

# RÉFÉRENTIEL

## de certification



LA RÉFÉRENCE HANDICAPS

cap'   
handéo

CERTIFICATION

Services de mobilité



TRANSPORT À LA DEMANDE & ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL SANS VÉHICULE  
---  
TRANSPORT COLLECTIF RÉGULIER

[www.handéo.fr](http://www.handéo.fr)

# S O M M A I R E

<b>CHAPITRE A. OBJET &amp; DOMAINE D'APPLICATION</b>	<b>3</b>
1. OBJET	3
2. DOMAINE D'APPLICATION	3
<b>CHAPITRE B. PRÉSENTATION DE HANDÉO ET HANDÉO SERVICES</b>	<b>4</b>
<b>CHAPITRE C. CARACTÉRISTIQUES (TRANSPORT À LA DEMANDE &amp; ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL PARTIE 1)</b>	<b>6</b>
<b>CHAPITRE D. CARACTÉRISTIQUES (TRANSPORT COLLECTIF RÉGULIER PARTIE 2)</b>	<b>22</b>
<b>CHAPITRE E. LEXIQUE</b>	<b>36</b>
<b>CHAPITRE F. LES MEMBRES DE HANDÉO</b>	<b>38</b>
<b>CHAPITRE G. LE PÉRIMÈTRE DE CERTIFICATION</b>	<b>40</b>
<b>CHAPITRE H. LES PROCÉDURES D'ATTRIBUTION &amp; DE SURVEILLANCE DE LA CERTIFICATION</b>	<b>42</b>
1. CONDITIONS D'ATTRIBUTION DE LA CERTIFICATION	42
A. PRINCIPES RELATIFS À L'INSTRUCTION DU DOSSIER DE DEMANDE	43
B. CALCUL DE LA DURÉE D'AUDIT	44
C. PRINCIPES RELATIFS À L'AUDIT SUR SITE	45
D. ACTIONS CORRECTIVES	45
E. DÉCISIONS DE HANDÉO SERVICES RELATIVES À LA CERTIFICATION	45
F. RENOUELEMENT DU CERTIFICAT	45
G. PARTICIPATION D'OBSERVATEURS À DES AUDITS	45
2. SURVEILLANCE DE LA CERTIFICATION	46
A. SURVEILLANCE	46
B. EXTENSION DU PÉRIMÈTRE DE CERTIFICATION	46
C. PLAINTES	46
D. APPELS	46
<b>CHAPITRE I. ANNEXES</b>	<b>47</b>
• COMITÉS DU RÉFÉRENTIEL DE LABELLISATION (2015)	
• COMITÉS DU RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION (2020)	

## 1. OBJET

Le présent référentiel de certification a pour objectif de préciser les caractéristiques que doit respecter le prestataire d'un service de mobilité adapté aux personnes en situation de handicap ou aux personnes âgées. La démarche de certification « Cap'Handéo Services de mobilité » vise à :

- Faire connaître l'offre de services de mobilité aux personnes en situation de handicap ou aux personnes âgées et à leur famille
- Proposer un transport adapté et ce quelle que soit la situation de handicap
- Définir des critères de services minimum pour un prestataire de transport adapté
- Favoriser la coordination ainsi que les échanges entre les prestataires et l'ensemble des acteurs de l'accompagnement
- Valoriser la qualité des partenariats entre des acteurs du transport et des acteurs du handicap ou de la dépendance
- Valoriser la qualité de l'orientation vers des solutions adaptées.

La certification doit permettre à toute personne de repérer et utiliser des solutions de transports adaptées favorisant ainsi l'inclusion dans la cité et un accès facilité à tous les dispositifs de droit commun.

## 2. DOMAINE D'APPLICATION

Ce référentiel s'adresse aux professionnels proposant au moins l'une des solutions suivantes :

- Transport collectif régulier\*.
- Transport à la demande avec accompagnement de porte à porte\* 365 jours /an ; 7 jours /7 et 24h /24 (sauf clause particulière d'un cahier des charges d'une Autorité organisatrice de mobilité ou de transport) ;
- Transport à la demande d'arrêt à arrêt;
- Accompagnement individuel de porte à porte\* sans véhicule couvrant les plages horaires des transports publics locaux.

Pour des questions de lisibilité, le référentiel se compose de 2 parties :

- la partie n°1 présente les exigences propres au transport à la demande et à l'accompagnement individuel non-véhiculé
- la partie n°2 présente les exigences propres au transport collectif régulier

Tous les organismes souhaitant bénéficier de la certification « Cap'Handéo Services de mobilité » doivent respecter la réglementation liée à leur activité, être possesseurs des licences obligatoires et respecter les normes d'accessibilité en vigueur de leurs véhicules ainsi que les obligations réglementaires liées à la formation des professionnels.

### Définition de « handicap »

Constitue un handicap, au sens de la loi n°2005-102 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, « toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. »

\* Cf Lexique

## CHAPITRE B. PRÉSENTATION DE HANDÉO ET HANDÉO SERVICES

Handéo, inscrit ses actions dans le cadre de la mise en œuvre de la convention relative aux droits des personnes en situation de handicap ratifiée par la France en 2010 et l'Union européenne en 2011. Ses membres entendent par son intermédiaire, agir concrètement pour l'effectivité du droit des personnes handicapées de vivre dans la société, avec la même liberté de choix que les autres personnes, du droit à la mobilité personnelle et de l'accessibilité.

Le Conseil d'administration d'Handéo est aujourd'hui composé de 12 membres : APF France handicap, Fédération des APAJH, Nexem, UNAFTC, Mutuelle Intégrance, Fisaf, Fédération française IMC, Trisomie 21 France, Autisme France, UNAPEDA, Fondation OVE, UNAFAM.

Ainsi, l'ensemble des actions d'Handéo vise à améliorer l'accompagnement et l'accès à la cité des personnes en situation de handicap, à toutes les étapes de leur vie et quelle que soit la cause du handicap.

Véritable outil de mise en œuvre des droits des personnes, Handéo s'attache à :

- améliorer la connaissance du handicap grâce à des travaux de recherche appliquée, à la réalisation d'études et à l'élaboration d'outils pratiques (guides, tutoriels, etc.) ;
- améliorer la qualité en déployant des labels et certifications de services Cap'Handéo dans les secteurs des aides humaines, des aides techniques, du transport, des établissements sociaux et médico-sociaux, des entreprises ayant des politiques de soutien en direction de leurs salariés-aidants, ...

C'est aujourd'hui plus de 300 services labellisés/certifiés qui accompagnent plusieurs milliers de personnes handicapées et âgées dans plus de 60 départements.

Pour réaliser l'ensemble de ces actions de manière opérationnelle, Handéo a créé Handéo Services, sa filiale Economie Sociale et Solidaire à qui elle confie l'exploitation de ses activités de Recherche & Développement et de certification/labellisation. Ainsi Handéo est libérée de toutes contraintes de gestion et peut se concentrer sur sa vie associative.

L'inclusion sociale des personnes handicapées passe aussi par leur participation sociale, et l'effectivité de cette dernière est indissociable de la mobilité. L'aide aux déplacements s'avère donc déterminante. C'est le but poursuivi par « Cap'Handéo Services de mobilité » qui doit servir de repère pour faciliter la mobilité des personnes en situation de handicap et/ou âgées en leur permettant de mieux identifier les prestataires adaptés et compétents. C'est aussi un moyen pour ces prestataires de mieux se faire repérer et de mieux faire connaître l'adaptation de leur service.

Initialement déployé sous la forme d'un label, « Cap'Handéo Services de mobilité » bascule en 2020 en une certification de services.

Cette décision importante répond à un double objectif :

- accroître et renforcer la confiance que peuvent (et doivent) avoir les personnes et leurs proches aidants dans les organismes de transport qui les accompagnent ,
- accroître et renforcer la reconnaissance des organismes de transport non seulement par les personnes et leurs proches aidants, mais également par les « prescripteurs », qu'il s'agisse des aidants, des responsables institutionnels et des pouvoirs publics.

Le référentiel a été conçu dans la concertation via un groupe de travail associant largement des représentants d'utilisateurs, de professionnels du transport, et des administrations concernées. Le nombre des caractéristiques figurant dans ce référentiel est volontairement limité et elles sont essentiellement tournées vers l'utilisateur en situation de handicap ou en perte d'autonomie. Nous avons veillé aussi à éviter toute redondance avec les prescriptions réglementaires.

En adoptant et/ou en recommandant la mise en œuvre 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, les coordonnées de Handéo Services figurent en fin de document.



# **PARTIE 1** **TRANSPORT À LA DEMANDE & ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL**



## CHAPITRE C. CARACTÉRISTIQUES & MOYENS MIS EN ŒUVRE

### 1. ACCÈS À L'INFORMATION 7 À 9

Caractéristique 1.	Une information complète et détaillée	7
Caractéristique 2.	Un accueil adapté	8
Caractéristique 3.	Des locaux adaptés	8
Caractéristique 4.	Une information adaptée au handicap et aux besoins de la personne	9
Caractéristique 5.	Une orientation efficace vers un autre prestataire	9

### 2. ACCUEIL / RÉSERVATION 10 À 13

Caractéristique 6.	Une formation / sensibilisation adaptée du personnel d'accueil et des professionnels en contact avec le public	10
Caractéristique 7.	Une identification individualisée des besoins et des attentes	11
Caractéristique 8.	Une réponse personnalisée	12
Caractéristique 9.	Une prestation préparée et sécurisée	13

### 3. PRESTATION DE TRANSPORT ET D'ACCOMPAGNEMENT 14 À 18

Caractéristique 10.	Un service facilement identifiable	14
Caractéristique 11.	Un véhicule adapté	14
Caractéristique 12.	Une formation / sensibilisation adaptée des professionnels de la conduite et de l'accompagnement	15
Caractéristique 13.	Une conduite confortable et adaptée au client	16
Caractéristique 14.	Un accompagnement sur mesure	16
Caractéristique 15.	Des temps d'échange entre professionnels	17
Caractéristique 16.	Une communication efficace et permanente, dans la gestion des imprévus et des urgences	18

### 4. UNE SOLUTION PÉRENNE ET RESPONSABLE 19 À 21

Caractéristique 17.	Un service responsable	19
Caractéristique 18.	Un traitement efficace des réclamations	19
Caractéristique 19.	Une évaluation de la satisfaction	20
Caractéristique 20.	La participation des clients	20
Caractéristique 21.	L'amélioration des prestations	21
Caractéristique 22.	Une relation régulière avec Handéo Services	21
Caractéristique 23.	Un recours en cas de difficultés liées à la certification	21

## 1. ACCÈS À L'INFORMATION

### Caractéristique 1. Une information complète et détaillée

Le prestataire propose une information compréhensible, juste et pertinente de son offre de services.

Elle comprend a minima :

- la nature de l'offre : transport et /ou accompagnement,
- le type des prestations proposées,
- les publics concernés,
- les conditions d'accès au service : l'existence ou non de conditions est explicitement énoncée,
- les horaires de l'accueil et des services et la zone d'intervention,
- les limitations éventuelles à la prise en charge (ex : fauteuils roulants, capacité des moyens de transport, bagages, ...),
- les conditions de réalisation du service : l'énoncé des valeurs du prestataire, les étapes clés de la prestation, l'organisation générale de la prestation, les règles de référence à respecter,
- le mode et les délais de réservation, les modalités de gestion de la modification et de la continuité de service,
- les tarifs ou leurs modalités de calcul dans l'unité de mesure retenue par le prestataire pour le service concerné (transport, accompagnement, options...),
- les modes de règlement possibles,
- les modalités de contact,
- son engagement pour un service responsable (cf caractéristique 17).

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

Plaquette

Cartographie d'intervention

Site internet

Application mobile

### Caractéristique 2. Un accueil adapté

L'accueil à distance (téléphonique – mail – sms – en visio) et/ou physique du public est adapté à la personne en situation de handicap.

Lorsque le prestataire est sollicité par mail, il accuse réception par le même canal sous 24 heures (jour ouvré) et apporte une réponse adaptée sous 48 heures (jour ouvré).

Le prestataire s'identifie. Il propose une écoute active et attentive de la demande, donne une information claire et compréhensible par tous, personnalise et reformule autant que nécessaire, offre une attitude aimable et disponible et prend congé de manière adaptée.

Le prestataire apporte une réponse unique et cohérente avec les informations détaillées sur l'offre de services (cf caractéristique 1).

En cas d'indisponibilité, le client peut laisser un message au prestataire ou être informé que son numéro a été enregistré et qu'il sera rappelé sous 24 heures (jour ouvré).

La messagerie téléphonique indique les heures d'ouverture ou signale que la ligne est occupée. A minima, le prestataire dispose d'une adresse mail ou d'un numéro de téléphone compatible avec la fonctionnalité SMS.



**En +, si le prestataire a pour clients des ESSMS\* et des établissements du secteur sanitaire**  
Le prestataire met à disposition de son client les coordonnées à jour de ses différents interlocuteurs.

### Caractéristique 3. Des locaux d'accueil et d'information adaptés

Le cas échéant, si le prestataire a des locaux accueillant du public, ceux-ci répondent aux obligations d'accessibilité des ERP au travers d'aménagements physiques et d'équipements adaptés permettant un usage par tous.

Documents d'information

Protocole

Messagerie

Répondeur

Le registre public d'accessibilité

BIM / Signalétique adaptée

#### Caractéristique 4. Une information adaptée au handicap et aux besoins de la personne

Le prestataire met à disposition des personnes en situation de handicap des supports de communication en version papier ou web ou vidéo.

Les supports retenus sont accessibles aux différents types de handicap (auditif, mental, moteur, psychique, visuel) accompagnés et comportent à minima toutes les informations indiquées à la caractéristique 1.

En cohérence avec son offre de service, le prestataire peut également traduire ses supports de communication en braille, en version facile à lire et à comprendre, en Langue des Signes Française et en version audio ou vidéo, pour une accessibilité complète.

- Supports de communication, d'information accessibles (site internet, supports papiers, supports PDF, messages audios, etc)

#### Caractéristique 5. Une orientation efficace vers un autre prestataire

Lorsque le prestataire est dans l'impossibilité de proposer une solution de transport, il réoriente la personne en situation de handicap vers un autre prestataire de préférence labellisé/certifié pour l'adaptation de son offre.

Le prestataire précise que les conditions d'accès à cet autre prestataire peuvent être différentes.

- Annuaire des autres solutions de mobilité adaptées du territoire
- Procédures
- Tout support de traçabilité

## 2. ACCUEIL ET RÉSERVATION

### Caractéristique 6. Des formations / sensibilisations adaptées du personnel d'accueil et des professionnels en contact avec le public

Les personnes en charge de l'accueil (à distance : téléphonique, mail – sms et/ou physique) et les professionnels en contact avec le public offrent les compétences requises :

- elles connaissent les besoins des personnes en situation de handicap concernées par l'offre de service ;
- elles communiquent de manière adaptée en fonction des situations de handicap ;
- elles adoptent les paroles, les gestes, les postures et les comportements adaptés aux personnes selon leur handicap et particulièrement dans la gestion des situations imprévues.

Pour les personnes nouvellement arrivées dans le service, le prestataire met en place des actions de sensibilisation/formation\* dans les 2 mois de leur affectation. Ces actions portent sur l'adaptation de l'accueil aux besoins des personnes en situation de handicap.

Ces formations/sensibilisations d'une demi-journée au moins, sont dispensées soit :

- par un organisme de formation agréé,
- en interne,
- en s'appuyant sur des associations représentant les personnes en situation de handicap,
- ou par d'autres organismes publics ou parapublics.

Les formations/sensibilisations abordent les thèmes suivants :

- la connaissance des différentes situations de handicap,
- la communication et les comportements adaptés en fonction des situations de handicap y compris en situation d'imprévu,
- l'accueil et l'orientation des personnes en situation de handicap,
- la notion de bientraitance\*.

Les mises en situation sont vivement recommandées.

Ces formations/sensibilisations peuvent être adaptées ou renouvelées en s'appuyant sur les remontées d'information, sur la satisfaction des clients ainsi que sur les besoins et demandes des salariés.

\*cf Lexique

### EXEMPLES DE DOCUMENTS ATTENDUS

- Livret d'accueil des salariés
- Attestation de suivi de formation/sensibilisation
- Protocole ou programme de formation/sensibilisation
- Support stagiaire
- Bilan satisfaction client
- Support de référence des mises en situation
- Tout support de traçabilité

[Pour le TAD relevant de la réglementation du transport public :](#)

Afin de construire ses actions de formation/sensibilisation, le prestataire prend connaissance et s'appuie sur le document officiel de la Délégation Ministérielle à l'accessibilité « Référentiel des attendus relatifs à la formation obligatoire à l'accueil des personnes handicapées dans les établissements recevant du public et les réseaux de transports publics ».

### Caractéristique 7. Une identification individualisée des besoins et attentes

Outre les informations habituelles nécessaires à la prestation de transport, le prestataire identifie les besoins et les attentes de la personne en situation de handicap lors de la réservation ou de la préparation du voyage.

Il vérifie et demande au moins les informations suivantes :

- la nature de la prestation demandée (par exemple, porte à porte, trottoir à trottoir, trottoir à porte, point d'arrêt\* à point d'arrêt ou porte à point d'arrêt),
- les besoins en accompagnement humain spécifique,
- la présence d'aide technique (ex : canne, déambulateur, fauteuil manuel ou électrique, chien), et le rappel des contraintes associées,
- les besoins en matériels spécifiques (ex : rehausseur, palette, ...),
- les spécificités liées au déplacement, au mode de transport, aux étapes clés de la prestation, au handicap du client,
- les consignes particulières pour permettre la bonne réalisation de la prestation (ex : suspension en cohérence avec la promesse de confort, conditions d'approche et d'attente),
- les contraintes particulières à prendre en compte (ex : fermeture des locaux de destination lors d'une arrivée en avance, horaires d'une banque, d'un train, d'un avion),
- la personne à prévenir en cas de problème,
- les accompagnateurs éventuels de la personne,
- les mode(s) et les modalités(s) de règlement (tiers payant), préciser qui règle.

Afin de faciliter le suivi de la prestation, le prestataire dispose d'un moyen de traçabilité des demandes et des prestations.



**En +, si le prestataire a pour clients des ESSMS et des établissements du secteur sanitaire**

- En complément, le prestataire demande et vérifie :
- les conditions souhaitées de planification des trajets ou circuits : durée, étapes, ordre d'accompagnement des clients, variantes ;
  - les modalités d'accompagnement propres au client via une fiche de liaison

\*cf Lexique

- Formulaire de demande client
- Fiche-client
- Formulaire de réservation papier et/ou internet et/ou SMS et/ou Fax
- Application informatique

- Cahier des charges de référence
- Fiche de liaison

### Caractéristique 8. Une réponse personnalisée

Après avoir identifié correctement le besoin, le prestataire confirme immédiatement sa possibilité d'intervenir et s'engage contractuellement à réaliser la prestation dans les conditions établies et selon l'horaire défini initialement.

Si le prestataire ne peut pas répondre à la demande initiale, et pour éviter toute liste d'attente, il peut proposer au client de modifier des caractéristiques de la prestation : horaire, jour, autres conditions.

Si le client accepte, le prestataire confirme immédiatement sa possibilité d'intervenir et s'engage selon les nouvelles conditions établies.

Si le prestataire ne peut pas répondre à la demande initiale et si le client refuse toute modification de sa demande initiale, le prestataire oriente systématiquement vers une autre solution de mobilité adaptée, de préférence certifiée ou labellisée pour l'adaptation de son offre.

Dans le cas de la mise en place d'une prestation, après accord entre le client et le prestataire, toute modification, à l'initiative du client ou du prestataire, nécessite l'accord préalable du client sur les nouvelles conditions du service.

Pour les prestataires de transport à la demande privés, dans le cas où le tarif ne serait pas fixé ou connu à l'avance, le prestataire :

- vérifie la possibilité technique de la réalisation de la prestation ;
- adresse un devis personnalisé sous 24h (ouvrées) ;
- accuse la réception du devis par le client ;
- après accord du client, confirme la prestation.

Afin de faciliter le suivi de la prestation, le prestataire dispose d'un moyen de traçabilité des demandes et des prestations.



#### En +, si le prestataire a pour clients des ESSMS et des établissements du secteur sanitaire

Dans le cas d'une demande formulée par un client institutionnel, le prestataire établit une offre sur-mesure :

- en réponse à un cahier des charges lorsqu'il existe,
- à défaut en rappelant l'ensemble des caractéristiques de la prestation telles qu'attendues et exprimées par le client.

Le prestataire conçoit une offre intégrant toutes les caractéristiques associées au référentiel « Cap'Handéo Services de mobilité».

Documents d'information

Devis

Contrat

Procédure interne

Traçabilité

Offre de services

## Caractéristique 9. Une prestation préparée et sécurisée

Le prestataire s'assure au plus tard la veille de la réalisation de la prestation, de la disponibilité de l'ensemble des moyens nécessaires à la réalisation du service (moyens humains, techniques, logistiques, informations nécessaires).

Dans le cas d'une prestation régulière\* :

- avant la première intervention sur demande du client, le prestataire vérifie avec le client les conditions de réalisation de la prestation ;
- la première intervention fait l'objet d'une validation avec le client ; les ajustements nécessaires sont établis de manière concertée et repris en conséquence dans le contrat.

Le prestataire s'assure que le(s) intervenant(s) sélectionnés ont la compétence requise pour la prestation. Il transmet aux intervenants les informations humaines, techniques, logistiques nécessaires à la réalisation de la prestation et s'assure de la bonne compréhension du contenu de la prestation. Il assure la coordination entre ses intervenants auprès du client et anticipe les remplacements afin d'assurer la continuité du service.

La veille du rendez-vous, le prestataire peut rappeler au client par tout moyen de communication (tél, mail, sms) adapté :

- la date, l'heure et l'adresse,
- l'identification du véhicule le cas échéant. [TAD uniquement]

L'information peut être également consultable sur le site internet.



**En +, si le prestataire a pour clients des ESSMS et des établissements du secteur sanitaire**

Lors de la phase de démarrage de la prestation, le prestataire confirme à l'établissement la préparation de la prestation (dates, heures, lieux, véhicules le cas échéant).

- Liste de vérification
- Contrat / Avenant
- Dossier du personnel
- Planning
- Feuille de route / Fiche de mission
- Traçabilité prestation

### 3. PRESTATION DE TRANSPORT & D'ACCOMPAGNEMENT

#### Caractéristique 10. Un service facilement identifiable

Le véhicule est facilement identifiable par le client (ex : le nom de l'organisme ou du service est inscrit en caractère de grande taille de chaque côté avec un respect de contraste fort, la description précise du véhicule est faite au client avant l'arrivée du véhicule : type, marque, couleur, macaron handicap ou logo, etc.). [TAD uniquement]

Le professionnel de la conduite ou de l'accompagnement\* est identifiable facilement par le client et l'environnement pour préparer et faciliter la prise de contact le cas échéant (ex : port d'un badge, gilet, ardoise pour la réception à un arrêt, à une gare ou une tenue, carte professionnelle).

Il se présente au client à son arrivée (a minima, il donne son prénom et l'identité du service) ; il vérifie l'identité (nom et prénom) de celui-ci avant le début de la prestation.

Supports d'information aux arrêts

Protocole

#### Caractéristique 11. Un véhicule adapté

[TAD uniquement]

Lors de l'identification des besoins, le prestataire s'assure que le véhicule affecté à une prestation est adapté aux besoins (confort et sécurité) de la personne accompagnée en fonction de son type de handicap.

Le véhicule répond à la réglementation en vigueur selon la date de mise en circulation du véhicule, concernant notamment la sécurité, la maintenance et les équipements associés (qualité des suspensions, etc.).

Les équipements intérieurs/extérieurs du véhicule sont propres, en bon état et opérationnels.

Le prestataire peut proposer des aménagements supplémentaires, tels que :

- siège pivotant avant,
- marche pied pivotant au niveau de la place passager avant,
- coloris des sièges contrastés pour donner des repères aux usagers (troubles autistiques en particulier),
- films solaires sur les vitres pour atténuer le rayonnement,
- éclairage à LED au plafond, en plinthe et aux emmarchements,
- barres de préemption avec relief au toucher différent droite/gauche pour les personnes non voyantes,
- avertisseur sonore d'approche pour les personnes non ou malvoyantes,
- barre d'appui au niveau de la place passager avant.

Le prestataire doit refuser le transport si les conditions de sécurité ne sont pas optimales pour le client. Dans ce cas, il l'oriente vers une autre solution de transport adaptée, de préférence certifiée/labelisée pour l'adaptation de son offre.

\*cf Lexique

Feuille de service  
 Inventaire descriptif du parc des véhicules affectés

Liste des documents et des équipements de bord obligatoires

## Caractéristique 12. Des formations / sensibilisations adaptées des professionnels de la conduite et de l'accompagnement

Les professionnels de la conduite et de l'accompagnement :

- possèdent le certificat de compétences PSC1 (Prévention et Secours Civiques de niveau 1) ;
- connaissent les besoins des personnes en situation de handicap concernées par l'offre de service ;
- communiquent de manière adaptée en fonction des situations de handicap ;
- adoptent les paroles, gestes, postures et comportements adaptés aux personnes selon leur handicap et particulièrement dans la gestion des situations imprévues.

Le recrutement de personnel amené à intervenir auprès des clients en situation de handicap est réalisé sur la base d'une information du candidat, s'agissant du public concerné par les prestations.

Pour tous les recrutements, quelle que soit la nature du handicap accompagné, un premier entretien est réalisé afin de sensibiliser les candidats à leur future mission et de collecter leurs premières impressions.

Pour les personnes nouvellement arrivées dans le service, le prestataire met en place une formation ou une sensibilisation de deux jours minimum dans les 2 mois de leur affectation, portant sur :

- l'expression des cinq types de handicap (moteur, auditif, visuel, mental, psychique) ;
- les réponses adaptées selon le type de handicap ;
- la manipulation du matériel technique couramment utilisé pour les clients en situation de handicap ;
- la relation avec les personnes (guide de bonnes pratiques ...) ;
- la communication et comportements adaptés en fonction des situations de handicap y compris en situation d'imprévu ;
- des mises en situation en tant que passager ;
- la notion de bientraitance\*.

Elles sont également tutorées par un responsable qui assure un accompagnement les trois premiers mois sous forme d'entretien et en supervisant une prestation de transport ou d'accompagnement.

Ces acquis de compétences sont dispensés soit :

- par un organisme de formation agréé,
- en interne
- en s'appuyant sur des associations représentant les personnes en situation de handicap,
- ou par tout autre organisme public ou parapublic.

Un guide d'accueil du salarié lui est remis ainsi que les supports présentant les différents types de handicaps (des fiches techniques, de sensibilisation, etc).

\*cf Lexique

- Dossiers du personnel
- CV - Certificat
- Procédure de recrutement et d'intégration
- Traçabilité

- Plan de formation/sensibilisation et de suivi des compétences

- Protocole de formation/sensibilisation

- Attestations de suivi de formation/sensibilisation
- Guides/supports remis à l'issue de formations/sensibilisations

- Livret d'accueil salarié

Le prestataire évalue annuellement les compétences des personnels en s'appuyant notamment sur les remontées d'information, sur la satisfaction des clients ainsi que sur les besoins et demandes des salariés.

Le cas échéant, afin de maintenir leurs compétences, il propose et organise des actions de sensibilisation et/ou de formation dans le champ du handicap.

- Supports d'évaluation des compétences

### Caractéristique 13. Une conduite confortable et adaptée au client

[TAD uniquement]

Les conducteurs ou les conducteurs-accompagnateurs adaptent leur conduite aux différents types de handicap.

Ils :

- veillent à la sécurité et au confort des passagers y compris à l'installation et tout au long du déplacement ;
- adaptent les conditions à bord (ambiance sonore, température, ...) aux besoins et attentes du client ;
- stationnent le véhicule dans des conditions de sécurité et de confort ;
- manipulent avec facilité les matériels et aides techniques.

- Programme de formation
- Supports d'évaluation des compétences

### Caractéristique 14. Un accompagnement sur mesure

Les accompagnateurs ou conducteurs – accompagnateurs :

- s'adressent d'une manière courtoise et non-infantilisante au client ;
- aident le client à monter/descendre du véhicule [TAD uniquement] ;
- respectent le rythme du client ;
- se montrent disponibles et attentifs à la personne accompagnée et à sa sécurité tout au long du déplacement ;
- restent discrets et respectueux du secret professionnel requis ;
- savent gérer les temps d'attente et leurs conséquences pour le client en fonction des handicaps [TAD uniquement] ;
- informent sur le bon déroulé du déplacement [TAD uniquement] ;
- portent une attention adaptée et bienveillante au confort individuel et collectif des clients à l'intérieur et à l'extérieur du véhicule (ex : vêtements, lunettes, ...) pendant toute la durée de la prestation [TAD uniquement] ;
- ils sont disponibles et font preuve d'initiative adaptée ;
- transmettent le cas échéant les informations utiles à l'accompagnement de la personne à son arrivée à destination ou à son entourage ;

- Programme de formation/sensibilisation
- Supports d'évaluation des compétences / Procédure de veille de la qualité d'accueil et d'accompagnement

- s'assurent des conditions de confort de la personne en situation de handicap avant de prendre congé ;
- confirment explicitement leur départ, et l'horaire de retour éventuel, et s'assurent de la satisfaction de la personne accompagnée ;
- savent répondre aux questions posées sur le service et au minimum donner les coordonnées du service client à contacter ;
- signalent à leur employeur toute observation relevant de la prévention des risques ou des difficultés qu'ils ont rencontrées lors de la réalisation de la prestation.

- Procédure de signalement d'accident / Sports de traçabilité

### Caractéristique 15. Des temps d'échange entre professionnels

Le prestataire organise au moins un temps d'échange annuel entre les professionnels sur la remontée et le traitement des informations de terrain.

De plus, un référent sensibilisé aux handicaps est identifié au sein du service afin de permettre aux professionnels de la conduite et de l'accompagnement de faire remonter les problèmes et dysfonctionnements rencontrés afin qu'ils soient solutionnés.

Si le prestataire sous-traite une partie de son activité, les professionnels concernés et salariés du sous-traitant\* sont invités à cette rencontre.

- Feuilles d'émergence
- Registre d'échanges des professionnels / Compte-rendus de réunion / Tout support de traçabilité

- Procédure



#### En +, si le prestataire a pour clients des ESSMS et des établissements du secteur sanitaire

Les différents interlocuteurs clés du client institutionnel sont identifiés et connus du prestataire.

Des réunions périodiques, au moins une fois par an, sont réalisées avec le client institutionnel de manière à faire le point sur la prestation réalisée et sur sa satisfaction. Le prestataire informe des difficultés rencontrées et il est force de proposition et de conseil pour l'amélioration de la prestation.

\*cf Lexique

## Caractéristique 16. Une communication/information efficace et permanente, dans la gestion des imprévus et des urgences

Le prestataire dispose de moyens techniques lui permettant :

- d'entrer en contact avec le conducteur-accompagnateur et réciproquement ;
- de suivre la réalisation de la prestation de préférence en temps réel pour savoir où se situent les véhicules ou les accompagnateurs.

Le prestataire prévient le client dès qu'il reçoit l'information de l'imprévu et au plus tard à l'heure de prise en charge convenue initialement.

En cas d'indisponibilité du transport ou de l'accompagnement initialement prévu, le prestataire est dans l'obligation de trouver une solution alternative respectant les contraintes et attentes du client.

Le prestataire communique sur les imprévus avec le client par les canaux de communication adaptés à la situation de handicap.

L'information est donnée à la personne en situation de handicap ou à un tiers.

Les professionnels de la conduite et de l'accompagnement parlent clairement et lentement en cas d'imprévu pendant la prestation. Ils savent gérer leur stress et celui des personnes accompagnées.

Le prestataire prévoit que le professionnel et les éventuels autres acteurs concernés aient à leur disposition immédiate une procédure d'urgence (à bord du véhicule ou en leur possession). Exemples de situations d'urgence : accidents, malaises voyageurs, problèmes techniques (ex. : déploiement de rampe bloqué), etc.



### En +, si le prestataire a pour clients des ESSMS et des établissements du secteur sanitaire

Le prestataire informe en temps réel l'établissement de toute modification de la prestation, des incidents et de leurs conséquences.

Contrat

Livret d'accueil/Programmes de formation/sensibilisation/ Supports d'évaluation des compétences

Procédure en cas d'indisponibilité

Support/système de traçabilité

Procédure

## 4. UNE SOLUTION DURABLE ET RESPONSABLE

### Caractéristique 17. Un service responsable

[TAD uniquement]

Le prestataire informe le client de son engagement pour un service responsable et implique l'ensemble de son personnel dans la démarche.

Le prestataire réalise des économies d'énergie.

Il sensibilise les conducteurs ou conducteurs-accompagnateurs à l'éco-conduite.

Le prestataire intègre des critères de développement durable et notamment environnementaux dans les cahiers des charges et contrats de ses fournisseurs et sous-traitants.



**En +, si le prestataire a pour clients des ESSMS et des établissements du secteur sanitaire**

Dès la conception du service et en collaboration étroite avec son client institutionnel, le prestataire cherche à réduire les émissions et consommations d'énergie (diversification des énergies utilisées ou leur récupération, optimisation des trajets...).

- Livret d'accueil
- Questionnaire de satisfaction

- Résultats d'économie d'énergie
- Cahiers des charges et contrats

- Comptes-rendus

### Caractéristique 18. Un traitement efficace des réclamations

Le prestataire définit et met en œuvre une procédure de traitement des réclamations\*, y compris celles concernant l'accessibilité, qui prévoit :

- les modalités de recueil des réclamations selon les différents canaux possibles,
- une information du client de la prise en compte de sa réclamation par le même canal et dès réception,
- un délai de réponse sous 30 jours ouvrés maximum,
- un archivage des réclamations et des réponses apportées.

- Procédure
- Tout support de traçabilité

\* cf Lexique

## Caractéristique 19. Une évaluation de la satisfaction

Le prestataire réalise une enquête sur la satisfaction de ses clients.

Il interroge :

- les nouveaux clients après la première prestation,
- puis annuellement pour les clients réguliers.

L'enquête de satisfaction prévoit d'interroger le client au minimum sur les thèmes suivants :

- satisfaction générale,
- identification du prestataire,
- accueil du client,
- analyse de la demande,
- réponse à la demande,
- préparation du déplacement,
- chaque étape du déplacement du point de départ à la prise de congé,
- accompagnement,
- relation humaine,
- suivi de la prestation,
- recommandation du service,
- valeurs perçues,
- suggestions d'amélioration.

## Caractéristique 20. La participation des clients

Le prestataire propose aux personnes en situation de handicap, à leurs représentants - aidants, tuteurs - des espaces d'expression dans le cadre de l'amélioration de son offre.

Il les sollicite a minima une fois par an via des réunions collectives ou des rencontres avec les responsables. En complément, il peut également les solliciter via la mise à disposition d'une boîte à idées ou le dépôt d'avis des utilisateurs sur le site internet.

Les clients sont informés des espaces d'expression mis à leur disposition et de la prise en compte de leur expression.



**En +, si le prestataire a pour clients des ESSMS et des établissements du secteur sanitaire**

Sur invitation de la structure, de l'établissement ou du service, et en vue de favoriser la coordination, le prestataire participe aux réunions de CVS\* ou à toute autre réunion interne traitant de la thématique du transport.

\*cf Lexique

- Questionnaire de satisfaction
- Résultat / Bilan de satisfaction

- Site internet ou blog ou rencontres ou tables rondes

- Comptes-rendus

### Caractéristique 21. L'amélioration des prestations

En s'appuyant sur une analyse :

- des réclamations clients,
- des dysfonctionnements signalés par le personnel ou les partenaires,
- de l'évaluation de la qualité du service rendu par les sous-traitants,
- de l'enquête de satisfaction,
- des différents éléments issus des espaces d'expression,
- de l'auto-évaluation,

le prestataire réalise un bilan annuel de ses points forts et de ses points faibles, y compris en matière d'accessibilité.

Il met en œuvre un plan d'action dans le but d'améliorer son offre de service.

Le prestataire échange et partage avec des représentants des transports sur le territoire sur des propositions, des actions ou des bonnes pratiques de transport adapté aux personnes en situation de handicap.

- Bilan annuel de la satisfaction clients

- Plan annuel d'actions correctives

### Caractéristique 22. Une relation régulière avec Handéo Services

Le prestataire est en contact avec Handéo Services au minimum deux fois par an.

Afin de faciliter l'orientation et de proposer des informations fiables, le prestataire certifié Cap'Handéo adresse à Handéo Services les informations sur son offre de service régulièrement mises à jour.

- Comptes-rendus

### Caractéristique 23. Un recours en cas de difficultés liées à la certification

Le prestataire doit informer l'ensemble de ses clients en situation de handicap de l'obtention du certificat Cap'Handéo en leur communiquant les coordonnées d'Handéo Services.

En cas de difficultés liées au non-respect de critères figurant dans le référentiel, entre le prestataire et la personne en situation de handicap, le numéro d'appel Handéo Services est mis à disposition des 2 parties et affiché en agence ou sur les supports de communication utilisés.

- Coordonnées Handéo Services

- Affichage

# Partie 2

# Transport collectif régulier





## CHAPITRE D. CARACTÉRISTIQUES & MOYENS MIS EN ŒUVRE

### 1. ACCÈS À L'INFORMATION 24 À 26

Caractéristique 1.	Une information complète et détaillée	24
Caractéristique 2.	Un accueil adapté	25
Caractéristique 3.	Des locaux adaptés	25
Caractéristique 4.	Une information adaptée au handicap et aux besoins de la personne	25
Caractéristique 5.	Une orientation efficace vers un autre prestataire	26

### 2. ACCUEIL / RÉSERVATION 27

Caractéristique 6.	Une formation / sensibilisation adaptée du personnel d'accueil et des professionnels en contact avec le public	27
Caractéristique 7.	Transport collectif régulier non concerné	
Caractéristique 8.	Transport collectif régulier non concerné	
Caractéristique 9.	Transport collectif régulier non concerné	

### 3. PRESTATION DE TRANSPORT ET D'ACCOMPAGNEMENT 28 À 32

Caractéristique 10.	Un service facilement identifiable	28
Caractéristique 11.	Un véhicule adapté	29
Caractéristique 12.	Une formation / sensibilisation adaptée des professionnels de la conduite et de l'accompagnement	29
Caractéristique 13.	Une conduite confortable et adaptée au client	30
Caractéristique 14.	Un accompagnement sur mesure	31
Caractéristique 15.	Des temps d'échange entre professionnels	31
Caractéristique 16.	Une communication efficace et permanente, dans la gestion des imprévus et des urgences	32

### 4. UNE SOLUTION PÉRENNE ET RESPONSABLE 33 À 35

Caractéristique 17.	Un service responsable	33
Caractéristique 18.	Un traitement efficace des réclamations	33
Caractéristique 19.	Une évaluation de la satisfaction	34
Caractéristique 20.	La participation des clients	34
Caractéristique 21.	L'amélioration des prestations	35
Caractéristique 22.	Une relation régulière avec Handéo Services	35
Caractéristique 23.	Un recours en cas de difficultés liées à la certification	35

## 1. L'ACCÈS À L'INFORMATION

### Caractéristique 1. Une information complète et détaillée

Le prestataire propose une information compréhensible, juste et pertinente de son offre de services.

Elle comprend a minima :

- la nature de l'offre de transport,
- le type des prestations proposées,
- les publics concernés,
- les conditions d'accès au service : l'existence ou non de conditions est explicitement énoncée,
- les horaires de l'accueil et des services et la zone d'intervention,
- les lignes et les arrêts accessibles pour les réseaux routiers / les arrêts accessibles pour les réseaux ferrés,
- les limitations éventuelles à la prise en charge (ex : fauteuils roulants, capacité des moyens de transport, bagages, ...),
- les conditions de réalisation du service : l'énoncé des valeurs du prestataire, les étapes clés de la prestation, l'organisation générale de la prestation, les règles de référence à respecter,
- le mode et les délais de réservation, les modalités de gestion de la modification et de la continuité de service,
- les tarifs détaillés dans l'unité de mesure retenue par le prestataire pour le service concerné (transport, options...),
- les modes de règlement possibles,
- les modalités de contact,
- son engagement pour un service responsable (cf caractéristique 17),
- le cas échéant, les démarches pédagogiques de découverte de l'accessibilité, des offres et services d'accompagnement, voire d'un premier voyage avec le réseau.

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

Plaquette

Cartographie d'intervention

Site internet

Application mobile

### Caractéristique 2. Un accueil adapté

L'accueil à distance (téléphonique – mail – sms – en visio) et/ou physique du public est adapté à la personne en situation de handicap.

Lorsque le prestataire est sollicité par mail, il accuse réception par le même canal sous 24 heures (jour ouvré) et, pour de l'information, apporte une réponse adaptée sous 48 heures (jour ouvré).

Le prestataire s'identifie. Il propose une écoute active et attentive de la demande, donne une information claire et compréhensible par tous, personnalise et reformule autant que nécessaire, offre une attitude aimable et disponible et prend congé de manière adaptée.

Le prestataire apporte une réponse unique et cohérente avec les informations détaillées sur l'offre de services (cf caractéristique 1).

La messagerie téléphonique indique les heures d'ouverture ou signale que la ligne est occupée. A minima, le prestataire dispose d'une adresse mail ou d'un numéro de téléphone compatible avec la fonctionnalité SMS.

- Documents d'information
- Protocole / Script d'accessibilité

- Messagerie / Réseaux Sociaux
- Répondeur

### Caractéristique 3. Des locaux d'accueil et d'information adaptés

Les locaux accueillant du public répondent aux obligations d'accessibilité des ERP au travers d'aménagements physiques et d'équipements adaptés permettant un usage par tous.

- Le registre public d'accessibilité
- BIM / Signalétique adaptée

### Caractéristique 4. Une information adaptée au handicap et aux besoins de la personne

Le prestataire met à disposition des personnes en situation de handicap des supports de communication en version papier ou web ou vidéo.

Les supports retenus sont accessibles aux différents types de handicap (auditif, mental, moteur, psychique, visuel) accompagnés et comportent a minima toutes les informations indiquées à la caractéristique 1.

En cohérence avec son offre de service, le prestataire peut également traduire ses supports de communication en braille, en version facile à lire et à comprendre, en Langue des Signes Française et en version audio ou vidéo, pour une accessibilité complète

- Supports de communication d'information accessibles (site internet, supports papiers, supports PDF, messages audios, etc.)

### Caractéristique 5. Une orientation efficace vers un autre prestataire

Lorsque le prestataire est dans l'impossibilité de proposer une solution de transport, il réoriente la personne en situation de handicap vers un autre prestataire de préférence du réseau Cap'Handéo.

Le prestataire précise que les conditions d'accès de cet autre prestataire peuvent être différentes.

#### EXEMPLES DE DOCUMENTS ATTENDUS

- Annuaire des autres solutions de mobilité adaptées du territoire
- Procédures
- Tout support de traçabilité

## 2. ACCUEIL / RÉSERVATION

### Caractéristique 6. Des formations/sensibilisations adaptées du personnel d'accueil et des professionnels en contact avec le public

Les personnes en charge de l'accueil (à distance : téléphonique, mail – sms et/ou physique) et les professionnels en contact avec le public offrent les compétences requises :

- elles connaissent les besoins des personnes en situation de handicap concernées par l'offre de service ;
- elles communiquent de manière adaptée en fonction des situations de handicap ;
- elles adoptent les paroles, les gestes, les postures et les comportements adaptés aux personnes selon leur handicap et particulièrement dans la gestion des situations imprévues.

Pour les personnes nouvellement arrivées dans le service, le prestataire met en place des actions de sensibilisation / formation\* dans les 2 mois de leur affectation. Ces actions portent sur l'adaptation de l'accueil aux besoins des personnes en situation de handicap.

Ces formations/sensibilisations d'une demi-journée au moins sont dispensées soit :

- par un organisme de formation agréé,
- en interne,
- en s'appuyant sur des associations représentant les personnes en situation de handicap,
- ou par d'autres organismes publics ou parapublics.

Les formations/sensibilisations abordent les thèmes suivants :

- la connaissance des différentes situations de handicap,
- la communication et les comportements adaptés en fonction des situations de handicap y compris en situation d'imprévu,
- l'accueil et l'orientation des personnes en situation de handicap,
- la notion de bienveillance\* (accueil, information des clients, etc.).

Les mises en situation sont vivement recommandées.

Afin de construire ses actions de formation/sensibilisation, le prestataire prend connaissance et s'appuie sur le document officiel de la Délégation Ministérielle à l'accessibilité « Référentiel des attendus relatifs à la formation obligatoire à l'accueil des personnes handicapées dans les établissements recevant du public et les réseaux de transports publics ».

Ces formations/sensibilisations peuvent être adaptées ou renouvelées en s'appuyant sur les remontées d'information, sur la satisfaction des clients ainsi que sur les besoins et demandes des salariés.

\*cf Lexique

Livret d'accueil des salariés

Attestation de suivi de formation/sensibilisation

Protocole ou programme de formation/sensibilisation

Support stagiaire

Tout support de traçabilité

Support de référence des mises en situation

Bilan satisfaction client

### 3. PRESTATION DE TRANSPORT & D'ACCOMPAGNEMENT

#### Caractéristique 10. Un service facilement identifiable

Le service est facilement identifiable par le client.

Par ailleurs, pour les autobus ou les autocars le numéro du véhicule doit être facilement identifiable.

Le professionnel de la conduite ou de l'accompagnement\* est identifiable facilement par le client pour préparer et faciliter la prise de contact le cas échéant (ex : port d'un badge, gilet, ardoise pour la réception à un arrêt, à une gare ou une tenue, carte professionnelle).

A minima, les arrêts et les stations accessibles sont précisés dans les supports d'information (cf caractéristique 1).

Le plan du réseau routier précise les lignes accessibles, et les plans comprenant des gares précisent les gares accessibles.

Dans tous les cas, les plans de lignes (ou thermomètres de lignes) accessibles précisent les arrêts accessibles ou les arrêts non accessibles par les personnes en fauteuil roulant.

En cas de poteaux et/ou d'abris bus dont la visibilité et la lisibilité des informations pourraient être améliorées, le prestataire a informé les gestionnaires de voiries ou les services en charge des informations.

Lorsque la ligne dispose de 100% de véhicules accessibles, le plan de ligne est adapté et précise les stations/arrêts accessibles.

- Pour le **métro/RER/tram/autobus** : les stations/arrêts accessibles sont précisés sur les sites de réservation, aux arrêts et dans les véhicules.
- Pour le **train - réseau ferré national** : les stations/arrêts accessibles sont précisés sur les sites de réservation et dans les véhicules.

Dans le cas de l'utilisation exceptionnelle d'une rame de réserve non accessible, une information sur l'accessibilité du matériel roulant est faite aux voyageurs.

Protocole

Supports d'information aux arrêts

Lettre/Compte-rendu de réunion

### Caractéristique 11. Un véhicule adapté

Le véhicule répond à la réglementation en vigueur selon la date de mise en circulation du véhicule, concernant notamment la sécurité, la maintenance et les équipements associés.

Les équipements intérieurs/extérieurs du véhicule sont propres, en bon état, et opérationnels.

- Feuille de service
- Inventaire descriptif du parc des véhicules affectés
- Liste des documents et des équipements de bord obligatoires
- Plan de maintenance dont celui des ASVA et des palettes

### Caractéristique 12. Des formations/sensibilisations adaptées des professionnels de la conduite et de l'accompagnement

Les professionnels de la conduite, de l'accompagnement ainsi que le personnel en contact avec le public\* :

- le cas échéant, possèdent le certificat de compétences PSC1 (Prévention et Secours Civiques de niveau 1) ;
- connaissent les besoins des personnes en situation de handicap concernées par l'offre de service ;
- communiquent de manière adaptée en fonction des situations de handicap ;
- adoptent les paroles, gestes, postures et comportements adaptés aux personnes selon leur handicap et particulièrement dans la gestion des situations imprévues.

Pour les personnes nouvellement arrivées dans le service, le prestataire met en place une formation ou une sensibilisation de 1 jour minimum, en séquentiel, dans les 6 mois de leur affectation, portant sur :

- l'expression des cinq types de handicap (moteur, auditif, visuel, mental, psychique) ;
- les réponses adaptées selon le type de handicap ;
- la manipulation du matériel technique couramment utilisé pour les clients en situation de handicap ;
- la relation avec les personnes (guide de bonnes pratiques ...)
- la communication et comportements adaptés en fonction des situations de handicap y compris en situation d'imprévu ;
- des mises en situation en tant que passager ;
- à la notion de bienveillance\* (exemples de thèmes : une conduite adaptée, un accueil de qualité, une information complète, etc.)

Pour les conducteurs qui ne sont pas en contact avec les passagers, cette formation/sensibilisation est d'une demi-journée.

\*cf Lexique

- Dossiers du personnel / CV / Certificat
- Procédure de recrutement et d'intégration
- Traçabilité
- Plan de formation/ sensibilisation et de suivi des compétences
- Protocole de formation/ sensibilisation

Elles sont également tutorées par un responsable qui assure un accompagnement les trois premiers mois sous forme d'entretien et en supervisant une prestation de transport ou d'accompagnement.

Ces acquis de compétences sont dispensés soit :

- par un organisme de formation agréé,
- en interne,
- en s'appuyant sur des associations représentant les personnes en situation de handicap,
- ou par tout autre organisme public ou parapublic.

Un guide d'accueil du salarié lui est remis ainsi que les supports présentant les différents types de handicaps (des fiches techniques, de sensibilisation, etc).

Le prestataire évalue annuellement les compétences des salariés en s'appuyant notamment sur les remontées d'information, sur la satisfaction des clients ainsi que sur les besoins et demandes des salariés.

Le cas échéant, afin de maintenir leurs compétences, il propose et organise des actions de sensibilisation et/ou de formation dans le champ du handicap.

Afin de construire ses actions de formation/sensibilisation, le prestataire prend connaissance et s'appuie sur le document officiel de la Délégation Ministérielle à l'accessibilité « Référentiel des attendus relatifs à la formation obligatoire à l'accueil des personnes handicapées dans les établissements recevant du public et les réseaux de transports publics ».

### Caractéristique 13. Une conduite confortable et adaptée au client

Si le type de véhicule le permet, les conducteurs ou les conducteurs-accompagnateurs adaptent leur conduite aux différents types de handicap.

Le cas échéant, ils :

- veillent à la sécurité et au confort des passagers y compris à l'installation et tout au long du déplacement ;
- stationnent le véhicule dans des conditions de sécurité et de confort ;
- manipulent avec facilité les matériels et aides techniques.

Attestations de suivi de formation/sensibilisation

Livret d'accueil salariés / guides-supports remis à l'issue des formations / sensibilisations

Supports d'évaluation des compétences

Programme de formation

Supports d'évaluation des compétences

### Caractéristique 14. Un accompagnement sur mesure

Les conducteurs :

- s'adressent d'une manière courtoise et non-infantilisante au client ;
- en cas de perturbation, informent sur le déroulé du déplacement et sont pro-actifs pour proposer un autre itinéraire;
- signalent à leur employeur toute observation relevant de la prévention des risques ou des difficultés qu'ils ont rencontrées lors de la réalisation de la prestation.

**Autobus et autocars uniquement :**

- Les conducteurs :
- sont disponibles et font preuve d'initiative adaptée ;
  - transmettent le cas échéant les informations utiles à la personne ou à son entourage concernant son arrivée à destination ;
  - savent répondre aux questions posées sur le service et au minimum donner les coordonnées du service client à contacter ;
  - respectent le rythme de la personne.

- Programme de formation/sensibilisation
- Supports d'évaluation des compétences
- Procédure de veille de la qualité d'accueil et d'accompagnement
- Procédure de signalement d'accident
- Supports de traçabilité

### Caractéristique 15. Des temps d'échange entre professionnels

Le prestataire organise des temps d'échange au moins une fois par an entre les professionnels sur la remontée et le traitement des informations de terrain.

De plus, un référent sensibilisé aux handicaps est identifié au sein du service afin de permettre aux professionnels de la conduite et de l'accompagnement de faire remonter les problèmes et dysfonctionnements rencontrés afin qu'ils soient solutionnés.

Si le prestataire sous-traite une partie de son activité, les professionnels concernés et salariés du sous-traitant\* sont invités au moins à l'une de ces rencontres.

- Feuilles d'émergence
- Registre d'échanges des professionnels / Comptes-rendus de réunion / Tout support de traçabilité
- Procédure

### Caractéristique 16. Une communication/information efficace et permanente, dans la gestion des imprévus et des urgences

Le prestataire dispose de moyens techniques lui permettant de :

- savoir où se situent les véhicules ;
- suivre la réalisation de la prestation en temps réel ;
- entrer en contact avec le professionnel de la conduite et le personnel en contact avec le public et réciproquement.

Le prestataire prévient les voyageurs présents sur le réseau dès qu'il reçoit l'information d'un imprévu.

Les professionnels de la conduite et de l'accompagnement parlent clairement et lentement en cas d'imprévu pendant la prestation de transport. Ils savent gérer leur stress et celui des clients.

Le prestataire prévoit que le professionnel et les éventuels autres acteurs concernés aient à leur disposition immédiate une procédure d'urgence à l'égard des personnes en situation de handicap dans en cas d'aléas pendant le voyage tels que : interruption de trafic, déviation inopinée, accidents, malaises voyageurs, problèmes techniques (ex. : panne de palette, déploiement de rampe bloqué), etc.

Contrat / Livret d'accueil

Supports/système de traçabilité

Programmes de formation / sensibilisation / Supports d'évaluation des compétences

Procédure d'urgence

## 4. UNE SOLUTION DURABLE ET RESPONSABLE

### Caractéristique 17. Un service responsable

Le prestataire informe le client de son engagement pour un service responsable et implique l'ensemble de son personnel dans la démarche.

Le prestataire réalise des économies d'énergie.

Il sensibilise les conducteurs ou conducteurs-accompagnateurs à l'éco-conduite.

Le prestataire intègre des critères de développement durable et notamment environnementaux dans les cahiers des charges et contrats de ses fournisseurs et sous-traitants.

Livret d'accueil / Supports de communication

Résultats d'économie d'énergie / Comptes-rendus

Cahiers des charges et contrats

### Caractéristique 18. Un traitement efficace des réclamations

Le prestataire définit et met en œuvre une procédure de traitement des réclamations\*, y compris celles concernant l'accessibilité, qui prévoit :

- les modalités de recueil des réclamations selon les différents canaux possibles,
- une information du client de la prise en compte de sa réclamation par le même canal et dès réception,
- un délai de réponse sous 30 jours ouvrés maximum,
- un archivage des réclamations et des réponses apportées.

Procédure

Tout support de traçabilité

## Caractéristique 19. Une évaluation de la satisfaction

Le prestataire réalise une enquête sur la satisfaction de ses clients.

Afin de mesurer la satisfaction des clients en situation de handicap en particulier, le prestataire du transport collectif régulier veille à intégrer dans l'enquête de satisfaction une partie permettant aux personnes en situation de handicap de s'identifier comme telles.

L'enquête de satisfaction prévoit d'interroger le client au minimum sur les thèmes suivants :

- satisfaction générale,
- accueil du client,
- chaque étape du déplacement depuis la préparation du voyage, au point de départ et au point d'arrivée,
- relation humaine,
- recommandation du service,
- valeurs perçues,
- suggestions d'amélioration.

## Caractéristique 20. La participation des clients

Le prestataire propose aux personnes en situation de handicap, à leurs représentants - aidants, tuteurs, associations - des espaces d'expression dans le cadre de l'amélioration de son offre.

Il les sollicite a minima une fois par an via des réunions collectives ou des rencontres avec les responsables. En complément, il peut également les solliciter via la mise à disposition d'une boîte à idées ou le dépôt d'avis des utilisateurs sur le site internet.

Les clients sont informés des espaces d'expression mis à leur disposition et de la prise en compte de leur expression.

Questionnaire de satisfaction

Résultats / Bilan de satisfaction

Site internet ou blog ou rencontres ou tables rondes

Comptes-rendus

## Caractéristique 21. L'amélioration des prestations

En s'appuyant sur une analyse :

- des réclamations clients,
- des dysfonctionnements signalés par le personnel ou les partenaires,
- de l'évaluation de la qualité du service rendu par les sous-traitants,
- de l'enquête de satisfaction,
- des différents éléments issus des espaces d'expression,
- de l'auto-évaluation,

le prestataire réalise un bilan annuel de ses points forts et de ses points faibles, y compris en matière d'accessibilité.

Il met en œuvre un plan d'action dans le but d'améliorer son offre de service.

Le prestataire échange et partage avec des représentants des transports sur le territoire sur des propositions, des actions ou des bonnes pratiques de transport adapté aux personnes en situation de handicap.

## Caractéristique 22. Une relation régulière avec Handéo Services

Le prestataire est en contact avec Handéo Services au minimum deux fois par an.

Afin de faciliter l'orientation et de proposer des informations fiables, le prestataire certifié Cap'Handéo adresse à Handéo Services des informations sur son offre de service régulièrement mises à jour.

## Caractéristique 23. Un recours en cas de difficultés liées à la certification

Le prestataire doit informer l'ensemble de ses clients en situation de handicap de l'obtention du certificat Cap'Handéo en leur communiquant les coordonnées d'Handéo Services.

En cas de difficultés liées au non-respect de critères figurant dans le référentiel, entre le prestataire et la personne en situation de handicap, le numéro d'appel Handéo Services est mis à disposition des 2 parties et affiché en agence ou sur les supports de communication utilisés.

## EXEMPLES DE DOCUMENTS ATTENDUS

Bilan annuel de la satisfaction clients

Plan annuel d'actions correctives

Compte-rendus d'entretiens, de réunions

Coordonnées Handéo Services

Affichage

TERMES	DÉFINITIONS
Bientraitance	<p>La bientraitance est une démarche collective qui a pour but d'identifier l'accompagnement le meilleur possible pour le client, dans le respect de ses choix et dans l'adaptation la plus juste à ses besoins.</p> <p>Pour la mettre en œuvre, il existe 4 repères :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· le client co-auteur de son parcours ;</li> <li>· la qualité du lien entre professionnels et clients ;</li> <li>· l'enrichissement des professionnels grâce à toutes contributions internes et externes pertinentes ;</li> <li>· le soutien aux salariés dans leur démarche de bientraitance.</li> </ul> <p>Cf : « Recommandations de bonnes pratiques professionnelles - La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre », publié par l'ANESM.</p>
ESSMS	Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux.
Point d'arrêt	<p>Le point d'arrêt est « l'espace physique et les équipements nécessaires au voyageur pour monter ou descendre d'un véhicule de transport collectif et emprunter une ligne de transport dans une direction donnée »*.</p> <p>Il se compose des éléments suivants : le cheminement et les traversées piétonnes ; la zone d'arrêt du véhicule ; le quai ; l'information aux voyageurs (poteaux, plans divers, horaires, ...) ; le mobilier urbain (assises, abri-voyageurs, poubelle, ...).</p> <p>* Définition du Cerema</p>
Prestation régulière	Une prestation est dite régulière lorsqu'elle a lieu au minimum une fois par semaine.
- Prestataire	<p>Prestataire:</p> <p>Dans le présent référentiel, le prestataire est la structure candidate à la certification.</p>
- Sous-traitant	<p>Sous-traitant :</p> <p>Dans le présent référentiel, le sous-traitant d'un prestataire est un professionnel qui peut réaliser tout ou partie de la prestation de transport et/ou d'accompagnement.</p>
Professionnel :	<p>Personnel en contact avec le public:</p> <p>Tout salarié en contact avec le public : agents de gare, contrôleurs, personnel d'accueil, agents de sûreté ...</p>
	<p>Professionnel de la conduite et/ou de l'accompagnement :</p> <p>Un conducteur, un conducteur-accompagnateur ou un accompagnateur.</p>

TERMES	DÉFINITIONS
Réclamation	Toute expression de mécontentement d'un client vis-à-vis d'un fournisseur/prestataire transmise à ce dernier via un appel téléphonique, un courrier, un courriel, etc.
Formation / Sensibilisation	<p>« [...] l'enjeu d'une formation est l'acquisition de compétences pour les personnes formées, alors que celui d'une sensibilisation est d'aboutir à un changement de mentalités.</p> <p>Une personne formée à un contenu est plus armée, plus compétente qu'une personne sensibilisée. En effet, [...] une formation rend opérationnel, elle permet d'acquérir les connaissances et compétences nécessaires à l'exercice d'une activité [...] ».</p> <p>Cf. Référentiel des attendus relatifs à la formation obligatoire à l'accueil des personnes handicapées dans les établissements recevant du public et les réseaux de transports publics, DMA, 2019 - <a href="https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/2019%2004%2016%20referentiel%20des%20attendus%20formation%20accueil_web.pdf">https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/2019%2004%2016%20referentiel%20des%20attendus%20formation%20accueil_web.pdf</a></p> <p>Une action de sensibilisation peut viser à transmettre des connaissances. Cette sensibilisation peut être réalisée par : une personne directement concernée par le handicap ; une personne âgée ; le représentant d'une association ; un salarié de la structure via des réunions internes ; des mises en situation ; des formations en e-learning ; etc.</p>
Types de transport / accompagnement : Accompagnement individuel de porte à porte	Tous les types d'accompagnement non véhiculé et réalisés avec un accompagnateur ; le client est accompagné depuis la porte de son lieu de départ jusqu'à la porte de son lieu de destination : le client est accompagné y compris à l'intérieur des immeubles/lieux privés ou publics.
Transport à la demande (TAD) avec accompagnement de porte à porte	Tous les types de transports collectifs ou individuels réalisés par un professionnel de la conduite et de l'accompagnement et auxquels le client fait appel sur réservation ; la prise en charge du client se fait depuis la porte de son lieu de départ jusqu'à la porte de son lieu d'arrivée : le client peut être accompagné également à l'intérieur des immeubles privés ou publics. (ex. Mini bus, navettes électriques, voitures particulières dont taxis, VTC, etc., vans et mini-van.
Transport à la demande (TAD) d'arrêt à arrêt	Tous les types de transports collectifs ou individuels proposant des trajets dont les points d'arrêt ont été définis par le prestataire. Ce type de transport fait l'objet d'une réservation ; le trajet et les horaires de desserte peuvent être fixés par le prestataire. (ex. Mini bus, navettes électriques, voitures particulières dont taxis, VTC, etc., vans et mini-vans)
Transport collectif régulier	Tous les types de transports collectifs dont le trajet, les horaires et les points d'arrêt sont définis par le prestataire (ex. Autobus, autocars, tramways, métros, trains de type RER, TER, Transilien, TET).
Type de prestation :	La prestation peut être ponctuelle (à la demande et moins de 2 fois en 3 mois) ou régulière (au moins une fois par trimestre, programmée ou non) ; elle fait l'objet ou non d'un abonnement ; elle peut être demandée à titre individuel ou collectif.

## CHAPITRE F. LES MEMBRES DE HANDÉO

LOGO	ABRÉVIATIONS	DÉFINITIONS
	APF	Association des Paralysés de France devenue APF France Handicap (avril 2018)
	Autisme France	Coordination d'associations sur l'autisme en France
	APAJH	Association Pour Adultes et Jeunes Handicapés
	NEXEM	Représentant des employeurs associatifs du secteur social, médico-social et sanitaire.
	FFAIMC	Fédération Française des Associations d'Infirmes Moteurs Cérébraux
	FISAF	Fédération nationale pour l'Insertion des personnes Sourdes et des personnes Aveugles en France
	Mutuelle Intégrance	Mutuelle créée pour apporter des réponses spécifiques en matière de santé, de prévoyance, d'épargne et d'assistance aux personnes en situation de handicap, leur famille et les professionnels
	Trisomie 21 France	Fédération des associations pour l'insertion sociale des personnes porteuses de trisomie 21
	UNAFTC	Union Nationale des Associations de Familles de Traumatisés Crâniens et cérébrolésés
	L'UNAPEDA	Union Nationale des Associations de Parents d'Enfants Déficieux Auditifs
	OVE	Fondation et organisme gestionnaire d'établissements et services sociaux et médico-sociaux pour personnes en situation de handicap ou en grande difficulté, adultes, adolescents et enfants.
	UNAFAM	Union nationale de familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques,



LOGO	ABRÉVIATIONS	DÉFINITIONS
 Unapei	UNAPEI	Union Nationale des Associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis
 UNA	UNA	Union Nationale de l'Aide des Soins et des Services aux Domiciles
 Fédésap Fédération Française des Services à la Personne et de Proximité	FEDESAP	Fédération des Services à la Personne et de Proximité
 Les PEP La solidarité en action	FEDERATION DES PEPS	Fédération des Pupilles de l'Enseignement Public
 FEHAP Santé Social - Privé Solidaire	FEHAP	Fédération des Établissements Hospitaliers et d'Aides à la Personne
 GROUPE APICIL	Groupe APICIL	Groupe Français de protection sociale complémentaire

## CHAPITRE G. PÉRIMÈTRE DE CERTIFICATION

Le candidat est une entité qui propose un ou plusieurs services de mobilité (transport et/ou accompagnement).

Au moment de la candidature, le candidat présente à Handéo Services la liste des structures qu'il souhaite faire certifier. En fonction des éléments reçus, Handéo Services réalisera une proposition de certification.

On appelle "organisme", la structure qui se présente dans le cadre d'une organisation monosite et, l'ensemble des structures (structure centrale et structures secondaires) dans le cadre d'une organisation multisite.

### A. ORGANISME MONOSITE : EXIGENCES SPÉCIFIQUES

Un organisme monosite est une **structure centrale avec un numéro SIREN** qui effectue de manière indépendante une demande de certification.

Un dossier de candidature doit être déposé par l'organisme candidat auprès d'Handéo Services.

### B. ORGANISME MULTISITE : EXIGENCES SPÉCIFIQUES

**Un Organisme multisite est composé d'une structure centrale** (siège, tête de réseau, entité avec une fonction de décision ou de coordination centralisée, etc.) **et à minima d'une structure secondaire**, l'ensemble de ces structures étant situé dans une **même région et regroupé sous le même numéro SIREN**.

Dans le cadre de cette organisation, le rôle de la structure centrale est de :

- s'assurer que le système qualité répond aux exigences du référentiel Cap'Handéo Mobilité et que celui-ci est appliqué au sein de l'organisme ;
- maîtriser le système qualité et imposer des mesures correctives si nécessaires à l'ensemble de l'organisme ;
- voir un regard sur l'ensemble des informations des structures secondaires qui lui sont rattachées afin d'en assurer le recueil et l'analyse en vue d'émettre des mesures correctives si besoin ;
- prouver sa légitimité et aptitude pour décider de mettre en place des actions d'amélioration (évolution documentaire, etc.).

Le demandeur de la certification doit être la structure centrale pour l'ensemble de l'organisme. Un seul dossier de candidature doit être déposé auprès d'Handéo Services.

Chaque structure (centrale et secondaire) fait l'objet d'un audit et d'un rapport d'audit individuel.

La durée d'audit de chaque structure secondaire sera revue.

## C. CAS DE LA SOUS-TRAITANCE

### Définition

La sous-traitance correspond à l'activité prestataire que le candidat ne peut réaliser et qu'il confie donc à un autre professionnel pour la réaliser à sa place.

### Exigences spécifiques

Le candidat doit indiquer à Handéo Services le volume d'activités sous-traité au moment de sa candidature (à exprimer en pourcentage).

Ces données devront pouvoir être prouvées par des attestations comptables certifiées conformes par le commissaire aux comptes ou l'expert-comptable.

Lorsque le taux annuel sous-traité est supérieur à 30% du chiffre d'affaires ou du nombre d'heure annuelle de l'activité, alors un contrôle du prestataire concerné doit être réalisé.

Note : Lorsque les structures concernées sont titulaires du label ou de la certification de service Cap'Handéo Services de Mobilité, aucun contrôle n'est réalisé.

### Obligations liées

Le candidat doit avoir une maîtrise de l'activité de ses prestataires. Pour cela, il doit :

- établir une liste des prestataires indiquant leur rôle dans le cadre de l'activité candidate à la certification ;
- définir les critères d'évaluation et de suivi des prestataires au travers des réclamations des clients et/ou des enquêtes de satisfaction ;
- définir dans le contrat ou la convention liant le candidat et son prestataire, le rôle du prestataire ainsi que son engagement à respecter les exigences du référentiel qui le concernent ;
- une clause du contrat ou de la convention doit engager le sous-traitant ou le service externalisé à accepter les éventuels audits qui seraient décidés par Handéo Services ;
- le candidat a l'obligation d'informer son client du système de sous-traitance.

# CHAPITRE H. LES MÉTHODES D'ATTRIBUTION & DE SURVEILLANCE DE LA CERTIFICATION

## 1. CONDITIONS D'ATTRIBUTION DE LA CERTIFICATION

Le présent référentiel est applicable dans le cadre de la certification d'un service de mobilité pour un ou plusieurs types de handicap donné et sur un site spécifié que le candidat souhaite présenter.

Pour bénéficier de cette certification, le service de mobilité présenté doit démontrer une année pleine d'exploitation.

Tous les services de mobilité, les handicaps, les sites concernés feront l'objet d'un audit par Handéo Services (ou l'organisme auditeur désigné par Handéo Services).

La certification est attribuée par Handéo Services pour une durée de 3 ans et à l'issue d'une procédure de certification documentée qui comporte les étapes suivantes :

- L'instruction du dossier de demande du candidat.
- La réalisation d'un audit de certification sur site ayant pour objet de vérifier la conformité des services aux exigences du présent référentiel et donnant lieu à un ou plusieurs rapports d'audit.
- L'avis du Comité National de Suivi (CNS) de certification, au vu du rapport d'audit.
- La décision d'attribution de la certification rendue par Handéo Services.

### A. PRINCIPES RELATIFS À L'INSTRUCTION DU DOSSIER DE DEMANDE

Tout candidat à la certification doit déposer, auprès d'Handéo Services, un dossier de candidature composé notamment :

- d'une fiche de candidature ;
- de l'outil d'autodiagnostic dûment complété.

Le dossier de candidature est fourni sur demande.

Pour déposer son dossier de candidature, le candidat à la certification doit avoir procédé :

- à l'évaluation de la satisfaction générale des clients concernés,
- à l'élaboration d'un plan d'action adapté à partir des résultats de l'autodiagnostic et de la satisfaction des clients.

Suite à la validation des éléments contenus dans le dossier de candidature, Handéo Services prend contact avec le candidat et lui transmet une proposition de certification précisant le périmètre, la durée, les conditions et les coûts d'audit.

En cas de validation par le candidat, un contrat de certification lui est transmis. Dès signature de ce contrat par les 2 parties, le candidat est informé du nom de l'auditeur désigné par Handéo Services et une date d'audit lui est proposée.

Un courrier de préparation à l'audit est envoyé au candidat avec le détail du programme de l'audit. A la date de l'audit, le candidat doit être en mesure d'apporter la preuve qu'il respecte depuis au moins 3 mois les dispositions définies dans le référentiel, notamment au travers des enregistrements demandés par le référentiel qui doivent pouvoir être consultés sur cette durée.

## B. CALCUL DE LA DURÉE D'AUDIT

### Audit sur site

La durée de l'audit sur site est fixée selon les règles décrites ci-après.

Elle varie en fonction :

- Du nombre de structures (centrale et secondaires) présentées par le demandeur ;
- De la situation géographique des structures (centrale et secondaires) au niveau régional ou national ;
- Du nombre de type de handicaps accompagnés ;
- Du nombre de sous-traitants susceptibles d'être audités.

### Durée d'audit d'un organisme monosite

<b>NOMBRE DE HANDICAP(S)</b>	<b>1</b>	<b>2 (ET PLUS)</b>
<b>NOMBRE DE JOURS D'AUDIT</b>	<b>1,5</b>	<b>2</b>

### Durée d'audit d'un organisme multisite

	<b>STRUCTURE CENTRALE</b>		<b>STRUCTURE SECONDAIRE</b>
<b>NOMBRE DE STRUCTURE</b>	<b>1</b>		<b>1</b>
<b>NOMBRE DE HANDICAP(S)</b>	<b>1</b>	<b>2 (ET PLUS)</b>	<b>1 (ET PLUS)</b>
<b>NOMBRE DE JOURS D'AUDIT</b>	<b>1,5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

### Audit des prestataires externes

Un audit a lieu chez le(s) prestataire(s) externe(s) dès que le taux de sous-traitance global annuel est supérieur à 30%.  
La durée de cette partie d'audit suit la règle suivante : 0,5 jour par sous-traitants.

### Temps hors site pour l'audit d'une structure

<b>PRÉPARATION DE L'AUDIT</b>	<b>0,5 JOUR</b>
<b>RÉDACTION DU RAPPORT</b>	<b>0,5 JOUR</b>

## C. PRINCIPES RELATIFS À L'AUDIT SUR SITE

L'audit de certification est réalisé par un auditeur Cap'Handéo habilité salarié ou sous-traitant qui a une expérience dans la pratique de l'audit ou du contrôle qualité. Il a été formé au présent référentiel et s'est engagé à respecter les règles éthiques de Handéo Services.

L'auditeur est accompagné à minima d'une personne-ressource en situation de handicap, formée à la mission de client-testeur et désignée par Handéo Services.

L'audit de certification se décompose en plusieurs étapes successives qui sont :

- **La réunion d'ouverture** qui permet aux participants (membres de l'équipe prévus sur le plan d'audit) de se présenter et de définir leur rôle dans le cadre de l'audit. L'objectif de l'audit est rappelé, le plan d'audit est confirmé ou modifié en fonction des éventuels aléas.

- **Le déroulement de l'audit** qui consiste à recueillir des preuves du fonctionnement ou du dysfonctionnement du système.

Ces preuves peuvent être :

- des vérifications visuelles d'éléments consultés
- des résultats d'entretiens avec les salariés
- des observations des pratiques et des situations
- des résultats des observations faites lors du parcours-client réalisé par la personne-ressource (a minima : réalisation d'1 parcours-client par 1 personne-ressource)

- La comparaison des preuves recueillies aux critères d'audit permet d'établir **des constats d'audit** :

- la non-conformité qui est la non satisfaction d'une exigence du référentiel présentant un risque élevé et avéré pour l'organisme. Une certification ne peut être délivrée, maintenue ou renouvelée tant que perdure une non-conformité.
- le point de vigilance qui est la non satisfaction d'une exigence du référentiel, mais n'entraînant pas de risque élevé et avéré pour l'organisme
- la piste de progrès qui correspond à un point d'amélioration identifié par l'auditeur et sur lequel l'organisme pourra évoluer
- le point fort qui correspond à un élément du système qualité dans lequel excelle l'organisme

- **La réunion de synthèse** permet à l'auditeur de s'isoler afin de passer en revue les constats d'audit et de préparer la rédaction des écarts qui seront présentés en réunion de clôture. Lorsque l'audit dure plusieurs jours, un point est réalisé en fin de journée sur l'avancement de l'audit avec une synthèse des résultats. L'organisme peut analyser ses écarts et commencer à réfléchir à des actions correctives. Si certaines ont déjà été engagées avant la fin de l'audit, alors l'auditeur pourra lever les écarts correspondants.

- **La réunion de clôture** a pour objet de présenter les résultats de l'audit et ses conclusions. Dans l'idéal, elle se fait en présence des mêmes personnes que celles présentes lors de la réunion d'ouverture. L'auditeur informe les participants des constats qu'il a fait et s'assure de leur bonne compréhension afin de permettre que des actions correctives adaptées soient mises en œuvre.

Un procès-verbal de fin de constat d'audit est visé par l'ensemble des personnes ayant participé à l'audit.

Les fiches écarts sont remises à l'organisme par l'auditeur sous 5 jours ouvrés accompagnées d'une date d'échéance pour l'envoi des actions correctives.

L'auditeur n'est pas décisionnaire de l'attribution ou non de la certification mais il émet un avis. Les éléments produits par l'auditeur sont ensuite présentés pour avis au Comité National de Suivi (CNS) avant décision finale par Handéo Services.

## D. ACTIONS CORRECTIVES

Un délai est communiqué au candidat par l'auditeur en fin d'audit durant lequel il doit retourner ses réponses aux écarts. Si aucun élément n'est envoyé dans le délai, alors l'écart ne peut être levé.

Les non-conformités ne peuvent être soldées qu'après vérification de l'efficacité des actions correctives proposées par le candidat.

Les points de vigilance peuvent être levés après vérification des actions correctives ou bien sur la base d'un plan d'actions pertinent et de fait, la validation de son efficacité sera vérifiée lors de l'audit de surveillance.

## E. DÉCISIONS DE HANDÉO SERVICES RELATIVES À LA CERTIFICATION

À la date d'échéance, le rapport d'audit est transmis à Handéo Services qui prépare le dossier qui sera présenté sous forme anonyme au Comité National de Suivi (CNS) Cap'Handéo pour décision technique.

La décision finale est prise par Handéo Services, en s'appuyant sur l'avis de l'auditeur et celui du CNS Cap'Handéo.

Les décisions pouvant être rendues par Handéo Services sont les suivantes :

- l'attribution immédiate de la certification
- une demande d'audit complémentaire documentaire ou sur site permettant une vérification de la mise en place des actions correctives
- un refus d'attribution de la certification

Quelle que soit la décision, un courrier est envoyé au candidat.

En cas de décision favorable, un certificat est délivré à l'organisme certifié. Il précise :

- La raison sociale de la structure
- Le (s) site(s) concerné(s) avec leur adresse
- Le référentiel de certification applicable et en vigueur ;
- Le périmètre des activités certifiées
- Les caractéristiques essentielles définies dans le programme de certification
- La date d'attribution de la certification ainsi que l'échéance du cycle de certification

La date de début du cycle de certification est la date à laquelle Handéo Services a pris une décision de certification. La durée du cycle de certification est de 3 ans renouvelable. Le certificat expire un jour avant la date de fin de cycle de certification calculée.

## F. RENOUELEMENT DU CERTIFICAT

Au terme d'un cycle de 3 années, l'organisme peut demander un audit de renouvellement. En cas de non-renouvellement, l'organisme doit en informer Handéo Services par courrier écrit. La procédure est identique à celle décrite dans les paragraphes ci-dessus concernant l'audit de certification.

Les décisions finales pouvant être prises par Handéo Services sont les suivantes :

- le maintien de la certification
- une demande de contrôle complémentaire pour vérifier l'efficacité des actions correctives
- un retrait de la certification

## G. PARTICIPATION D'OBSERVATEURS À DES AUDITS

Handéo Services peut être amené à associer des observateurs aux audits de certification (initiaux ou renouvellement).

Ces observateurs peuvent être :

- des salariés internes d'Handéo Services, des prestataires ou tout membre partenaire désigné par Handéo Services (dans le cadre de leur parcours d'intégration, de leur qualification, ou de la supervision des auditeurs)
- des auditeurs d'organismes extérieurs

L'organisme est tenu d'accepter la présence de ces observateurs.

## 2. SURVEILLANCE DE LA CERTIFICATION ET SUIVI

### A. SURVEILLANCE

Pendant le cycle de certification, Handéo Services met en place un dispositif de surveillance permettant d'assurer le maintien du certificat pendant sa durée de validité en vérifiant que l'organisme certifié est toujours conforme aux exigences du référentiel Cap'Handéo Services de mobilité.

La surveillance du certificat est assurée par Handéo Services, sur la base :

- d'un audit documentaire vers le 18ème mois de son cycle de certification ;
- d'appels mystères auprès de l'organisme ;
- d'un entretien téléphonique avec le responsable de l'organisme.

Comme pour l'audit sur site, cet audit de surveillance donne lieu à un rapport de contrôle qui peut comporter d'éventuels écarts. En fonction de la nature des écarts, le rapport d'audit peut être soumis au Comité National de Suivi et à Handéo Services qui valideront ou non le maintien du certificat.

### B. EXTENSION DU PÉRIMÈTRE DE CERTIFICATION

L'organisme peut, à tout moment, choisir d'étendre son périmètre de certification à de nouvelles implantations de l'organisme gestionnaire ou à de nouvelles structures secondaires.

Une demande écrite doit être réalisée auprès d'Handéo Services qui indique alors la marche à suivre.

L'extension du périmètre de certification sera généralement réalisée dans le cadre de l'audit de renouvellement (en fin de cycle) afin de minimiser les coûts supplémentaires qu'elle pourrait engendrer. Le plan d'audit et la durée sont alors revus.

Si les circonstances l'exigent, Handéo Services peut déclencher un audit spécifique afin de valider l'extension de la certification.

### C. PLAINTES

Conformément à la procédure de traitement des plaintes, les réclamations en provenance des clients ou des tiers sont traitées sous la responsabilité du président de Handéo Services.

À réception d'une plainte, un accusé de réception est envoyé au plaignant.

Une investigation est réalisée par une personne non impliquée dans l'activité liée à la plainte. Elle réalise une analyse des causes et décide des actions correctives à réaliser.

Une réponse est ensuite apportée par écrit au plaignant.

Les plaintes de tiers concernant un organisme certifié sont portées à sa connaissance et peuvent faire l'objet d'une analyse complémentaire lors des missions d'audit. Elles peuvent aussi conduire Handéo Services à prendre une décision immédiate de retrait du certificat.

### D. APPELS

L'organisme peut faire appel d'une décision prise par Handéo Services concernant le traitement de son dossier (candidature, délivrance du certificat, retrait, etc.).

L'appelant reçoit un accusé réception de son appel et est tenu informé du traitement effectif de l'appel jusqu'en fin de processus.

Sous la responsabilité du président de Handéo Services, les appels sont traités par une personne non impliquée dans la prestation liée à la plainte. Son rôle est de recueillir des informations afin de constituer un dossier qui est ensuite remis au président de Handéo Services. Ce dernier, pourra s'il le souhaite, consulter toute personne ou comité utile pour sa prise de décision.

Une réponse est apportée par écrit à l'appelant et la nature du traitement est prise par une personne non engagée dans la prestation liée à l'appel.

**Contact Handéo Services : Handéo – 14 rue de la Tombe Issoire 75014 PARIS  
01.43.12.19.29 - Mail : [caphandeo@handeo.fr](mailto:caphandeo@handeo.fr)**

# CHAPITRE I. ANNEXES

## • LES MEMBRES DU COMITÉ DE RÉDACTION (RÉFÉRENTIEL DE LABELLISATION V1 2015)

AFTC Ile de France	Jean FORET, Commission Accessibilité
Age d'Or Expansion	Eric GOURGOTTE, Animateur réseau
ANAP	Pauline SASSARD, Chef de projet pôle «Déploiement et Maintenance»
Papillons blancs de Paris	Bérangère GRISONI, Responsable du Service Mobile d'Accompagnateurs
Papillons blancs de Paris	Marie-Thérèse MONTCHARMONT, Secrétaire adjointe
APF	Daniel COLIN, Directeur APF Entreprises à Dinozé
APF	Frédéric RAZA, Conseiller technique accessibilité
APF	Guy RENAUDIN, Directeur APF Entreprises EA 38 à Echirolles
Cabinet Brigitte Croff & Associés	Brigitte CROFF, Gérante - Consultante
Cabinet Brigitte Croff & Associés	Hawa SANGARE
DGE	Sabine JEUCH, Responsable de l'Action Sociale
DGE	Emilie PARNIERE, Adjointe de l'Action Sociale
Handéo	Servane PAILLOT, Assistante labels Cap'Handéo
Handéo	Julien PAYNOT, Directeur labels Cap'handéo
Handilol	Rudy CHORON
Handilol	Julien VIGNON
HandiRail / FNAUT	Antoine LAMOTTE, Vice-président
Kéolis	Françoise de La Charlerie, Chargée de l'Accessibilité et des nouvelles offres privées
Klésia	Patricia OURMIAH, Responsable Innovations & Services à la personne
Les compagnons du voyage	Chantal COUPRIE, Déléguée générale
Les compagnons du voyage	Nicolas MARGERIN
Groupe Macif	Franck JANOWSKY, Direction de la Responsabilité sociale & Environnementale - Responsable programmes
Groupe Macif	Christine VERDIE, Chef de projet Handicap
PAM 75 - KEOLIS	Françoise BONNIEL, Directrice
PAM 75 - KEOLIS	Primila LATCHAN, Chargée de mission Qualité/Sécurité/Environnement
PAM 75 - KEOLIS	Julien PELERIN, Chargé d'études
PPCM – Orgaprogross	Brigitte POVEDA, Gérante – consultante Management des activités de services
RATP	Betty CHAPPE, Mission « Accessibilité »
SNCF	Laetitia MONROND
SYNERGIHP	Bernard POULET, Président
Taxis G7 - Service Horizon	David MARIENVAL, Chargé de développement commercial
UNAFAM / AGAPSY	Roselyne TOUROUDE, Vice-Présidente
Valentin Haüy	Marcel JOCRISSE-ZURLINDEN, anciennement Responsable Pôle accessibilité
Valentin Haüy	Colette PARANT, Adjointe au Pôle accessibilité
Veolia - Transdev	Elodie HERDA, Chargée de Mission Marketing

- **LES MEMBRES DU COMITÉ DE RELECTURE**

AFM 13 / IPH 13	Auguste DE LUCA, Délégué
AG2R La Mondiale	Olympe POUGEOISE, Chargée de mission Activités Sociales - Direction Activités Sociales
Alpha Transports & Services 62	Bernard VIGIN, Président
APEF	Alexis JUNILLON, Directeur
Assemblée des Départements de France	Anne-Marie FREDERIQUE, Responsable « Aménagement du territoire et mobilité »
CEREMH	Claude DUMAS, Directeur général
Conseil général 94	Christophe AMBROISE, Chef de projets accessibilité-mobilité
Délégation Ministérielle de l'accessibilité	Marie PROST-COLETTA, Déléguée ministérielle
Fédération Française des Sports adaptés	Jean-Claude WACH, Trésorier
FNAT	Michel GOUGEON, Président
FNAUT	Marc DEBRINCA, Responsable du service juridique - Représentant des voyageurs au Conseil d'Administration de la SNCF
FNTV	Camille VANMEIRHAEGHE, Chargée de mission - Pôle juridique
GIHP	Louis BONET, Président
J'Accède	Damien BIRAMBEAU, Président
Klésia	Emilie DELPIT, Directrice Prospective et Innovation sociale
STIF	Benjamin HUYSEN, Chargé de projets

- **LES MEMBRES DU COMITÉ DE RÉDACTION (RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION V1 2020)**

APF France Handicap	Nicolas MERILLE, Conseiller national Accessibilité & Conception universelle
Auditrice Cap'Handéo	Carole BOURGUIGNON
Délégation Ministérielle à l'accessibilité	Murielle LARROUY, Chargée de mission Accessibilité des transports
GART	Benoît CHAUVIN, Responsable du Pôle Technologie des Transports et Accessibilité
JLI Transport	Jean-François PECH, Président Directeur Général
Keolis	Françoise DE LA CHARLERIE / Marie YAHIEL, Responsable Accessibilité Groupe
Keolis	Thibaud DELETRAZ, Directeur du pôle PMR Ile de France
Old Up	Bernadette AUMONT, Membre
RATP	Emmanuel BUGÉ, Chargé d'affaires / Mission Accessibilité
Représentant d'usagers	Marcel JOCRISSE-ZURLINDEN
Représentant d'usagers	Franck MAILLE
Transdev	Florence LARCHER, Chef de projets - Direction Innovation & Produits France
SNCF	Carole GUECHI, Directrice de l'Accessibilité
Synergihp	Bernard POULET / Denis BODART, Président du Directoire
Trisomie 21 France	Linda DESMOULINS, Administratrice
Ulysse	Franck VIALLE, Président
Valentin Haüy	Colette PARANT, Membre
Handéo Services	Amélie HUET, Chargée de mission
Handéo Services	Servane PAILLOT, Chef de projet
Handéo Services	Julien PAYNOT, Président

## • LES MEMBRES DU COMITÉ DE RELECTURE

ARF (Association des Régions de France)

DGE - Sous-direction du Tourisme

FNTV

Handilol

Handilol

Haute autorité qualité dans les transports

OLD'UP

PRIMOH (Pôle de Recherche et d'Innovation  
en Mobilité et Handicap - Hauts-de-France)

Représentante d'utilisateur

SNCF

UTP

Michel NEUGNOT, Président

Luc THULLIEZ, Chargé de mission pour « Tourisme &  
Handicap » et « Destination pour Tous »

Ingrid MARESCHAL, Déléguée Générale

Rudy CHORON, Fondateur

Julien VIGNON, Fondateur

Alain SAUVANT, Directeur

Philippe VAN DEN HERREWEGHE, Administrateur

Philippe PUDLO, Directeur

Marika LEFKI

Marc CORREIA, Expert accessibilité senior au sein de  
la Direction de l'Accessibilité

Stéphanie JEGU, Chargée de mission, département  
affaires économiques et techniques

# N O T E S

Handwriting practice area consisting of 15 horizontal dotted lines for writing notes.

# N O T E S

Handwriting practice area consisting of 15 sets of horizontal dotted lines for writing notes.

## Découvrez aussi



## Membres Handéo



## Avec le soutien de



14, rue de la Tombe Issoire - 75014 PARIS  
Tél. : 01 43 12 19 29 ■ [caphandeo@handeo.fr](mailto:caphandeo@handeo.fr)  
[www.handeo.fr](http://www.handeo.fr)

L'histoire continue sur ...

