

RÉFÉRENTIEL

de labellisation

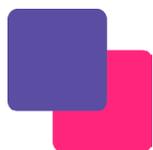


LA QUALITÉ DE SERVICE

cap' 
handéo

Aides techniques





SOMMAIRE

CHAPITRE A. INTRODUCTION	3
CHAPITRE B. PRÉSENTATION DU COLLECTIF DES AIDES TECHNIQUES	4
CHAPITRE C. OBJET & DOMAINE D'APPLICATION DU RÉFÉRENTIEL	6
1. Objet	6
2. Domaine d'application	6
CHAPITRE D. CARACTÉRISTIQUES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	7
1. Je propose une information claire & accessible, réserve un accueil adapté aux clients d'aides techniques/dispositifs médicaux & à leurs aidants, & prends en compte toutes les demandes	8
2. Je sais identifier les besoins & conseille utilement les clients d'aides techniques/dispositifs médicaux & leurs aidants	11
3. Je m'assure de proposer une aide personnalisée & facilite les conditions d'accès & d'utilisation du matériel	15
4. J'organise un service après-vente qui prend en compte les contraintes du client & qui permet le bon déroulement du service attendu	17
5. Je m'assure de la satisfaction de mes clients	18
6. J'assure le suivi des exigences du référentiel	20
CHAPITRE E. LEXIQUE	21
CHAPITRE F. LES MÉTHODES D'ATTRIBUTION & DE SURVEILLANCE DU LABEL	24
1. Les conditions d'attribution du label	24
2. La surveillance du label	26
CHAPITRE G. ANNEXES	27
1. Les membres du Comité de pilotage & de rédaction	27
2. Les membres du Comité de relecture	27
3. Les membres du Conseil d'administration d'Handéo	28

La loi du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées organise l'accès à la compensation du handicap déterminé en fonction de leur projet de vie et de leurs besoins de compensation. A côté des aides humaines, les aides techniques* et les dispositifs médicaux* contribuent pleinement à l'autonomie des personnes et à l'amélioration de leur qualité de vie. D'autres financements mobilisables viennent compléter le remboursement par l'Assurance Maladie, diminuant le reste à charge pour les personnes handicapées et/ou âgées. Ils assurent aussi le financement de tout ou d'une partie des aides techniques/dispositifs médicaux non financés par l'Assurance Maladie.

L'audition publique de 2007¹ sur le sujet des aides techniques et plus récemment le rapport IGAS² relatif à l'Evaluation de la prise en charge des aides techniques pour les personnes âgées dépendantes et les personnes en situation de handicap (avril 2013), qui visait à éclairer les modalités de prise en charge et d'acquisition des aides techniques pour ces publics dès lors qu'ils vivent à leur domicile, mettent en évidence deux points centraux :

- Un pilotage défaillant couplé à des financements éparpillés, des délais de prise en charge longs et des informations limitées données aux usagers.
- La nécessité d'une professionnalisation et d'une simplification de la prise en charge des aides techniques à destination des personnes âgées dépendantes et des personnes en situation de handicap.

Devant ces constats partagés des représentants de clients et des acteurs des aides techniques et/ou des dispositifs médicaux (APF, AFM-Téléthon, Handéo, FEDEPSAD, SNADOM, UNPDM, ANFE, FNAR et UFAT) ont souhaité engager ensemble une réflexion et des travaux autour d'un référentiel définissant, sur la base des besoins et attentes des usagers, les attendus en termes de services rendus pour l'achat d'un produit. Ils ont été rejoints par le CEREMH, le SNITEM et le CERAH. Cette démarche vise à améliorer la qualité de l'offre à destination des personnes en situation de handicap et des personnes âgées, leur permettant ainsi de mieux vivre à domicile.

Le référentiel a été conçu dans la concertation via un groupe de travail associant largement des représentants de clients, de services prestataires et d'autres organisations concernées. Le nombre des caractéristiques figurant dans ce référentiel est volontairement limité et elles sont essentiellement tournées vers le client en situation de handicap ou âgé. Nous avons veillé aussi à éviter toute redondance avec les dispositions réglementaires en vigueur.

Toutefois, quelles que soient la diversité et/ou la complémentarité des participants, rien ne peut remplacer l'expérimentation et la mise en œuvre des exigences (ou caractéristiques). C'est pourquoi ce référentiel a vocation à connaître des améliorations en fonction des constats et des remarques et suggestions qui ne manqueront pas de provenir du terrain ...

En adoptant et/ou en recommandant la mise en œuvre et le respect de ces caractéristiques, toutes les parties prenantes contribuent à une qualité accrue des réponses apportées. Si vous souhaitez apporter des remarques ou des suggestions concernant ce référentiel, vous pouvez le faire par les différents contacts figurant en fin de document.

* cf. Lexique

¹ www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/rapport_audition_at_def_webdec07_.pdf

² www.igas.gouv.fr/IMG/pdf/RM2013-033P_-_DEF.pdf

CHAPITRE B. PRÉSENTATION DU COLLECTIF DES AIDES TECHNIQUES

Le référentiel « Améliorer la qualité des services associés à la délivrance d'une Aide Technique pour les personnes en situation de handicap et les personnes âgées » et le label associé « Cap'Handéo – Aides techniques » sont portés par un Collectif composé de 10 organismes membres. Le Collectif est garant de la vie du référentiel et de celle du label associé.



L'Association des Paralysés de France (APF) a été créée en 1933. Reconnue d'utilité publique, l'APF est un mouvement associatif national de défense et de représentation des personnes atteintes de déficiences motrices ou polyhandicapées et de leur famille qui rassemble 26 000 adhérents, 30 000 usagers, 25 000 bénévoles et 13 500 salariés.



AFM-Téléthon. Une association de militants, malades et parents de malades engagés dans le combat contre des maladies génétiques rares qui tuent muscle après muscle, les maladies neuromusculaires. Au sein de l'AFM-Téléthon, bénévoles et salariés s'allient pour mettre en œuvre une stratégie uniquement guidée par l'intérêt des malades et l'urgence de la maladie évolutive. Trois missions : Guérir (recherche et développement de thérapies innovantes), Aider les malades (soins, accompagnement, citoyenneté), Communiquer les savoirs auprès des familles, professionnels et du grand public. L'Association mène une stratégie d'intérêt général. L'innovation scientifique, médicale et sociale qu'elle impulse bénéficie à l'ensemble des maladies rares et des personnes en situation de handicap et fait avancer la médecine toute entière. L'AFM-Téléthon, c'est le Téléthon, une mobilisation populaire unique qui a fait sortir les maladies rares du néant et permis une triple révolution génétique, sociale et médicale avec le développement des biothérapies.



L'Association nationale française des ergothérapeutes (ANFE) est une association Loi 1901 créée en 1961 pour promouvoir l'ergothérapie en France. L'ANFE est une communauté indépendante d'échanges et de rencontres qui rassemble les ergothérapeutes quel que soit leur champs d'exercice professionnel. L'ANFE est le principal organisme représentatif de la profession d'ergothérapeute en France. Elle agit sur les grands projets de société par sa participation aux plans ministériels, travaux d'agences, observatoires et hautes autorités de l'Etat.



Le Centre d'Etudes et de Recherche sur l'Appareillage des Handicapés (CERAH) a pour mission la recherche en matière de handicap moteur. Ses prestations s'adressent à toutes les personnes handicapées. Sa compétence médicale, scientifique et technique en appareillage et sa vocation particulière de spécialiste du fauteuil roulant en font l'interlocuteur privilégié de tous les milieux concernés : usagers, fabricants, revendeurs et prescripteurs. Lieu d'échange, d'écoute, de rencontre, de concertation, le CERAH est l'interface entre les milieux professionnels et les usagers. Le CERAH est intégré à l'Institution Nationale des Invalides (INI) depuis le 1er janvier 2010.



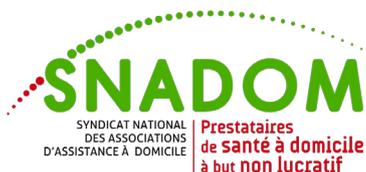
Le Centre de Ressources et d'Innovation Mobilité Handicap (CEREMH) accompagne la conception et le déploiement de solutions innovantes (produits ou services) favorisant la mobilité des personnes en situation de handicap quel que soit l'origine de cette situation (pathologie, traumatisme, vieillissement).



Attachée à la solidarité entre les générations, la Fédération Nationale des Associations de Retraités (FNAR) a pour objectif de mieux faire entendre la voix des retraités auprès des gouvernants et des institutions françaises sur les sujets concernant la représentation des retraités, le système de retraite et de santé et les conditions de vie des personnes âgées.



La Fédération des PSAD (FédéPSAD) regroupe deux syndicats : le Synalam et le Synapsad, soit 130 Prestataires adhérents. Cette organisation regroupe des acteurs assurant, collectivement, près des 2/3 de la prise en charge en France dans le secteur de la prestation de santé à domicile, des acteurs de toutes tailles (sociétés unipersonnelles locales, entreprises adhérentes à un groupement, PME régionales, grands groupes nationaux voire internationaux), illustre la variété des métiers des prestataires, au service des patients et des médecins (Maintenance à domicile, stomie et troubles de la continence, respiratoire, perfusion, nutrition, insulinothérapie).



Le syndicat des associations d'assistance médico-technique à domicile (SNADOM) regroupe des associations loi 1901 ou des sociétés filiales appartenant à plus de 75% à une ou plusieurs associations. Face à la profusion de concurrents du secteur marchand, les structures associatives se sont regroupées au sein du SNADOM en 2001 pour défendre leur engagement non lucratif auprès des patients, de leur famille et des professionnels de santé.



L'Union des Fabricants d'Aides Techniques (UFAT) est un syndicat professionnel qui regroupe les fabricants d'aides techniques dans le domaine des dispositifs médicaux, comme le VPH, la nutrition, le pansement, la prévention d'escarres, le respiratoire, le positionnement, la perfusion... Son action concerne les entreprises, mais également les particuliers qui sont touchés par la maladie, le handicap ou la vieillesse.



Fondé il y a plus de 50 ans, l'Union Nationale des Prestataires de Dispositifs Médicaux (UNPDM) est le premier syndicat National des PSDM de proximité (prestataires de services et distributeurs de matériel médical) et regroupe plus de 650 prestataires indépendants, plus de 10 000 pharmaciens d'officine et plus de 150 agences grossistes distributeurs dans le maintien à domicile. Il œuvre dans l'ensemble des volets du maintien à domicile (respiratoire, perfusion, nutrition, insulinothérapie, fauteuil roulant, équipements de la chambre, aides techniques et autres... dans le cadre de la prise en charge de la maladie, du handicap et du vieillissement).

Le label « Cap'Handéo – Aides techniques » est mis en œuvre par Handéo :



Fondée en 2007 à l'initiative d'associations, fédérations et unions nationales du handicap, l'association Handéo agit pour améliorer la vie à domicile et dans la cité des personnes handicapées, quel que soit le handicap.

Concrètement, elle contribue à une meilleure connaissance de leurs besoins en aides humaines via un Observatoire National des Aides Humaines, et à une meilleure prise en compte de leurs attentes.

Ainsi, Handéo crée et déploie des labels qualité (ou certifications de service) afin de structurer et faire progresser la qualité des offres de prestations tournées vers les personnes handicapées. En développant ces réponses adaptées aux besoins et attentes de personnes handicapées et de leurs aidants, Handéo participe à améliorer leur accompagnement au quotidien et à favoriser leur inclusion dans la société.

Initiée avec un premier label « Cap'Handéo – Services à la Personne » (300 prestataires labellisés sur l'ensemble du territoire en 2016), la démarche s'est poursuivie, en 2015, avec « Cap'Handéo – Services de Mobilité » label destiné aux organismes de transport. Aujourd'hui, le label « Cap'Handéo – Aides techniques » vient s'inscrire dans cette même logique.

Chaque label poursuit le même objectif : aider à faciliter la vie quotidienne des personnes ayant un handicap en leur permettant de mieux repérer les prestataires adaptés et compétents. Le label est aussi, un moyen pour ces prestataires de mieux se faire repérer par les personnes en situation de handicap ou de mieux faire connaître l'adaptation de leur service.

1. OBJET

Le référentiel a pour objectif de préciser les caractéristiques que doit respecter un service associé à la délivrance d'une aide technique ou d'un dispositif médical (fabricant, prestataire, officine de pharmacie,...) s'agissant des prestations réalisées auprès de personnes en situation de handicap et de personnes âgées. La démarche *Améliorer la qualité des services associés à la délivrance d'une Aide Technique pour les personnes en situation de handicap et les personnes âgées* vise notamment à :

- Faire connaître l'offre des services d'aides techniques et/ou de dispositifs médicaux aux clients d'aides techniques ou de dispositifs médicaux et à leurs aidants ;
- Définir des critères de services minimum attendus d'un service d'aides techniques et/ou de dispositifs médicaux et en garantir la qualité ;
- Favoriser la coordination ainsi que les échanges entre les services associés à la vente d'une aide technique ou d'un dispositif médical (fabricants, prestataires, officines de pharmacie,...), les prescripteurs et/ou préconisateurs mais aussi entre les acteurs de l'accompagnement ;
- Permettre plus de lisibilité dans un secteur à multiples composantes ;
- ...

Elle doit permettre aux clients d'aides techniques ou de dispositifs médicaux et à leurs aidants de repérer et utiliser des services d'aides techniques et/ou de dispositifs médicaux adaptés favorisant l'inclusion dans la cité.

2. DOMAINE D'APPLICATION

Le référentiel s'adresse aux prestataires suivants : organismes proposant des services associés à la délivrance (vente, location, prêt) d'une aide technique ou d'un dispositif médical. Il s'appliquera dans un premier temps aux aides à la mobilité (VHP,...) pour être ensuite étendu à d'autres types d'aides.

Un prestataire peut obtenir le label Cap'Handéo s'il propose :



- **Des aides techniques liées à la mobilité** : fauteuils roulants manuels (indispensable), déambulateurs, cannes et béquilles, rampes de seuil et d'accès, aides au soulèvement, aides au transfert, coussins pour fauteuils roulants, vélos adaptés, fauteuils roulants dédiés à une activité sportive, poussettes pédiatriques



- **Des aides techniques supplémentaires liées à la mobilité électrique** : fauteuils roulants électriques (indispensable), assistance à la propulsion électrique, scooters adaptés

Les prestataires adhèrent à la « Convention nationale organisant les rapports entre les 3 caisses nationales de l'Assurance Maladie obligatoire et les prestataires délivrant des dispositifs médicaux, produits et prestations associées inscrits aux Titres 1 et 4 de la liste prévue à l'article L.165-1 du code de la Sécurité sociale ».

Les prestataires doivent respecter la réglementation en vigueur qui les concerne.

CHAPITRE D. CARACTÉRISTIQUES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE

Le référentiel est organisé autour de 6 thématiques et 19 caractéristiques. Ce chapitre présente chacune des caractéristiques, les moyens qui doivent être mis en œuvre par le prestataire pour y répondre, ainsi que les documents preuves attendus.

1. JE PROPOSE UNE INFORMATION CLAIRE & ACCESSIBLE, RÉSERVE UN ACCUEIL ADAPTÉ AUX CLIENTS D'AIDES TECHNIQUES/DISPOSITIFS MÉDICAUX & À LEURS AIDANTS, & PRENDS EN COMPTE TOUTES LES DEMANDES	8
Caractéristique 1. Une information complète, détaillée, communiquée et comprise	8
Caractéristique 2. Des supports de communication adaptés aux différentes situations de handicap	8
Caractéristique 3. Un accueil adapté	9
Caractéristique 4. Une formation du personnel à l'accueil adapté	10
2. JE SAIS IDENTIFIER LES BESOINS & CONSEILLE UTILEMENT LES CLIENTS D'AIDES TECHNIQUES/DISPOSITIFS MÉDICAUX & LEURS AIDANTS	11
Caractéristique 5. Une analyse de la faisabilité de la prestation	11
Caractéristique 6. Une formation adaptée des salariés	12
Caractéristique 7. Une coopération efficace entre les acteurs impliqués dans la prescription	12
Caractéristique 8. Des essais des produits dans différentes situations	13
Caractéristique 9. Une aide à la recherche de financement, montage du dossier et coopération avec un professionnel de l'accompagnement	14
3. JE M'ASSURE DE PROPOSER UNE AIDE PERSONNALISÉE & FACILITE LES CONDITIONS D'ACCÈS & D'UTILISATION DU MATÉRIEL	15
Caractéristique 10. Une sécurisation de l'acquisition de l'aide technique/dispositif médical	15
Caractéristique 11. Un apprentissage dédié de l'aide technique/dispositif médical pour le client	16
Caractéristique 12. Un règlement facilité	16
4. J'ORGANISE UN SERVICE APRÈS-VENTE QUI PREND EN COMPTE LES CONTRAINTES DU CLIENT & QUI PERMET LE BON DÉROULEMENT DU SERVICE ATTENDU	17
Caractéristique 13. Une mise en continuité de l'aide technique : maintenance / dépannage de réparation / dépannage d'urgence	17
5. JE M'ASSURE DE LA SATISFACTION DE MES CLIENTS	18
Caractéristique 14. Un traitement efficace des réclamations	18
Caractéristique 15. Une mesure de la satisfaction	18
Caractéristique 16. Une participation active des clients d'aides techniques/ dispositifs médicaux et de leurs aidants	18
Caractéristique 17. Une amélioration continue des prestations	19
6. J'ASSURE LE SUIVI DES EXIGENCES DU RÉFÉRENTIEL	20
Caractéristique 18. Un contact régulier avec Handéo	20
Caractéristique 19. Un recours en cas de difficultés liées au label	20

∞ 1. JE PROPOSE UNE INFORMATION CLAIRE & ACCESSIBLE, RÉSERVE UN ACCUEIL ADAPTÉ AUX CLIENTS D'AIDES TECHNIQUES/DISPOSITIFS MÉDICAUX & À LEURS AIDANTS, & PRENDS EN COMPTE TOUTES LES DEMANDES

Caractéristique 1. Une information complète, détaillée, communiquée et comprise

Une information complète sur les produits et les services associés proposés par le prestataire est disponible en support papier et web (lorsque celui-ci dispose d'un site internet). Dans le cadre d'une demande d'information faite au cours d'une rencontre physique ou par téléphone, le prestataire s'assure de la bonne compréhension de l'information transmise.

Elle comprend à minima :

- La nature de l'offre du prestataire
- Les horaires d'accueil du prestataire
- Les coordonnées du prestataire (téléphone, e-mail, adresse)
- Les conditions de réalisation du service
- Les modes de règlement possible
- L'engagement à remettre une information précise sur les prix (y compris les services qui font l'objet d'une facturation : ils sont précisés ainsi que leur coût et les situations dans lesquelles cela s'applique).
- Les critères de qualité du prestataire (ex : voie de certification)
- La qualification professionnelle de ses acteurs (salariés de l'entreprise, intervenants, garants*) doit permettre de repérer les savoir-faire
- Les contacts qualifiés chez le prestataire
- Une invitation à prendre contact avec le prestataire pour organiser un rendez-vous physique

Elle s'adresse à tous (clients d'aides techniques/dispositifs médicaux, aidants, professionnels, grand public) et est disponible sans filtrage. L'information même technique sur un matériel précis est « générale » : elle informe sur ce matériel, pas sur l'adéquation de ce matériel à la situation d'une personne.

Le prestataire s'engage à mettre à jour ses données à chaque modification et veille à la cohérence de ses différents supports d'information.

EXEMPLES DE

DOCUMENTS ATTENDUS

- Plaquette*
- Livret d'accueil*
- Site Internet*
- Devis*

Caractéristique 2. Des supports de communication adaptés aux différentes situations de handicap

Le prestataire met à disposition des clients d'aides techniques/dispositifs médicaux et de leurs aidants des supports de communication en support papier ou Web (site internet). Le support retenu doit être adapté et accessible aux différentes situations de handicap liées à une déficience motrice, sensorielle, mentale, psychique, cognitive et comporter à minima toutes les informations indiquées à la caractéristique 1.

cf. Lexique

Une enquête de satisfaction est également disponible en support adapté et accessible (cf. caractéristique 15).

Caractéristique 3. Un accueil adapté

Les horaires d'ouverture sont compatibles avec des horaires d'accueil du public.

L'accueil téléphonique et/ou physique du public est adapté aux clients d'aides techniques/dispositifs médicaux et à leurs aidants : il est accessible aux différentes situations de handicap liées à une déficience motrice, sensorielle, mentale, psychique, cognitive. Le prestataire propose une écoute attentive de la demande, donne une information claire et compréhensible par tous, reformule autant que nécessaire.

S'agissant de l'accueil téléphonique et en cas d'indisponibilité, la personne doit pouvoir laisser un message au prestataire ou être informée que son numéro a été enregistré et qu'elle sera rappelée sous 24H (jour ouvré). La messagerie indique les heures d'ouverture ou signale que la ligne est actuellement occupée. A minima, le prestataire doit disposer d'une adresse mail ou d'un numéro de téléphone compatible avec la fonctionnalité SMS.

Les lieux d'accueil (agence ou local d'exposition) sont accessibles et adaptés pour permettre de recevoir les clients d'aides techniques/dispositifs médicaux et leurs aidants.

Le prestataire prend en compte toutes les demandes sans discrimination.

EXEMPLES DE DOCUMENTS ATTENDUS

- Plaquette / Livret d'accueil*
- Site Internet*
- Enquêtes de satisfaction*
- Documents d'informations*
- Protocole*
- Procédure concernant l'accueil*

Caractéristique 4. Une formation du personnel à l'accueil adapté

Les intervenants* et les personnes en charge de l'accueil (téléphonique et/ou physique) ont suivi une formation dans les 3 mois suivant leur affectation, leur permettant d'adapter cet accueil aux besoins des clients d'aides techniques/dispositifs médicaux et de leurs aidants.

Cette formation d'une journée au moins est dispensée soit :

- Par un organisme de formation agréé
- En interne ou en s'appuyant sur des associations représentant les personnes en situation de handicap. Dans ce cadre, un protocole de formation a été formalisé

La formation devra aborder les thèmes suivants :

- Connaissance des différentes situations de handicap
- Communication adaptée en fonction des situations de handicap
- Sensibilisation aux rôles des acteurs du handicap et de la perte d'autonomie
- Information concernant les innovations technologiques du secteur

Par ailleurs, les mises en situation sont vivement recommandées. Cette formation pourra être renouvelée en fonction des évaluations et réclamations.

Un support devra être remis à l'issue de la formation.

- Guide remis à l'issue des formations

EXEMPLES DE DOCUMENTS ATTENDUS

- Attestation de suivi de formation
- Livret d'accueil des salariés
- Protocole de formation

2. JE SAIS IDENTIFIER LES BESOINS & CONSEILLE UTILEMENT LES CLIENTS D'AIDES TECHNIQUES/DISPOSITIFS MÉDICAUX & LEURS AIDANTS

Caractéristique 5. Une analyse de la faisabilité de la prestation

Lors de l'installation de la prestation, le prestataire réalise une évaluation de faisabilité de la prise en charge qui tient compte de la prescription, des demandes du service prescripteur et/ou préconisateur, des besoins du client d'aides techniques/dispositifs médicaux et de ses aidants, de leur sécurité et des délais de réalisation. Cette étude comporte une évaluation globale et individualisée. Le prestataire s'engage vis-à-vis du client à respecter la confidentialité dont le secret médical.

Le prestataire est force de proposition et est en capacité de présenter différents types d'aides techniques/dispositifs médicaux et d'indiquer les avantages et inconvénients de chacun.

Des mesures de prévention en cas de panne de l'aide technique/dispositif médical sont également étudiées avec le client, telles que la possibilité d'avoir un matériel complémentaire.

L'installation de la prestation, ou son renouvellement, est réalisée lors d'un rendez-vous physique avec le client de l'aide technique/dispositif médical. Dans le cadre d'un renouvellement à l'identique, le rendez-vous peut être réalisé par téléphone.

Le prestataire fait en sorte que le client de l'aide technique/dispositif médical ait un référent à même de l'accompagner dans la prestation, et dont le nom et les coordonnées lui sont transmis.

Le prestataire alerte le prescripteur et/ou préconisateur dans le cas où la mise en œuvre de la prestation est incompatible avec la prescription, et ce à tout moment de la prise en charge.

EXEMPLES DE DOCUMENTS ATTENDUS

- Formulaire de demande / Fiche bénéficiaire
- Formulaire réservation papier et / ou internet
- Grille d'évaluation « Personnes vulnérables »
- Cahier des charges
- Grille de formalisation de la prescription
- Application Informatique

Caractéristique 6. Une formation adaptée des salariés

Pour tout salarié justifiant au minimum d'une ancienneté de 6 mois chez le prestataire, et afin d'assurer le maintien et le développement de ses compétences, le prestataire met en place au minimum 1 journée de formation annuelle liée aux spécificités des aides techniques/dispositifs médicaux dans le cadre du handicap et grands principes éthiques du secteur.

Afin de présenter et proposer le matériel le plus adapté aux besoins et attentes actuels du client mais également ceux envisagés dans le futur - avantages, inconvénients, coût -, la formation mise en place par le prestataire à destination des intervenants porte, entre autre, sur :

- les aides techniques/dispositifs médicaux proposés par le prestataire
- la connaissance du handicap
- les coûts, conditions financières, prises en charge par les organismes sociaux, remboursements, montages de dossiers, etc.
- les aides techniques/dispositifs médicaux existants en lien avec les différents types de handicap
- les modalités d'intervention auprès d'un client d'aide technique/dispositif médical via, entre autre, une sensibilisation à un outil d'évaluation des besoins en services associés à la délivrance d'une aide technique et à la conduite d'entretiens privés

Pour un conseil mieux éclairé et en complément de la formation théorique, une formation pratique des intervenants est proposée par le prestataire, via :

- le test de chaque matériel à travers un parcours établi et en conditions réelles
- la mise en place de coopérations avec des personnes en situations de handicap et des personnes âgées utilisatrices d'aides techniques/dispositifs médicaux

Caractéristique 7. Une coopération efficace entre les acteurs impliqués dans la prescription

En vue de favoriser la compréhension du besoin du client de l'aide technique/dispositif médical, le prestataire se coordonne avec le professionnel prescripteur, et/ou préconisateur, et/ou les membres d'une équipe pluridisciplinaire*.

Des temps d'échanges sont organisés afin de partager l'information et de donner lieu à une meilleure connaissance du cahier des charges dont les indications ou contre-indications médicales ; ces temps d'échanges permettent également :

- de mettre en place une fiche de mesure précisant le nom et les coordonnées de l'ergothérapeute ou du kinésithérapeute ou du médecin spécialiste en médecine physique et de réadaptation (MPR), et visée par l'ergothérapeute
- de présenter sous forme documentaire une gamme de produit répondant au cahier des charges ; puis de cibler, au plus près des besoins, les produits à proposer à l'essai

* cf. Lexique

- Certificat de formation
- Feuille d'émergence
- Programme de formation

- Compte-rendu de réunion
- Fiche de mesure

- d'échanger avec le client de l'aide technique/dispositif médical sur les propositions d'essais
- de tenir compte des possibles évolutions du handicap

Le prestataire met en place une fiche de référencement précisant les noms et coordonnées de tous les professionnels étant déjà intervenus ou étant impliqués dans la prestation ; il précise également le nom d'un référent au sein de l'équipe pluridisciplinaire constituée. Cette fiche est remise au client.

- Fiche de référencement*

Caractéristique 8. Des essais des produits dans différentes situations

Le prestataire organise avec le client de l'aide technique/dispositif médical une phase d'essai du produit.

Ces essais ont lieu :

- au minimum, en situation analytique* (en magasin ou sur un salon)
- en situation écologique* (sur le lieu de vie de la personne)
- en établissement de santé

Le client est informé par le prestataire qu'il peut être accompagné par la personne de son choix, dont l'ergothérapeute ou le kinésithérapeute.

Le prestataire informe le client qu'un temps d'apprentissage à l'utilisation de l'aide technique/dispositif médical sera réalisé lors de la livraison du produit prêté.

Dans le cas de tests en situation écologique, le prestataire s'assure que le client de l'aide technique/dispositif médical a déclaré le prêt du matériel auprès de son assureur ; si nécessaire, il l'accompagne dans ses démarches auprès de son assureur.

Si l'essai a lieu sur plusieurs jours, le prestataire informe le client, en amont de l'essai, qu'une fiche d'évaluation lui sera soumise et lui présente les points à évaluer ; à la suite de l'essai, le client de l'aide technique/dispositif médical remplit cette fiche qui est ensuite remise au prestataire.

A l'issue du ou des essais, et après en avoir débattu avec le client de l'aide technique/dispositif médical, et le cas échéant en avoir informé l'ergothérapeute, le choix du produit est acté.

- Copie de l'attestation fournie par le client au prestataire*

- Fiche d'évaluation*

- Fiche de suivi d'action du prestataire*

* cf. *Lexique*

Caractéristique 9. Une aide à la recherche de financement, montage du dossier et coopération avec un professionnel de l'accompagnement

Le prestataire connaît les différents dispositifs de financement et peut participer à la construction du plan de financement à la demande du client de l'aide technique/dispositif médical et afin de le sécuriser.

Dans le cas où :

- le client de l'aide technique/dispositif médical a un professionnel de l'accompagnement à ses côtés.

En vue de financer la solution retenue, et afin d'être efficient, le prestataire se coordonne avec le professionnel de l'accompagnement retenu par le client de l'aide technique/dispositif médical et participe :

- à identifier les organismes auxquels le client est affilié
- à identifier en amont les capacités de financement des divers organismes du client
- à rechercher le système de financement à mettre en œuvre
- à éviter les démarches redondantes
- à tenir informée la personne des démarches entreprises en son nom

- le client de l'aide technique/dispositif médical n'a pas de professionnel de l'accompagnement.

Le prestataire sait identifier les organismes financeurs et tient à jour la liste des contacts. Si besoin, il prend contact avec eux afin de faciliter les démarches du client de l'aide technique/dispositif médical.

Il est en capacité d'orienter la personne vers un professionnel de l'accompagnement.

Le prestataire remet au client de l'aide technique/dispositif médical une fiche descriptive du produit en vue de son remboursement.

Caractéristique 10. Une sécurisation de l'acquisition de l'aide technique/dispositif médical

Le prestataire sécurise l'acquisition de l'aide technique/dispositif médical en établissant systématiquement :

Devis

- l'identification du bénéficiaire
- l'identification du prestataire
- l'identification du prescripteur et/ou préconisateur
- le type d'essai réalisé ou à venir
- le détail du matériel
- les informations sur les conditions de règlement
- les conditions générales de vente, prêt, location
- les modules prescrits
- les options et accessoires
- la synthèse tarifaire du devis proposé (HT, TVA, TTC)
- les prestations prises en charge par l'assurance (dont l'Assurance Maladie) et celles restant à financer (PCH, mutuelle, etc.)
- les prestations supplémentaires
- les conditions de SAV
- les garanties
- les délais de livraison
- les suites données au devis (accord, refus, demande de modifications)

Contrat

- un **contrat** précisant :
- les conditions de SAV
 - les garanties
 - les conditions de règlement
 - l'accord du client de l'aide technique/dispositif médical
 - les conditions de remplacement du produit en cas de panne (type de panne (type de produit, etc.)

Le prestataire remet ces documents à la personne ainsi que la fiche de mesure annexée au devis.

Registre de suivi

Jusqu'à la signature du contrat, il est vigilant à laisser le temps à la personne de pouvoir exprimer son choix y compris celui de refuser l'aide technique/dispositif médical proposé(e).

Le prestataire assure la traçabilité de tout matériel vendu, loué, prêté, par la tenue d'un registre de suivi précisant entre autre le numéro de série du produit et le nom du client.

Caractéristique 11. Un apprentissage dédié de l'aide technique/dispositif médical pour le client

Au moment de la livraison, le prestataire explique au client de l'aide technique/dispositif médical et à ses aidants le fonctionnement du matériel grâce à :

- la présentation et la remise du manuel d'utilisation du fabricant
- une mise en situation
- la présentation et la remise du livret d'entretien et des conseils pratiques d'entretien (description du matériel et des accessoires, résumé des opérations d'entretien, incidents de fonctionnement et leurs résolutions)

Pour perfectionner la prise en main de l'aide technique/dispositif médical, les clients peuvent par ailleurs être invités à suivre une formation.

Le prestataire informe le client de l'aide technique/dispositif médical sur ses droits.

Suite à la livraison de l'aide technique/dispositif médical, le prestataire transmet au prescripteur et/ou préconisateur un compte-rendu sur la prise en main du produit par le client.

Caractéristique 12. Un règlement facilité

Le prestataire veille à faciliter un règlement sécurisé pour l'achat du matériel grâce à la mise en place de modalités de financement intéressantes pour le client.

Le prestataire s'engage à proposer un échéancier à son client.

Le prestataire remet au client une facture originale.

Livret d'utilisation

Livret d'entretien

Fiche sur les droits

Fiche de liaison

Procédure concernant le règlement

4. J'ORGANISE UN SERVICE APRÈS-VENTE QUI PREND EN COMPTE LES CONTRAINTES DU CLIENT & QUI PERMET LE BON DÉROULEMENT DU SERVICE ATTENDU

EXEMPLES DE DOCUMENTS ATTENDUS

Caractéristique 13. Une mise en continuité de l'aide technique : maintenance / dépannage de réparation / dépannage d'urgence

Dans le cadre des garanties de l'aide technique/dispositif médical, le prestataire définit trois degrés d'entretien du matériel :

- la maintenance préventive*
- la réparation*
- le dépannage d'urgence*

Dans le cadre de la **maintenance préventive**, le prestataire organise 1 vérification annuelle du matériel sur le lieu de vie du client de l'aide technique/dispositif médical ; la prise de rendez-vous est assurée par le prestataire.

Dans le cadre d'une **réparation**, et suite au diagnostic de la panne réalisé lors d'un entretien téléphonique, le prestataire propose :

- si la réparation est possible à domicile : une réparation sous un délai maximum de 2 jours ouvrés ;
- si la réparation est impossible à domicile : un dépannage* est mis en place avec enlèvement du matériel à domicile et remplacement du matériel sous un délai maximum de 2 jours ouvrés ; la livraison à domicile du produit réparé et la récupération du produit prêté.

Avant son intervention, au moment de l'appel téléphonique de diagnostic, le prestataire informe le client de la nécessité de déclarer le prêt du matériel auprès de son assurance habitation.

Dans le cadre d'un **dépannage d'urgence**, pour les « personnes vulnérables* », identifiées comme telles lors de la phase préliminaire d'essais (cf caractéristique 5), le prestataire propose :

- une arrivée sur le lieu de la panne, inférieure à 2 heures, du lundi au samedi, de 8 heures à 20 heures
- un dépannage à domicile et une mise à disposition temporaire du produit par un autre produit répondant aux mêmes caractéristiques que celles du produit remplacé et comme indiqué dans les conditions de remplacement du contrat

Un numéro d'appel d'urgence est fourni au client lors de la livraison du matériel.

Le prestataire fournit également au client de l'aide technique/dispositif médical un kit d'entretien de base en fonction du matériel livré :

- une bombe anti-crevaison
- une ampoule électrique
- un embout de rechange (canne/déambulateur).

* cf. Lexique

Plaquette / Livret d'accueil

Livret d'entretien

Kit d'entretien

5. JE M'ASSURE DE LA SATISFACTION DE MES CLIENTS

Caractéristique 14. Un traitement efficace des réclamations

En dehors des réclamations faites dans le cadre du SAV, le prestataire définit et met en œuvre une procédure de traitement des réclamations qui prévoit :

- d'informer le client de la prise en compte immédiate de sa réclamation par le même canal et dès réception
- un délai de réponse de 15 jours maximum (analyse de la réclamation et transmission d'un échéancier au client)

En cas de difficulté ou inconfort apparaissant dans l'utilisation de l'aide technique/dispositif médical, le prestataire analyse la réclamation et met en œuvre la procédure de traitement la plus adaptée, pouvant aller jusqu'à la saisine du médecin prescripteur et/ou préconisateur, de l'équipe pluridisciplinaire constituée via son référent.

Caractéristique 15. Une mesure de la satisfaction

Le prestataire réalise une enquête sur la satisfaction de ses clients annuellement selon une méthodologie définie. L'enquête de satisfaction prévoit au minimum :

- une partie relative à l'usage et au confort que l'aide technique/dispositif médical apporte au client
- une partie relative à la coordination avec l'équipe pluridisciplinaire constituée

Les réponses au questionnaire sont analysées en continu de manière à traiter chaque réponse négative comme une réclamation.

La synthèse de ces enquêtes de satisfaction est mise à disposition des clients en format adapté.

Caractéristique 16. Une participation active des clients d'aides techniques/ dispositifs médicaux et de leurs aidants

Le prestataire propose aux clients d'aides techniques/dispositifs médicaux et à leurs aidants des espaces d'expression dans le cadre de l'amélioration de son offre.

Il les sollicite une fois par an via des réunions collectives ou des rencontres avec les dirigeants.

Il peut également les solliciter via la mise à disposition d'une boîte à idée ou le dépôt d'avis des clients sur son site internet.

Les clients d'aides techniques/dispositifs médicaux du prestataire et leurs aidants doivent être informés des espaces d'expression mis à leur disposition.

EXEMPLES DE DOCUMENTS ATTENDUS

- Procédure de traitement des réclamations
- Exemple de réclamation et de réponse associée (si existant)

- Questionnaire de satisfaction
- Méthodologie de l'enquête
- Synthèse des questionnaires

- Blog
- Site Internet
- Compte-rendu de réunions

Caractéristique 17. Une amélioration continue des prestations

En s'appuyant sur une analyse des réclamations, de l'enquête de satisfaction et des espaces d'expressions, le prestataire réalise une analyse annuelle de ses points forts et de ses points faibles ; il met en œuvre un plan d'actions dans le but d'améliorer son offre de service.

EXEMPLES DE DOCUMENTS ATTENDUS

- Analyse annuelle des réclamations*
- Analyse annuelle de l'enquête de satisfaction*
- Plan d'action*

Caractéristique 18. Un contact régulier avec Handéo

A son initiative, ou à l'initiative d'Handéo, le prestataire est régulièrement en contact avec Handéo national au minimum 2 fois par an.

EXEMPLES DE DOCUMENTS ATTENDUS

- Invitation
- Programme
- Compte-rendu d'entretiens / de réunions

Caractéristique 19. Un recours en cas de difficultés liées au label

Le prestataire informe l'ensemble de ses clients de la date d'obtention ou de renouvellement de son label, de sa validité et des modalités de réclamation en cas de difficultés, entre le prestataire et le client, liées au non-respect de critères figurant dans le référentiel, en leur communiquant les coordonnées d'Handéo nationale et en les affichant en agence (ou local d'exposition).

- Coordonnées Handéo national
- Documents remis
- Documents affichés

ON ENTEND PAR...

■ **Aides Techniques** : On entend par aides techniques « tout produit (y compris tout dispositif, équipement, instrument et logiciel) fabriqué spécialement ou généralement sur le marché, utilisé par ou pour les personnes en situation de handicap [et les personnes âgées], destiné à :

- favoriser la participation,
- protéger, soutenir, entraîner, mesurer ou remplacer les fonctions organiques, les structures anatomiques et les activités,
- ou prévenir les déficiences, les limitations d'activité et les restrictions de la participation ». (Source : NF ISO 9999, 2011)).

Certaines aides techniques (VPH, cannes, ...) relèvent des dispositifs médicaux : à ce titre celles-ci sont soumises aux obligations de la directive 93/42/CEE relatives aux Dispositifs Médicaux (cf article 1 – alinéa 2).

■ **Dispositifs médicaux (ANSM)** : On entend par dispositif médical « tout instrument, appareil, équipement, matière, produit, à l'exception des produits d'origine humaine, ou autre article utilisé seul ou en association, y compris les accessoires et logiciels nécessaires au bon fonctionnement de celui-ci, destiné par le fabricant à être utilisé chez l'homme à des fins médicales et dont l'action principale voulue n'est pas obtenue par des moyens pharmacologiques ou immunologiques ni par métabolisme, mais dont la fonction peut être assistée par de tels moyens. Constitue également un dispositif médical le logiciel destiné par le fabricant à être utilisé spécifiquement à des fins diagnostiques ou thérapeutiques.

Les dispositifs médicaux qui sont conçus pour être implantés en totalité ou en partie dans le corps humain ou placés dans un orifice naturel, et qui dépendent pour leur bon fonctionnement d'une source d'énergie électrique ou de toute source d'énergie autre que celle qui est générée directement par le corps humain ou la pesanteur, sont dénommés dispositifs médicaux implantables actifs ».

(Source : Code de la santé publique - article L.5211-1).

NB. La définition d'un Dispositif Médical diffère selon les droits français ou européen. La définition d'un Dispositif Médical selon le droit européen est spécifiée dans la Directive 93/42/CEE du 14.06.93 relative aux Dispositifs Médicaux/article 1 – alinéa 2.

■ **Dépannage** : Action non définie a priori permettant au client de l'aide technique/dispositif médical d'assurer la continuité d'utilisation de son matériel. Cette action est généralement suivie d'une réparation.

■ **Dépannage d'urgence** : Intervention de l'organisme prestataire sur le lieu de la panne soit pour une remise en l'état initial immédiate du matériel soit pour un changement définitif du matériel.

NB. L'urgence est définie comme la mise en danger du client de l'aide technique/dispositif médical du fait de la non utilisation de son fauteuil : immobilisation au lit, impossibilité d'évacuation, impossibilité de connexion du fauteuil à d'autres dispositifs (contrôle d'environnement, téléphonie, appareils respiratoires ...).

■ **Essai de produit en situation analytique** : Essai d'un produit en magasin, sur un salon ou à l'hôpital en présence du prestataire.

■ **Essai de produit en situation écologique** : Essai d'un produit sur le(s) lieu(x) de vie de la personne, domicile, travail, école, etc., (dit aussi « test »), durant plusieurs jours et en l'absence de l'organisme prestataire.

■ **Maintenance préventive** : Elle vise à maintenir un matériel dans un état lui permettant d'assurer son service. La maintenance préventive regroupe les actions de réglage, de révision, de contrôle et de vérification des équipements.

■ **Réparation** : Intervention de l'organisme prestataire sur un équipement pour une remise en l'état initial qui peut être réalisée sur le lieu de vie de la personne ou en magasin.

■ **Services associés à la vente d'une aide technique** : Tous services associés à la vente d'une aide technique par un fabricant d'aide technique, un prestataire d'aide technique, une officine de pharmacie.

- **services avant-vente** : définissent les prestations permettant de faire le choix le plus éclairé pour l'achat d'un produit spécifique (information sur le produit, conseil sur le choix du produit, essais au domicile ou au magasin, lien entre le prescripteur et/ou préconisateur et le prestataire) ;
- **services pendant la vente** : définissent les prestations permettant la garantie contractuelle de la vente (réglages initiaux, livraison à domicile, formation à l'utilisation du produit, information sur la maintenance du produit, formalisation d'un contrat de vente, conditions de paiement) ;
- **services après-vente** : définissent les prestations permettant de maintenir en état le produit acheté (prestations obligatoires dans le temps de la garantie constructeur ou sous forme de contrat pour les autres temps : interventions de maintenance, remplacement du produit en cas de panne et d'immobilisation de celui-ci, un service de dépannage en journée, en semaine et le week-end).



■ **Client de l'aide technique et/ou du dispositif médical** : Personne en situation de handicap ou âgée et ses aidants (familiaux ou professionnels) utilisant un produit ou un équipement destiné à compenser une déficience.

■ **Distributeurs** : Toute personne physique ou morale se livrant au stockage d'aides techniques et /ou de dispositifs médicaux et à leur distribution ou à leur exportation, à l'exclusion de la vente au public.

(Source : Article R5211-4 du CSP)

■ **Equipe pluridisciplinaire** : Une équipe pluridisciplinaire est composée de professionnels aux compétences complémentaires. Elle est constituée au minimum d'un médecin aidé d'un ergothérapeute ou d'un kinésithérapeute, et peut être complétée d'assistantes sociales et de Référents Parcours de Santé ; le prestataire peut être associé à une équipe pluridisciplinaire.

■ **Fabricant** : Personne physique ou morale responsable de la conception, de la fabrication, du conditionnement et de l'étiquetage d'une aide technique et/ou d'un dispositif médical en vue de sa mise sur le marché en son nom propre, que ces opérations soient effectuées par cette personne ou pour son compte par une autre personne ; les obligations qui s'imposent au fabricant en vertu du présent titre s'imposent également à la personne physique ou morale qui assemble, conditionne, traite, remet à neuf ou étiquette des aides techniques et/ou des dispositifs médicaux, ou assigne à des produits préfabriqués la destination d'aides techniques et/ou de dispositifs médicaux, en vue de les mettre sur le marché en son nom propre.

Elles ne s'appliquent pas à la personne qui, sans être fabricant, assemble ou adapte pour un patient déterminé, conformément à leur destination, des aides et/ou des dispositifs déjà mis sur le marché.

(Source : Article R5211-4 du CSP)

■ **Garant** : Personnel du prestataire responsable de l'application des règles professionnelles et de bonnes pratiques dans la délivrance des matériels et des services (Source : Article D 5232-1 du Code de la Santé Public).

■ **Intervenant** : Personnel qualifié du prestataire qui intervient auprès du client de l'aide technique ou du dispositif médical pour lui délivrer services et matériels (Source : Article D 5232-1 du Code de la Santé Public).

■ **Personne vulnérable** : La notion de vulnérabilité renvoie à la fragilité de l'existence humaine : les personnes vulnérables sont celles qui sont menacées dans leur autonomie, leur dignité ou leur intégrité, physique ou psychique. La vulnérabilité peut résulter de l'âge, la maladie, une infirmité, une déficience physique ou psychique, de l'isolement géographique, social ou familial, du niveau de revenus. La vulnérabilité de certaines personnes entraîne une grande

dépendance et appelle en contrepartie un devoir d'assistance, la nécessité d'intervenir afin de les protéger.

■ **Préconisateur** : Professionnel réalisant des préconisations. « La préconisation est la synthèse formalisée d'un processus de conseil, ce qui est recommandé par le professionnel (soit à la personne, soit à un autre commanditaire) ». (Source : Rapport de la commission d'audition « Acquisition d'une aide technique : quels acteurs, quel processus ? » / 2007)

■ **Prescripteur** : Professionnel de santé habilité à prescrire des aides techniques et/ou des dispositifs médicaux. « La prescription est l'acte réglementaire défini pour certaines professions, et requis pour la prise en charge de certaines AT par l'assurance maladie. Elle vient soit encadrer et déclencher (en amont) une préconisation, soit la valider (a posteriori). »

(Source : Rapport de la commission d'audition « Acquisition d'une aide technique : quels acteurs, quel processus ? » / 2007)

■ **Prestataire** : On entend par prestataire, toute personne morale qui dans le cadre de ses activités fournit des services (directement ou en ayant recours à des sous-traitants pour tout ou partie de la prestation) de mise à disposition d'une aide technique et/ou d'un dispositif médical à domicile, tels que, les sociétés commerciales, les établissements de santé, les associations à but non lucratif ou les officines pharmaceutiques.



1. LES CONDITIONS D'ATTRIBUTION DU LABEL

Le présent référentiel est applicable dans le cadre de la labellisation du site que le prestataire souhaite présenter. Pour bénéficier de cette labellisation, les candidats doivent justifier d'au moins un an d'existence. Tous les candidats feront l'objet d'un audit sur site réalisé par un auditeur et une personne ressources désignés par Handéo.

Le label est attribué par Handéo, pour une durée de 3 ans, à l'issue d'une procédure de labellisation documentée qui comporte les étapes suivantes :

- L'instruction du dossier de candidature du prestataire
- La préparation du prestataire à la labellisation
- La réalisation d'un audit de labellisation sur site réalisée par un auditeur et une personne ressources désignés par Handéo
- La présentation du rapport d'audit auprès du Comité national de suivi de labellisation
- La présentation du rapport d'audit auprès du Conseil d'administration de Handéo

A. L'INSTRUCTION DU DOSSIER DE CANDIDATURE DU PRESTATAIRE

Tout organisme candidat à la labellisation doit déposer, auprès de Handéo, un dossier de candidature composé :

- de la fiche de renseignements ;
- de l'autodiagnostic permettant au prestataire de s'autoévaluer et de vérifier sa conformité aux exigences du label ;
- d'une synthèse des résultats de l'enquête de satisfaction menée auprès de ses clients personnes handicapées ou personnes âgées ;
- d'un plan d'action adapté suite aux pistes d'amélioration mises en évidence par le biais de l'enquête de satisfaction.

B. LA PRÉPARATION DU SERVICE À LA LABELLISATION

Handéo procède à l'évaluation initiale du service à partir des éléments fournis par le prestataire ainsi que des informations disponibles sur le site Internet du candidat.

Handéo confirme au prestataire son éligibilité à la démarche de labellisation et apprécie les résultats de l'autodiagnostic, de l'enquête de satisfaction ainsi que du plan d'action.

Un contrat de labellisation est transmis au candidat par Handéo.

C. LA RÉALISATION D'UN AUDIT DE LABELLISATION SUR SITE

L'audit de labellisation est réalisé par un auditeur et une personne ressources formés et désignés par Handéo. L'audit permet de statuer sur la conformité du service aux exigences du référentiel.

Il consiste en :

- Des entretiens avec des membres du personnel,
- Des vérifications visuelles d'éléments matériels,
- L'observation de l'activité le jour de l'audit,
- La consultation des documents et enregistrements exigés,
- Des essais de matériel réalisés par la personne ressources,
- Des vérifications de certaines exigences du référentiel par la personne ressources.

L'audit donne lieu à un rapport signifiant les conclusions d'audit à savoir :

- les points forts,
- les pistes de progrès,
- les points de vigilance (le cas échéant),
- les non-conformités (le cas échéant),
- un avis général de la personne ressources,
- un avis général de l'auditeur Cap'Handéo.

Un écart qualifié de non-conformité peut révéler des situations ou des manquements réhibitoires car fortement préjudiciables au client.

L'auditeur adresse une synthèse des éventuels écarts dans les 48 heures au prestataire. Celui-ci dispose d'un délai de 30 jours pour lui soumettre ses propositions d'actions correctives et d'un délai de 6 mois pour les mettre en œuvre.

D. L'AVIS RELATIF À L'ATTRIBUTION DU LABEL DU COMITÉ NATIONAL DE SUIVI DE LABELLISATION

Le Comité National de suivi de labellisation est composé :

- d'associations représentant les personnes en situation de handicap : l'APF, l'AFM-Téléthon,
- d'une association représentant les personnes âgées : la FNAR,
- d'une association représentant les ergothérapeutes : l'ANFE,
- de Centres de ressources et de Centres de recherches : le CERAH, le CEREMH,
- d'un représentant des fabricants d'aides techniques : l'UFAT
- de représentants des prestataires d'aides techniques et de dispositifs médicaux : la FédéPSAD, le SNADOM, l'UNPDM.

Ses missions principales sont les suivantes :

- examiner les candidatures au label sur la base des rapports d'audit (rapports anonymes),
- émettre des avis sur les candidatures,
- échanger et débattre sur le dispositif de labellisation.

E. LA DÉCISION RELATIVE À L'ATTRIBUTION DU LABEL DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE HANDÉO

Il est l'autorité de décision. Les décisions pouvant être prises par le Conseil d'Administration de Handéo sont les suivantes :

- attribution immédiate du label,
- audit complémentaire documentaire permettant une vérification de la mise en place des actions correctives,
- audit complémentaire sur site,
- refus d'attribution du label.

F. LE RENOUVELLEMENT

Au terme d'un cycle de 3 années, le prestataire demande un audit de renouvellement. En cas de non-renouvellement, le prestataire en informe Handéo par écrit.

Pour le renouvellement du label, le service candidat confirme sa candidature à sa nouvelle admission à la labellisation, 6 mois avant la fin de la période de validité du label, par écrit (mail ou courrier) auprès de Handéo.

La procédure est identique à celle décrite dans les paragraphes ci-dessus concernant l'audit.

2. LA SURVEILLANCE DU LABEL

A. LES ACTIONS MISES EN PLACE PAR HANDÉO

■ Surveillance

Handéo mandate un organisme tiers pour réaliser un dispositif de surveillance permettant d'assurer le maintien du certificat pendant sa durée de validité en vérifiant que le service est toujours conforme aux exigences du référentiel Cap'Handéo Aides techniques :

- en réalisant des appels mystères,
- en réalisant une revue documentaire,
- en réalisant un entretien téléphonique avec un responsable,
- en informant le prestataire du possible passage d'un client mystère permettant de s'assurer qu'il continue à remplir les exigences du référentiel une fois la labellisation obtenue.

Par la suite, un rapport individualisé est adressé à Handéo.

■ Service-client

Handéo assure une « écoute client » permettant aux clients du prestataire de signaler une difficulté rencontrée sur la qualité de service lié à la vente, la location ou le prêt d'une aide technique ou d'un dispositif médical lié à la mobilité. Le cas échéant, Handéo se rapproche du prestataire jusqu'à la clôture d'un événement indésirable, d'un traitement de réclamation, d'une remontée d'information.

Un contrôle de surveillance intermédiaire sur site peut être réalisé en conséquence par un auditeur Cap'Handéo.

Dans ce cas, le rapport d'audit intermédiaire est soumis au Conseil d'administration, lequel peut prendre l'une des décisions suivantes :

- maintenir le label,
- retirer le label.

B. LES OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE LABELLISÉ POUR LE MAINTIEN DE SON LABEL

Par ailleurs, le prestataire déclare toute modification apportée à son service ne lui permettant plus de satisfaire aux exigences du référentiel. Handéo analyse les impacts des modifications opérées et statue en conséquence sur les conditions de maintien ou de retrait du label.



1. LES MEMBRES DU COMITÉ DE PILOTAGE & DE RÉDACTION

ORGANISME	REPRÉSENTANT
AFM	Philippe VALLET, Directeur adjoint de la direction Actions auprès des Familles
ANFE	Natacha AGATI, Déléguée générale Nicolas BIGAUT, Administrateur Guillaume PELE, Vice-président
APF	Joseph-Louis BARBOSA, Administrateur Malika BOUBEKEUR, Conseiller national Compensation et Autonomie Kareen DARNAUD, Vice-présidente
CEREMH	Claude DUMAS, Directeur général
INI/CERAH	Pascale FODE, Directrice Christine PHILIPPON, Adjointe à la directrice
Fédération des PSAD	Jean-Philippe ALOSI, Délégué général Carmela MARCHAND, Vice-présidente
FNAR	Sylvain DENIS, Président
HANDEO	Servane PAILLOT, Assistante labels Julien PAYNOT, Directeur général
SNADOM	Françoise TESSONNIER, Médecin Fanny FAUGERON-KIMHI, Déléguée générale
SNITEM	Jean-Bernard SCHROEDER, Directeur des Affaires Industrielles
UFAT	Anne-Laure MARCELIN, Secrétaire générale Jean-Luc MARCELIN, Vice-trésorier
UNPDM	Pierre AUPHELLE, Président Heïdi GRANDO, Déléguée générale Frédéric PIAN, Vice-président

2. LES MEMBRES DU COMITÉ DE RELECTURE

ORGANISME	REPRÉSENTANT
ANFE	Patricia GOGLY, Trésorière, membre de la Commission d'audit publique 2007
APF	Joseph-Louis BARBOSA
ARS Aquitaine - Limousin - Poitou-Charentes	Julie DUTAUZIAU, Cheffe de cabinet, Direction générale Michel LAFORCADE, Directeur
MDPH de la Meuse	Caroline ROUSSE, Directrice
CENTRE HOSPITALIER Blois	Patrick FRIOCOURT, Gériatre
CHU Tours	Sybille PELLIEUX, Médecin MPR
CRAMIF-ESCAVIE	Clairette CHARRIERE, Ergothérapeute
HAS	Grégory EMERY, Chef du service Evaluation des dispositifs
I.E.M de la Croix Faubin	Jean-Claude RIOU, Kinésithérapeute
FAMILL'INNOV - AFM	Pierre-Alexandre EBLE, Chef de projet Innovation – Service des aides techniques et Cellule Innovation
MAIRIE DE BORDEAUX	Joël SOLARI, Responsable Mission handicap
SNADOM	Benoit DESRUES, Médecin pneumologue
UGECAM	Virginie MASSAUT, Directeur des soins
-	Eric MOLINIE, anc. Président de l'Observatoire du marché et des prix des aides techniques, Président de la HALDE, Président de l'AFM-Thélon et Vice-président de l'Association des Paralysés de France Président d'honneur de Handéo

Nota Bene :

Le Comité de relecture est composé de différentes entités et personnes dites « parties prenantes » n'ayant pas participé aux travaux préparatoires. Le Comité de relecture a pour mission de vérifier et d'améliorer la lisibilité ainsi que la cohérence du document. Son rôle est consultatif.

3. LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION D'HANDÉO

FONCTION	REPRÉSENTANT
Président d'honneur	Éric Molinié
Président	Emeric GUILLERMOU, UNAFTC
Vice-président	Stéphane BRIDEL, Mutuelle Intégrance
Vice-président	Pierre DUBUS, FFAIMC
Vice-président	Bernard SUBE, Handéo 13
Secrétaire	Kareen DARNAUD, APF
Trésorier	Muriel VIDALENC, FEGAPEI
Administrateur	Maurice BECCARI, FISAF
Administrateur	Jean-François BOULAT, Macif Mutualité
Administrateur	Rui GONCALVES, FAF
Administratrice	Linda DESMOULINS, Trisomie 21 France
Administratrice	Brigitte DHERBEY, UNAFTC
Administrateur	Christophe DOUESNEAU, APF
Administrateur	René DUVAL, Mutuelle Intégrance
Administratrice	Marie-Pierre ANGE, Apicil Prévoyance
Administratrice	Coryne HUSSE, Unapei
Administrateur	Éric PLAISANCE, Fédération des APAJH
Administratrice	Danièle LANGLOYS, Autisme France

NOTES

Handwriting practice area consisting of 15 horizontal dotted lines.

Découvrez nos labels et certifications



Les membres Handéo



Avec le soutien de



14, rue de la Tombe Issoire - 75014 PARIS
Tél. : 01 43 12 19 29 ■ caphandeo@handeo.fr
www.handeo.fr

L'histoire continue sur ...

