



**LABELLISÉ
ENGAGÉ RSE
DEPUIS 2023**

Audilab
Vivez comme vous l'entendez



D'INNOVATIONS ET D'ENGAGEMENTS

1985

Création du premier centre
Audilab à Tours par Benoit Roy,
audioprothésiste

Fin des années 90

Réseau précurseur sur la mise en place
d'un système de management de la Qualité

2012

Création du Comité
Scientifique d'Audilab

2010

Passage du cap
des 50 centres en France

2002

Obtention de la
certification AFNOR
ISO 9001

2013

Obtention de la norme
NF Service 518

2018

Passage du cap
des 200 centres en France

2023

Obtention du label
Engagé RSE (niveau
confirmé)
par l'AFNOR

2021

Obtention de la certification
Qualiopi par l'AFNOR pour
Audilab Ressources,
organisme de formation
interne au réseau

2019

Association avec le
groupe Demant pour
poursuivre le
développement du
réseau

2026

305
centres auditifs

75
audioprothésistes associés

625
collaborateurs au
sein du réseau

140
audioprothésistes salariés

68
membres d'Audilab Ressources



Au sein du réseau Audilab, la Responsabilité Sociétale des Entreprises est une évidence. Notre métier nous place naturellement sur le chemin de la RSE, en accompagnant le bien-être auditif et le bien-vieillir de tous, tout en cultivant une relation de confiance durable avec nos clients, nos équipes et nos partenaires. Ancrée dans les pratiques quotidiennes du réseau, notre démarche RSE se construit sur le terrain, grâce à l'implication d'un réseau de professionnels passionnés.

**LA RSE VISE À GARANTIR UN IMPACT POSITIF
SUR LA SOCIÉTÉ, SUR L'ENVIRONNEMENT ET
SUR LES ÉQUIPES QUI FONT VIVRE LE RÉSEAU**

Audilab

renouvelle son label engagé RSE et franchit un nouveau cap dans ses engagements

Le premier réseau d'audioprothésistes labellisé Engagé RSE confirme son niveau « Confirmé » avec un score en progression.



En 2023, Audilab devenait le premier réseau d'audioprothésistes en France à obtenir la labellisation Engagé RSE délivrée par AFNOR Certification, **avec un score de 2 étoiles correspondant au niveau « Confirmé »**. Trois ans plus tard et avec des critères d'évaluation toujours plus exigeants, le réseau annonce le renouvellement de ce label, avec un score en nette progression, confirmant ainsi la solidité et l'approfondissement de sa démarche RSE sur le terrain.

« Lorsque nous sommes devenus en 2023 le premier réseau d'audioprothésistes labellisé Engagé RSE par l'AFNOR, nous savions qu'il s'agissait du début d'une exigence renforcée. Trois ans plus tard, la progression de notre score démontre que la responsabilité sociétale n'est pas un discours théorique chez Audilab, elle irrigue le quotidien de nos 300 centres et de nos 550 collaborateurs. »



Benoît Roy
Président
fondateur Audilab

UNE ÉVALUATION EXIGEANTE ET UN ENGAGEMENT COLLECTIF

L'audit en chiffres : 7 jours d'évaluation terrain menés au sein de 8 centres du réseau.

Une mobilisation à 360° : le maintien de la labellisation s'appuie sur le regard d'une **évaluatrice spécialisée**, l'implication des **équipes terrain** et de tous les **services d'Audilab Ressources**, ainsi que la contribution de **6 parties prenantes externes**.

UN SCORE EN PROGRESSION, UNE MATURITÉ CONFIRMÉE



Cette progression traduit la consolidation d'une démarche RSE désormais installée dans les pratiques quotidiennes du réseau, comme le détaille le dossier de presse ci-après.



NOTRE DÉMARCHE RSE : DES ACTIONS CONCRÈTES PORTÉES PAR UN COLLECTIF STRUCTURÉ.

UNE GOUVERNANCE RSE PORTÉE PAR UNE CULTURE COLLABORATIVE, UN ESPRIT DE FAMILLE

Ancré dans les pratiques quotidiennes de notre réseau, l'engagement d'Audilab envers le développement durable est historique. D'où, aujourd'hui, une démarche RSE inspirée du terrain, à laquelle chacun participe.



Norbert Montembault, coordinateur du GIE et Président Audilab Pays de Loire, en parle :

Comment la démarche RSE est-elle pilotée chez Audilab ?

Norbert Montembault : nous fonctionnons en mode projet et avons choisi d'intégrer la RSE au management de la Qualité. Benoît Roy, notre Président, et moi-même insufflons une stratégie. Jean-Baptiste Bergougnoux, responsable QSE et RSE, veille au déploiement opérationnel. Mais, pour nous, le plus important, c'est de faire remonter les actions du réseau. Depuis toujours, nous avançons ainsi. C'est dans la culture Audilab.

Justement, comment faites-vous remonter les actions de terrain ?

N. M. Depuis 18 ans, à l'initiative de Benoît Roy, nous organisons une visioconférence mensuelle avec tous les associés d'Audilab. Oui, dans une grande famille, il faut savoir garder le lien ! Y sont abordés les sujets majeurs pour le réseau. Et, bien sûr, parmi les thèmes fondamentaux, il y a la RSE.

Et ensuite, que faites-vous de toutes les idées qui viennent des structures ?

N. M. Lors de ce rendez-vous mensuel, certains points sont votés immédiatement par les associés. Parfois le sujet doit être approfondi et fera l'objet d'un vote plus tard. C'est alors l'associé référent d'une thématique qui prend le temps d'étudier le sujet. Pour la RSE, il s'agit de Pierre Busnot. Après avoir voté, ces décisions sont suivies par le comité de pilotage RSE et mises en oeuvre par les équipes du Réseau et d'Audilab Ressources, accompagnée par l'équipe RSE. En un mot, une authentique démarche participative et collaborative.

[Consulter le rapport RSE 2026](#)



LES 4 PILIERS DE NOTRE DÉMARCHE RSE



1. Prendre soin de l'humain



2. Gouvernance et éthique



3. Contribution environnementale



4. Contribution à la société

PILIER 1 : PRENDRE SOIN DE L'HUMAIN

Valoriser l'humain, c'est placer l'écoute au cœur de nos engagements. **L'écoute attentive de nos clients**, à travers un accompagnement personnalisé, mais aussi celle de nos collaborateurs, grâce à une **attention particulière portée à la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT)**.

À L'ÉCOUTE DE NOS CLIENTS

Parce que chaque parcours auditif est unique, nos audioprothésistes prennent le temps d'écouter et de comprendre le vécu, les attentes et les besoins de chaque client. Cette **approche humaine et de proximité** permet de proposer les meilleures solutions d'aides auditives et un suivi personnalisé tout au long de l'appareillage.



LE RÉSEAU AUDILAB EST CERTIFIÉ NF SERVICES 518 POUR LA QUALITÉ DU SERVICE DES AUDIOPROTHÉSISTES.

Une norme née en 2013 à l'initiative d'AUDILAB

Être à l'écoute, c'est aussi donner l'occasion à nos clients d'émettre un avis. Un cabinet indépendant mène donc pour nous une enquête de satisfaction à trois moments distincts : six mois après l'acquisition de l'appareil, trois ans et demi après le premier appareillage et, enfin, lorsque l'appareillage a été reporté.

DES CENTRES ANCRÉS DANS LE TERRITOIRE, ACCESSIBLES À TOUS

Avec 300 centres auditifs en France, dont des implantations en zones rurales, Audilab renforce son ancrage local pour garantir l'accessibilité aux soins auditifs pour tous, y compris dans les territoires les moins desservis. Les centres sont conçus pour répondre aux enjeux d'accessibilité (locaux adaptés, horaires flexibles, etc.).

UNE SATISFACTION CLIENT QUI TÉMOIGNE DE LA QUALITÉ DE NOS ENGAGEMENTS

- Le réseau Audilab élu **Meilleure Enseigne 2026** dans la catégorie Prothèses Auditives par le magazine Capital
- **96.8%*** de nos patients déclarent être satisfaits d'Audilab en 2025 (sur la base de 10 488 enquêtes exploitables)
- **4,9/5** de note moyenne sur Google établie à partir de 9 500 avis publiés



29%
**DES CENTRES AUDILAB
SONT SITUÉS EN ZONE RURALE**

Audilab s'engage pour le bien-vieillir et l'accès aux soins auditifs grâce à des **partenariats conventionnés avec des EHPAD et des résidences seniors** en assurant le dépistage auditif, l'entretien et le réglage des appareils des résidents.

Nos audioprothésistes interviennent aussi dans des **Centres Hospitaliers Universitaires (CHU) et des maisons médicales**.

Enfin, le réseau agit au service de l'inclusion **en accompagnant les Maisons Départementales des Personnes Handicapées (MDPH)** et en menant des actions de prévention dans les **établissements scolaires** pour sensibiliser les jeunes à la santé auditive.

NOURRIR L'ENGAGEMENT DE NOS COLLABORATEURS

Chez Audilab, nous considérons la QVCT et la dynamique collective comme des leviers essentiels d'épanouissement et d'engagement de nos équipes. Cet investissement s'incarne notamment à travers l'animation de notre **Communauté RSE**, un espace d'échange de bonnes pratiques qui fédère les collaborateurs autour de projets porteurs de sens. Il se traduit également par la mise en place de **dispositifs de formation continue et de prévention santé, de jours de congés supplémentaires** pour valoriser l'ancienneté et les moments clés de la vie (notamment lors des retours de congé maternité), ainsi que l'**organisation régulière d'événements fédérateurs** comme des séminaires associés, des teambuildings et des animations internes..

LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DE NOS COLLABORATEURS

Au sein d'Audilab Ressources, la centrale d'achats et de services dédiée à l'ensemble du réseau, la santé et la sécurité des collaborateurs constituent une priorité absolue.

Cet engagement se traduit notamment par un **contrat de prévoyance** couvrant 80 % du salaire en cas de maladie. Pour limiter les risques au quotidien, des mesures strictes sont appliquées, telles qu'une **charte des déplacements**, le déploiement de **badges de sécurité pour les travailleurs isolés** et la tenue de **formations aux gestes et postures**.



Par ailleurs, nous agissons pour le bien-être de nos équipes avec des initiatives comme notre concours « Marche à pied », lancé en 2022 pour lutter contre la sédentarité, et « Mai à vélo », qui encourage le vélo comme mode de transport sain et écologique. Enfin, dans le cadre du mois de l'audition en mars 2026, nous avons organisé des dépistages auditifs auprès de nos collaborateurs du GIE pour sensibiliser à la protection de l'ouïe.



57	198	46
PARCOURS DE FORMATION	MODULES E-LEARNING	WEBINAIRES EN 2025

LA FORMATION DE NOS ÉQUIPES

La formation continue est au cœur de notre engagement pour le bien-être et l'évolution de nos collaborateurs. Chaque nouveau collaborateur bénéficie d'un **parcours d'intégration adapté**, et tout au long de l'année.

Nous concevons chaque mois de nouvelles formations pour répondre aux besoins opérationnels et valoriser les compétences.

Aussi, notre comité scientifique, composé de 5 audiologistes experts, propose des formations en visioconférence sur des thèmes majeurs, ainsi que des journées annuelles scientifiques pour former, informer et échanger sur les sujets essentiels du métier.

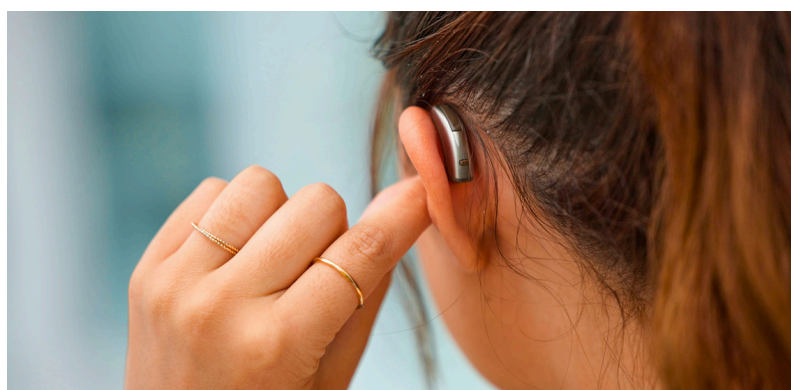


PILIER 2 : GOUVERNANCE ET ÉTHIQUE

La gouvernance d'Audilab s'appuie sur un modèle collaboratif et participatif, où les décisions stratégiques sont co-construites avec les associés du réseau dans un esprit de proximité et de dialogue. Cette organisation s'accompagne d'une exigence d'intégrité appliquée à l'ensemble de nos relations avec nos collaborateurs, fournisseurs, sous-traitants et partenaires.

UNE ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE ET UN CADRAGE MÉDICAL STRICTS

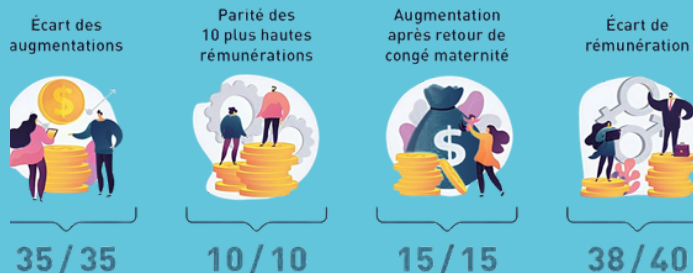
Afin de promouvoir des **pratiques responsables et transparentes dans l'exercice du métier**, le réseau s'appuie sur des outils de cadrage précis élaborés par son Comité Scientifique. Cela se traduit notamment par une charte du relationnel médical, l'organisation régulière de journées scientifiques, ainsi que la diffusion d'une plaquette de préconisations autour de la réforme 100 % Santé.



UN DIALOGUE PERMANENT AVEC L'ENSEMBLE DES PARTIES PRENANTES

Cet engagement se traduit par un dialogue constant avec nos parties prenantes, grâce notamment à **un service dédié aux relations avec les mutuelles, à des questionnaires de satisfaction patients ou encore à des échanges réguliers avec les acteurs économiques locaux**. Code de conduite, charte des bonnes pratiques d'achats, respect des droits humains, équité et transparence : notre ambition est de faire vivre une démarche responsable dans chacune de nos relations avec nos collaborateurs, fournisseurs, sous-traitants et partenaires.

98/100 D'ÉQUITÉ CHEZ AUDILAB RESSOURCES



L'ÉQUITÉ ET L'INCLUSION COMME SOCLE DU COLLECTIF

L'engagement en faveur de l'égalité et de la non-discrimination se concrétise par un score de 98/100 à l'index d'égalité femmes-hommes chez Audilab Ressources. Cette performance reflète une stricte équité de traitement en matière de rémunération, d'évolutions professionnelles et de garanties au retour de congé maternité.

PRÉVENTION ET PROTECTION DES COLLABORATEURS

Pour garantir un cadre de travail sain et respectueux, Audilab sensibilise activement ses équipes aux enjeux du harcèlement sexiste et sexuel. Un dispositif de signalement dédié est déployé pour garantir l'écoute des salariés, la protection de leurs droits et le traitement confidentiel des alertes.

PILIER 3 : CONTRIBUTION ENVIRONNEMENTALE

Engagé depuis de nombreuses années dans une démarche environnementale valorisée par le label **Engagé RSE**, Audilab poursuit ses actions pour limiter l'impact de ses activités et promouvoir des pratiques plus responsables.

LES DÉCHETS, TOUJOURS MOINS !

Des initiatives concrètes en faveur de l'environnement sont déployées quotidiennement dans nos centres :

- Recyclage des piles auditives en partenariat avec Ecosystem,
- Collecte des appareils et accessoires électroniques usagés,
- Tri des déchets,
- Réduction des impressions papier,
- Limitation des déchets numériques,
- Sensibilisation auprès fabricants d'appareils pour réduire le suremballage,
- Déploiement de la signature électronique sur tablette pour les patients,
- Recours à des prestataires locaux pour l'entretien et les travaux des centres...

Ces bonnes pratiques seront généralisées à travers un Guide de réduction et gestion des déchets.

Dans une logique d'économie circulaire, le **matériel informatique est prioritairement donné aux salariés ou confiés à des ESAT** pour réparation, démantèlement ou recyclage.

ZOOM SUR LE CHALLENGE DEEE

Grâce un **challenge interne de collecte** de «Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques (DEE)» organisé sur les mois de février et mars 2026, avec la mobilisation de 56 centres auditifs Audilab : ce sont **188 kg de déchets** qui ont été collectés dont plus de **23,2 kg d'appareils et d'écouteurs**.



GARANTIR LES PRATIQUES DE NOS FOURNISSEURS ET PRESTATAIRES

Sélectionner nos fournisseurs, créateurs d'objets publicitaires, fabricants de textile, imprimeurs sur la base de critères RSE, c'est notre engagement.

Depuis que cette démarche est en place, nous progressons chaque année ! En 2025, c'est plus de 77% des "goodies" destinés aux clients (porte-clés, sacs shopping, jeux de cartes, etc) qui viennent de fournisseurs qui remplissent au moins un critère par pilier RSE de la grille établie par Audilab.



Pour réduire son empreinte écologique et accélérer sa transition énergétique, Audilab déploie une stratégie globale reposant sur **l'autoconsommation électrique via des panneaux photovoltaïques** couvrant 53 % des besoins de son siège, la baisse des émissions de gaz à effet de serre grâce au passage aux **véhicules hybrides**, ainsi que la priorité donnée aux **fournisseurs français et commerçants locaux** pour l'aménagement de ses centres. Cette démarche s'accompagne d'un engagement fort en faveur des mobilités durables, concrétisé par une charte dédiée aux déplacements en transports en commun et le lancement en 2026 d'un **Plan de Mobilité Employeur** favorisant le covoiturage et l'usage du vélo pour les trajets domicile-travail.

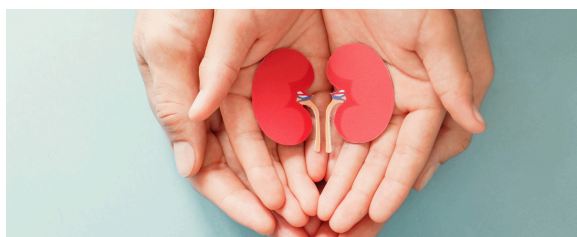
PILIER 4 : CONTRIBUTION À LA SOCIÉTÉ

PRÉVENTION ET SENSIBILISATION À LA SANTÉ AUDITIVE

Acteur de la santé publique, Audilab s'engage pour le bien-vieillir à travers des actions de prévention, de dépistage et de sensibilisation menées partout en France. Lors des journées de l'audition, nos équipes, en partenariat avec les entreprises et mutuelles, effectuent des tests de dépistage auprès des salariés et adhérents. Elles interviennent également auprès **des Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS), des EHPAD et des CHU.**

AUDILAB, ACTEUR DES TERRITOIRES

Ancré dans les territoires, Audilab soutient des initiatives locales, solidaires et associatives, tout en développant des partenariats avec les acteurs de santé et les structures de proximité. Par exemple, lors des festivals de musique, les centres offrent des tests de dépistage et lors des Salons seniors, nos audioprothésistes proposent des bilans auditifs gratuits.



PARTENARIATS ENGAGÉS

Audilab s'investit aux côtés de causes à fort impact social ou médical, notamment à travers son soutien à l'Équipe de France de Football des Sourds pour **promouvoir le handisport et la lutte contre la stigmatisation**, à sa participation à la campagne **Ruban Rose** contre le cancer du sein jusqu'en 2025 et en faveur du **don d'organes** en 2026.

SOUTIEN À L'EMPLOI INCLUSIF ET ADAPTÉ

Le réseau collabore régulièrement avec des **Établissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT)** ainsi que des **Entreprises Adaptées (EA)** pour la sous-traitance de prestations et la gestion logistique, favorisant directement l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap.

TRANSMISSION DES SAVOIRS ET FORMATION DES JEUNES PROFESSIONNELS

En France, la proportion de seniors s'accroît d'année en année. Conséquence ? Le besoin en experts de l'appareillage et de l'implant auditif est toujours plus sensible. Soucieux de transmettre leur expertise, **des audioprothésistes Audilab forment les professionnels de demain.**

Les lieux de formation : CNAM, universités, écoles d'orthophonie et d'audioprothèse.





À propos d'Audilab

Les professionnels Audilab ont à cœur d'accompagner leurs patients pour comprendre au mieux leurs besoins et leur apporter des solutions auditives personnalisées. L'esprit d'équipe, l'innovation, la maîtrise, l'expertise ainsi que l'engagement sont des valeurs fortes pour les collaborateurs Audilab qui conjuguent valeurs humaines et savoir-faire. Diplômés et formés en continu, les audioprothésistes exercent dans des centres auditifs qui se veulent accueillants, modernes et ergonomiques ; où l'innovation technologique et le bien-être des patients sont au cœur des priorités.

Le réseau offre la possibilité aux indépendants de continuer à vivre leur métier d'audioprothésiste, tout en participant au développement de leur entreprise. Ce modèle économique innovant est également proposé aux salariés qui souhaitent devenir indépendants tout en ayant les avantages d'un groupe structuré. L'ensemble des sociétés du réseau adhère à un GIE commun à toutes les structures pour les achats et bénéficie de services en support (systèmes d'information, accompagnement Qualité NF Services 518, accompagnement OCAM, formation, ressources humaines, contrôle de gestion et achats, comptabilité, marketing et communication, relations médicales).

De nombreuses sessions de formation sont organisées régulièrement pour améliorer les compétences de chacun.

Les Chiffres clés du réseau

- Nombre de centres : 303
- Nombre d'audioprothésistes associés : 75
- Nombre d'audioprothésistes salariés : 140
- Nombre d'assistant(e)s : 343 dont 59 référentes Qualité
- Nombre de membres d'Audilab Ressources : 68
- Nombre de collaborateurs : 626
- 96.8% de nos patients nous recommandent à leurs amis*



Plus d'informations sur www.audilab.fr et nos réseaux sociaux :



Pour toute demande complémentaire :

Contact presse : Marion Badère – 02 47 31 16 95 - m.badere@audilab.fr

*Source 2025 sur la base de 10 488 enquêtes exploitables