 de décembre 2019 de *60 millions de consommateurs* (contenu payant).

Chef de projet : Antoine Champion,
Ingénieur d'étude des services à
l'Institut national de la consommation

Juristes : William Urvoy et Patricia Foucher