

## Audika confie la direction de son Réseau à Nathalie Toitot



**Audika poursuit sa stratégie de conquête et de transformation, et promeut Nathalie Toitot, sa Directrice de l'Excellence Opérationnelle Réseau, au poste de Directrice Réseau. Forte d'un parcours de plus de 15 ans sur diverses fonctions managériales dans le secteur bancaire notamment chez Oney, Nathalie Toitot a pour mission, avec l'appui des managers de proximité d'accélérer la croissance du Réseau Audika en France et aller plus loin dans l'excellence de prise en charge de chacun de leurs clients. Audika s'appuie sur les forces et l'expertise de ses collaborateurs pour affirmer sa position d'enseigne préférée, de confiance et de référence en matière de santé auditive en France. Membre du Comité Exécutif, Nathalie Toitot est directement rattachée à Michaël Tonnard, Directeur Général d'Audika.**

Mère de 3 enfants et diplômée de l'EDC Paris Business School, Nathalie Toitot débute sa carrière au sein de la Banque Populaire du Nord en tant que Directrice d'Agence puis Directrice Multisites. Elle rejoint en 2017 la banque Oney, filiale de Auchan, en qualité de Directrice Réseau. Elle intègre ensuite le Comité de Direction en étant nommée Directrice de Développement puis Directrice Commerciale. Dans un contexte de mutation sectorielle et de transformation de l'entreprise, Nathalie Toitot contribue à la mise en place des projets structurants et de transformation et construit le parcours client de demain d'Oney.

En mai 2023 Nathalie Toitot rejoint Audika, expert exclusif de l'audition depuis 45 ans, en qualité de Directrice de l'Excellence Opérationnelle Réseau. Elle s'est concentrée sur la co-construction de méthodes et outils de travail communs, et sur leur déploiement auprès des équipes du réseau (près de 620 centres et 1200 collaborateurs) afin de garantir une expérience client personnalisée et un suivi sur-mesure à chaque client Audika.

En France, 1 personne sur 10 est concernée par une forme de déficience auditive <sup>(1)</sup> et malgré l'actuelle accessibilité aux soins auditifs, de nombreux malentendants ne sont pas appareillés. Or si elle n'est pas traitée, la perte d'audition peut conduire à l'isolement social allant jusqu'à la perte des stimulations essentielles permettant de préserver les facultés intellectuelles. Un enjeu de santé publique auquel Audika et ses équipes expertes répondent en multipliant les actions de prévention afin de réduire au maximum le délai de prise en charge entre les premiers symptômes et l'appareillage, et en assurant un accompagnement personnalisé et sur-mesure à chacun de ses clients. Une attention particulièrement appréciée comme le soulignent les nombreux témoignages exprimés notamment via la note NPS <sup>(2)</sup> exceptionnelle attribuée dès le premier rendez-vous, les avis Google et les 4 000 verbatims clients analysés avec KPAM, le cabinet conseil expert en Expérience Client.

**Nathalie Toitot, Directrice Réseau d'Audika, déclare :** « *Je remercie chaleureusement Michaël Tonnard et le Comité Exécutif pour la confiance qu'ils m'accordent depuis mon arrivée. J'ai découvert un secteur passionnant et je sais qu'avec le soutien des directeurs régionaux et managers de proximité notamment, nous allons emmener nos collaborateurs du réseau encore plus loin dans notre mission, celle d'aider le plus grand nombre à entendre mieux. Un engagement riche de sens, qui nous anime au quotidien et que nous continuons de servir grâce à notre expertise, notre écoute, notre travail d'équipe et à la confiance que nous entretenons entre nous et avec nos clients !* »

**Michaël Tonnard, Directeur Général d'Audika, ajoute :** « *Dès son arrivée au sein d'Audika, Nathalie Toitot a très vite intégré les spécificités de notre secteur et les enjeux de notre entreprise. Elle a su apporter sa vision audacieuse et dynamique dans des projets structurants et ainsi contribué à renforcer l'efficacité de notre réseau, tout en faisant vivre les valeurs Audika. Il a donc été tout naturel pour moi de capitaliser sur ses forces et de la promouvoir au poste de Directrice Réseau. Je suis convaincu qu'à travers cette nouvelle prise de responsabilités, Nathalie va nous aider à poursuivre notre stratégie ambitieuse de conquête et de transformation de l'entreprise.* »

### A propos d'Audika :

Avec 45 ans d'expérience exclusivement dédiée à l'audition et près de 620 centres répartis sur l'ensemble du territoire, Audika ([www.audika.fr](http://www.audika.fr)) est la marque leader de la santé auditive en France, élue *Service Client de l'Année 2024* pour la quatrième année consécutive et *Marque Préférée des Français* dans sa catégorie depuis 2022. Audika c'est aussi plus de 1400 collaborateurs experts qui se mobilisent chaque jour pour aider le plus grand nombre à entendre mieux et changer leur vie. Les audioprothésistes Audika, spécialistes en correction auditive et diplômés d'État, proposent avec le reste des équipes et en collaboration avec les médecins ORL, un accompagnement personnalisé et en proximité, un service sur-mesure et les produits les plus innovants afin que les clients puissent retrouver le plaisir de bien entendre, tout en restant eux-mêmes et ainsi conserver leur vie sociale et professionnelle, comme avant ! Audika est reconnu organisme interne DPC (Développement Professionnel Continu) et fait partie du Groupe Demant, un des leaders mondiaux de la santé auditive ([www.demant.com](http://www.demant.com)).

Contact presse : [info.presse@audika.com](mailto:info.presse@audika.com) – 01 53 93 01 60

(1) Etude Xerfi / Source : EHIMA -Anovum 2022 - EuroTrak France 2022

(2) Le Net Promoter Score est un score qui évalue le niveau de recommandation que nos clients attribuent à Audika suite à leur expérience vécue en centre.