

RÉFÉRENTIEL DE LABELLISATION



LA RÉFÉRENCE HANDICAPS

cap' 
handéo

Services de mobilité



TRANSPORT COLLECTIF
RÉGULIER D'ARRÊT À ARRÊT

S O M M A I R E

CHAPITRE A. INTRODUCTION	3
CHAPITRE B. OBJET & DOMAINE D'APPLICATION	4
1. OBJET	4
2. DOMAINE D'APPLICATION	4
CHAPITRE C. CARACTÉRISTIQUES & MOYENS MIS EN ŒUVRE	5
CHAPITRE D. SOMMAIRE DES CARACTÉRISTIQUES	6
1. ACCÈS À L'INFORMATION	7
2. ACCUEIL / RÉSERVATION	9
3. PRESTATION DE TRANSPORT & D'ACCOMPAGNEMENT	10
4. UNE SOLUTION PÉRENNE & RESPONSABLE	16
CHAPITRE E. LEXIQUE	20
CHAPITRE F. LES MEMBRES DE HANDÉO	22
CHAPITRE G. LES PROCÉDURES D'ATTRIBUTION & DE SURVEILLANCE DU LABEL	23
1. CONDITIONS D'ATTRIBUTION DU LABEL	23
A. PRÉPARATION DU SERVICE À LA LABELLISATION	23
B. ÉVALUATION INITIALE DU SERVICE	23
C. AUDIT DE LABELLISATION	24
D. DÉCISION D'ATTRIBUTION OU DE RENOUVELLEMENT* DE LABELLISATION	25
2. SURVEILLANCE DU LABEL	26
A. LE SUIVI CONTINU	26
B. LES ÉVALUATIONS INTERMÉDIAIRES	26
C. MAINTIEN DU LABEL	26
CHAPITRE H. ANNEXES	27
1. LES MEMBRES DU COMITÉ DE RÉFLEXION ET RÉDACTION	27
2. LES MEMBRES DU COMITÉ DE RELECTURE	28

CHAPITRE A. INTRODUCTION

La convention relative aux droits des personnes handicapées adoptée par l'assemblée générale de l'ONU en 2006, ratifiée par la France en 2010 puis par l'Union européenne en 2011, fait des différentes formes d'aide humaine, un levier pour rendre effectifs les droits à l'autonomie de vie et à l'inclusion dans la société (article 19), à l'accessibilité (article 9) et à la mobilité personnelle (article 20) des personnes handicapées.

L'association Handéo a été créée en 2007 sur l'initiative de fédérations, unions et associations nationales qui œuvrent dans le secteur du handicap, avec pour ambition que toute personne puisse trouver et accéder à des services de proximité lui permettant de vivre à domicile, ce quel que soit son handicap, son lieu d'habitation ou le montant de ses ressources.

Pour réaliser cette mission, Handéo agit à la fois sur l'émergence des besoins et une meilleure connaissance des attentes, sur la structuration et la qualité de l'offre de prestations. Même si sa première légitimité provient de la représentation et la mobilisation des personnes handicapées et de leur famille sur ces questions (directement ou via leurs fédérations), Handéo entend associer les différentes parties prenantes à chacun de ses axes opérationnels afin de permettre l'expression des souhaits, des avis et contraintes, et engager des démarches consensuelles à chaque fois que possible. Le label Cap'Handeo SAP en est une illustration concrète.

L'inclusion sociale des personnes handicapées ne peut se résumer à l'aide humaine apportée dans le domicile. Elle suppose que l'aide humaine se prolonge en dehors de celui-ci et soutienne la participation sociale des personnes handicapées. Outre l'aide aux actes essentiels que peuvent accomplir les services d'aide à domicile sur les autres lieux de vie de la personne (entreprise, vacances, loisirs,...), l'aide à la mobilité et aux déplacements extérieurs s'avère déterminante.

L'objectif de ce label est de faciliter la mobilité des personnes en situation de handicap en leur permettant de mieux repérer les prestataires adaptés et compétents. C'est aussi un moyen pour ces prestataires de mieux se faire repérer par les personnes en situation de handicap ou de mieux faire connaître l'adaptation de leur service.

Le référentiel a été conçu dans la concertation via un groupe de travail associant largement des représentants d'utilisateurs, de services prestataires 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. Nous avons veillé aussi à éviter toute redondance avec les prescriptions réglementaires.

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

...

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

CHAPITRE B. OBJET & DOMAINE D'APPLICATION

1. OBJET

Le présent référentiel a pour objectif de préciser les caractéristiques que doit respecter le prestataire d'une solution de mobilité adaptée pour obtenir sa labellisation s'agissant des prestations réalisées auprès de personnes en situation de handicap. La démarche de labellisation « Services de mobilité » vise également à :

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

Elle doit permettre aux personnes en situation de handicap et leur famille de repérer et utiliser des solutions de transports adaptées favorisant l'inclusion dans la cité et l'accès facilité à tous les dispositifs de droit commun.

Le présent référentiel est complété par :

- Le règlement de labellisation
- Le règlement de la marque

2. DOMAINE D'APPLICATION

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

- 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 transport) ;
- Transport à la demande d'arrêt à arrêt* ;
- Transport collectif régulier d'arrêt à arrêt* ;
- Accompagnement individuel de porte à porte* sans véhicule couvrant les plages horaires des transports publics locaux.

Les organismes souhaitant bénéficier du label doivent respecter la réglementation liée à leur activité, en particulier être possesseurs des licences obligatoires et respecter les normes d'accessibilité en vigueur de leurs véhicules.

Pour des questions de lisibilité, le référentiel a été scindé en deux :

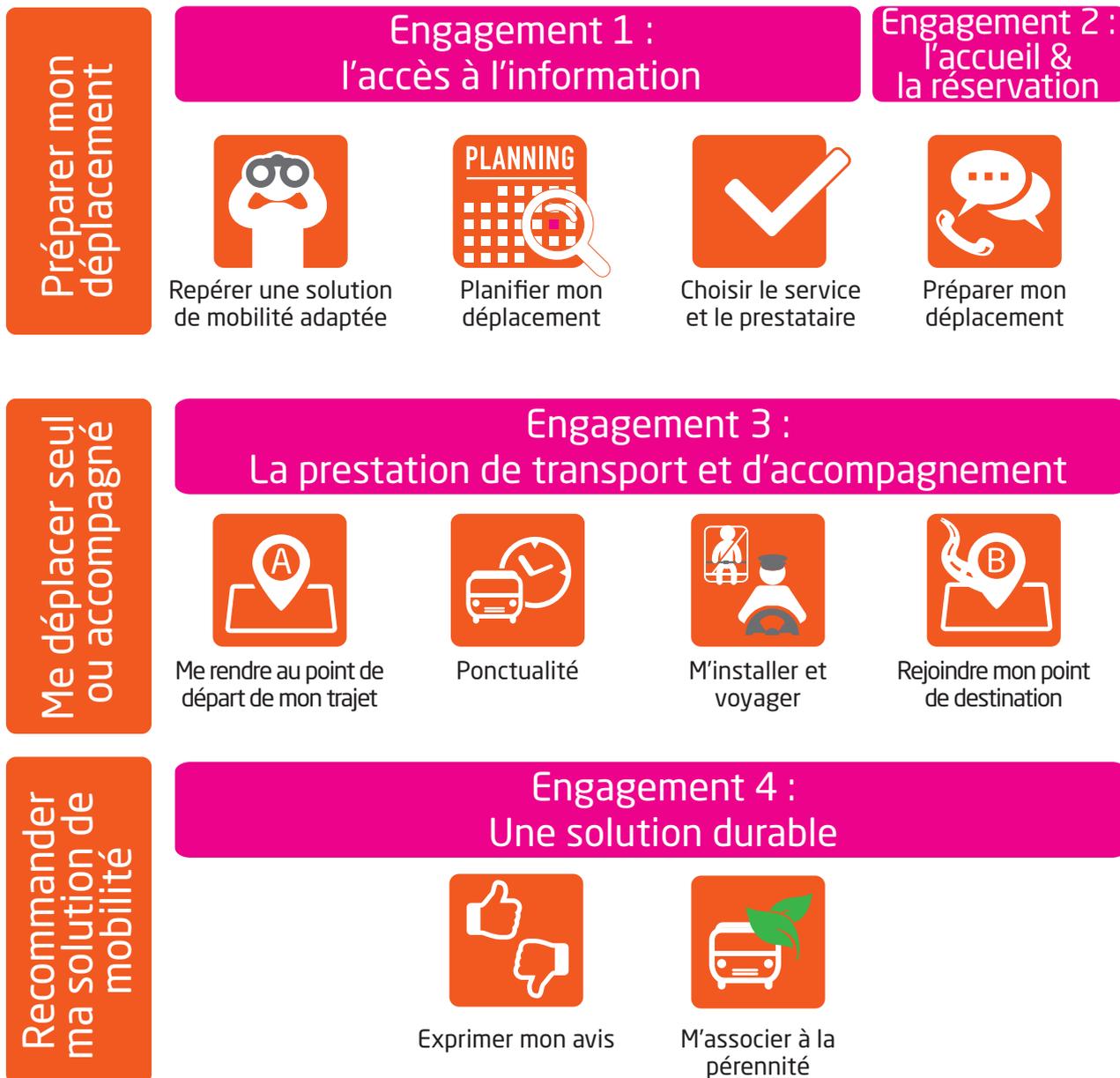
- l'un pour mettre en avant les exigences spécifiques du transport collectif régulier d'arrêt à arrêt d'une part
- et l'autre pour celles du transport à la demande et accompagnement individuel sans véhicule d'autre part

* Cf Lexique

CHAPITRE C. CARACTÉRISTIQUES & MOYENS MIS EN ŒUVRE

Le référentiel est construit à partir des besoins et des attentes du client à chaque étape de son « parcours de mobilité ».

Il s'articule autour de 4 engagements qui définissent 19 caractéristiques de service.



CHAPITRE D. SOMMAIRE DES CARACTÉRISTIQUES

Transport collectif régulier d'arrêt à arrêt

PRÉPARER MON DÉPLACEMENT

1. ACCÈS À L'INFORMATION _____ 7 À 8

- Caractéristique 1. Une information complète et détaillée 7
- Caractéristique 2. Un accueil adapté 8
- Caractéristique 3. Une communication adaptée aux différents handicaps du public visé 8
- Caractéristique 4. Une orientation efficace vers un autre prestataire 8

2. ACCUEIL / RÉSERVATION _____ 9

- Caractéristique 5. Une formation adaptée du personnel d'accueil 9

3. PRESTATION DE TRANSPORT ET D'ACCOMPAGNEMENT _____ 10 À 15

- Caractéristique 6. Un service facilement identifiable 10

ME DÉPLACER SEUL OU ACCOMPAGNÉ

- Caractéristique 7. Un véhicule adapté 11
- Caractéristique 8. Une formation adaptée des professionnels de la conduite et de l'accompagnement 12
- Caractéristique 9. Une conduite confortable et adaptée au client 14
- Caractéristique 10. Un accompagnement sur mesure 14
- Caractéristique 11. Une prestation coordonnée 14
- Caractéristique 12. Une communication efficace et permanente, dans la gestion des imprévus et des urgences 15

RECOMMANDER MA SOLUTION DE MOBILITÉ

4. UNE SOLUTION PÉRENNE ET RESPONSABLE _____ 16 À 19

- Caractéristique 13. Un service responsable 16
- Caractéristique 14. Un traitement efficace des réclamations 16
- Caractéristique 15. Une évaluation de la satisfaction 17
- Caractéristique 16. La participation des clients 18
- Caractéristique 17. L'amélioration des prestations 18
- Caractéristique 18. Une relation régulière avec Handéo 19
- Caractéristique 19. Un recours en cas de difficultés liées au label 19

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 à 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 détaillés 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 16).

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

SUPPORTS MINIMUM ATTENDUS

- Plaquette
- Cartographie d'intervention
- Site internet

Caractéristique 2. Un accueil adapté

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

Le prestataire s'identifie. Il propose une écoute 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 définit un protocole pour garantir une réponse unique et cohérente avec les informations détaillées sur l'offre de services (cf caractéristique 1).

La messagerie 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.

SUPPORTS MINIMUM ATTENDUS

Documents d'information

Protocole

Messagerie

Caractéristique 3. Une communication adaptée aux différents handicaps du public visé

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 adaptés aux différents types de handicap (moteur, auditif, visuel, mental, psychique) 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 et en version audio ou vidéo, pour une accessibilité complète.

Supports de communication

Caractéristique 4. 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 en priorité labellisé Cap'Handéo.

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

Annuaire des autres solutions de mobilité adaptées du territoire

2. ACCUEIL / RÉSERVATION

Caractéristique 5. Une formation adaptée du personnel d'accueil

Les personnes en charge de l'accueil (à distance : téléphonique, mail – sms et/ou physique) 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.

Elles ont suivi une formation dans les 3 mois de leur affectation, leur permettant d'adapter cet accueil aux besoins de la personne en situation de handicap.

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

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

La formation aborde les thèmes suivants :

- connaissance des différentes situations de handicap,
- communication et comportements adaptés en fonction des situations de handicap y compris en situation d'imprévu.

Les mises en situation sont vivement recommandées. Un support faisant référence est remis à l'issue de la formation.

Par ailleurs, le prestataire diffuse des informations contribuant à la sensibilisation, à la bienveillance et à la prévention de la maltraitance.

Cette formation peut être renouvelée en s'appuyant sur les remontées d'information sur la satisfaction des clients.

SUPPORTS MINIMUM ATTENDUS

- Livret d'accueil des salariés
- Attestation de suivi de formation
- Protocole ou programme de formation
- Support stagiaire
- Bilan satisfaction client

3. PRESTATION DE TRANSPORT & D'ACCOMPAGNEMENT

SUPPORTS MINIMUM ATTENDUS

Caractéristique 6. 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.).

Supports d'information aux arrêts

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).

Protocole

Le plan du réseau identifie les arrêts adaptés.

Le poteau d'arrêt ou l'abribus est visible de loin et facilement identifiable par le client. L'affichage de la tête de poteau ainsi que l'information disponible respectent les normes d'accessibilité en vigueur.

Le plan de ligne est adapté et précise les stations accessibles.

Caractéristique 7. Un véhicule adapté

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 concernant notamment la sécurité, la maintenance des véhicules et équipements associés.

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

Le prestataire dispose des fiches pratiques mises à disposition par Handéo pour les autobus, les autocars et les trains.

SUPPORTS MINIMUM ATTENDUS

- Feuille de service
- Inventaire descriptif du parc des véhicules affectés
- Liste des documents et des équipements de bord obligatoires

Caractéristique 8. Une formation adaptée des professionnels de la conduite et de l'accompagnement

SUPPORTS MINIMUM ATTENDUS

Les professionnels de la conduite, de l'accompagnement ainsi que le personnel en relation avec les clients (contrôleurs, personnel d'accueil, etc.) :

- 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.

Les personnes embauchées suivent une première formation de deux jours minimum, dans les 6 mois de leur affectation, relative à l'expression des cinq types de handicap (moteur, auditif, visuel, mental et psychique) et aux réponses adaptées.

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.

Dans le cadre de son intégration, le nouveau conducteur ou conducteur-accompagnateur ou accompagnateur est formé :

- à la manipulation du matériel technique couramment utilisé par les clients en situation de handicap,
- à la relation avec les personnes (guide de bonnes pratiques ...),
- à la communication et comportements adaptés en fonction des situations de handicap y compris en situation d'imprévu.

Il suit également une mise en situation en tant que passager.

Cette formation est dispensée soit :

- par un organisme de formation agréé,
- en interne ou en s'appuyant sur des associations représentant les personnes en situation de handicap. Dans ce cadre, un protocole de formation est réalisé.

Un support faisant référence est remis à l'issue de la formation.

Le personnel est sensibilisé à la bientraitance et à la prévention de la maltraitance.

Dossiers du personnel

CV - Certificat

Procédure de recrutement et d'intégration

Traçabilité

Plan de formation et de suivi des compétences

Guides à l'issue des formations

Attestation de suivi de formation

ME DEPLACER SEUL OU ACCOMPAGNE

Un guide d'accueil du salarié lui est remis. Il présente les différents types de handicaps, des fiches techniques, de sensibilisation, etc.

Les années suivantes, le prestataire propose aux professionnels de la conduite et de l'accompagnement un jour de formation par an sur la connaissance de l'expression des handicaps et/ou à la compréhension des difficultés, les moyens de communication, etc.

Le prestataire évalue annuellement les compétences des intervenants en vue de s'assurer de la pertinence des formations et de procéder aux ajustements nécessaires.

SUPPORTS MINIMUM ATTENDUS

- Guides à l'issue des formations
- Livret d'accueil salarié
- Supports d'évaluation des compétences

Caractéristique 9. Une conduite confortable et adaptée au client

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 ;
- stationnent le véhicule dans des conditions de sécurité et de confort ;
- manipulent avec facilité les matériels et aides techniques.

Caractéristique 10. Un accompagnement sur mesure

Les accompagnateurs ou conducteurs – accompagnateurs :

- s'adressent d'une manière courtoise et non-infantilisante au client ;
- informent sur le bon déroulé du déplacement.

Caractéristique 11. Une prestation coordonnée

Le prestataire organise au moins 2 réunions annuelles d'échange des professionnels de la conduite et de l'accompagnement.

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. Ceux-ci pourront éventuellement être abordés en réunions annuelles d'échange.

SUPPORTS MINIMUM ATTENDUS

Programmes de formation

Supports d'évaluation des compétences

Programmes de formation

Supports d'évaluation des compétences

Feuilles d'émergence

Registre d'échanges des professionnels

ME DEPLACER SEUL OU ACCOMPAGNE

Caractéristique 12. Une communication 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 conducteur-accompagnateur et réciproquement.

En cas d'indisponibilité du transport 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 de transport. Ils savent gérer leur stress et celui des personnes accompagnées.

Le prestataire prévoit que le professionnel ait à sa disposition immédiate une procédure d'urgence en cas d'imprévu (à bord du véhicule ou en sa possession).

SUPPORTS MINIMUM ATTENDUS

Contrat

Livret d'accueil

Programmes de formation

Supports d'évaluation des compétences

Procédure

4. UNE SOLUTION PÉRENNE & RESPONSABLE

SUPPORTS MINIMUM ATTENDUS

Caractéristique 13. 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.

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.

- Livret d'accueil
- Supports de communication
- Résultats d'économie d'énergie
- Cahiers des charges et contrats
- Compte-rendus

Caractéristique 14. Un traitement efficace des réclamations

Le prestataire définit et met en œuvre une procédure de traitement des réclamations qui prévoit :

- les modalités de recueil des réclamations,
- d'informer le client de la prise en compte de sa réclamation par le même canal et dès réception,
- un délai de réponse de 15 jours maximum,
- un archivage des réclamations et des réponses apportées.

- Procédure
- Traçabilité

- Questionnaire de satisfaction

Caractéristique 15. Une évaluation de la satisfaction

Le prestataire réalise une enquête sur la satisfaction de ses clients selon la méthodologie retenue par Handeo.

Il interroge :

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

Afin de mesurer la satisfaction des clients en situation de handicap en particulier, le prestataire du transport collectif régulier d'arrêt à arrêt 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,
- identification du prestataire,
- accueil du client,
- analyse de la demande,
- réponse à la demande,
- préparation du service,
- 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 16. La participation des clients

Le prestataire propose aux personnes accompagnées, aidants, tuteurs, ... des espaces d'expression dans le cadre de l'amélioration de son offre.

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

Il peut également les solliciter via la mise à disposition d'une boîte à 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.

SUPPORTS MINIMUM ATTENDUS

- Site internet ou blog ou rencontres ou tables rondes
- Compte rendus

Caractéristique 17. 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 ; il met en œuvre un plan d'action dans le but d'améliorer son offre de service.

- Bilan annuel de la satisfaction clients
- Plan d'action annuel

SUPPORTS MINIMUM ATTENDUS

Caractéristique 18. Une relation régulière avec Handéo

Le prestataire est en contact avec Handéo national ou le correspondant Handéo de son territoire au minimum deux fois par an. Afin de faciliter l'orientation et de proposer des informations fiables, le prestataire labellisé adresse à Handéo des informations régulièrement mises à jour.

- Compte-rendus d'entretiens, de réunions

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

Le prestataire doit informer l'ensemble de ses clients en situation de handicap de sa labellisation en leur communiquant les coordonnées d'Handéo ainsi que, s'il y a lieu, celles du correspondant Handéo et le rôle de ce dernier.

- Coordonnées Handéo national

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 national est mis à disposition des 2 parties et affiché en agence ou sur les supports de communication utilisés.

- Affichage

ON ENTEND PAR...

- **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 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, taxis, vans et mini-vans)

- **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, taxis, vans et mini-vans)

- **Transport collectif régulier d'arrêt à arrêt :**

Tous les types de transports collectifs dont le trajet, les horaires et les points d'arrêt sont définis par le prestataire.

(ex. Trains, bus, tramways)

- **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.

- **ESSMS :**

Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux.

- **Point d'arrêt :**

Aménagement de l'espace public permettant d'identifier les lieux de desserte d'un transporteur ; les arrêts de bus, les poteaux, les gares sont des points d'arrêt.

- **Prestation régulière :**

Une prestation est dite régulière lorsqu'elle a lieu au minimum une fois par semaine.

- **Professionnel(le) de la conduite et de l'accompagnement :**

Un conducteur(trice), un conducteur(trice)-accompagnateur(trice) ou un accompagnateur(trice).

- **Réclamation :**

Toute expression de mécontentement d'un client vis-à-vis d'un fournisseur transmise à ce dernier via un appel téléphonique, un courrier, un courriel, etc.

- **Satisfaction client :**

Perception du client sur le niveau de satisfaction de ses exigences.

- **Bienveillance :**

Ensemble des soins, des actes et des comportements exercés par l'entourage familial ou professionnel d'une personne et qui procurent un bien-être physique et psychique au bénéficiaire.

La posture de bienveillance est « une manière d'être, d'agir et de dire, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuse de ses choix et de ses refus ».

Cf : « Recommandations de bonnes pratiques professionnelles - La bienveillance : définition et repères pour la mise en œuvre », publié par l'ANESM

- **Maltraitance :**

Par abus on entend « tout acte, ou omission, qui a pour effet de porter gravement atteinte, que ce soit de manière volontaire ou involontaire, aux droits fondamentaux, aux libertés civiles, à l'intégrité corporelle, à la dignité ou au bien-être général d'une personne vulnérable, y compris les relations sexuelles ou les opérations financières auxquelles elle ne consent ou ne peut consentir valablement, ou qui visent délibérément à l'exploiter ».

Dans ce cadre, la DGAS entend par **négligence**, le défaut de subvenir aux besoins psychiques, psychologiques, affectifs ou spirituels d'une personne : elle peut être passive, comme dans le cas d'une non-intervention par manque de connaissance, ou active, ce qui survient plus rarement, comme dans le cas d'un refus d'assistance ;

- **par abus ou maltraitance active**, l'administration volontaire et de façon active de contraintes causant du mal sur le plan psychique, psychologique ou sexuel, ou du tort sur le plan financier.

(Définition Conseil de l'Europe ET DGAS)

CHAPITRE F. LES MEMBRES DE HANDÉO

LOGO	ABRÉVIATIONS	DÉFINITIONS
	APF	Association des Paralysés de France
	Association Paul Guinot	Association oeuvrant pour l'inclusion sociale de la personne aveugle ou malvoyante
	APAJH	Association Pour Adultes et Jeunes Handicapés
	Fédération des Aveugles de France	Fédération des Aveugles de France
	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
	Autisme France	Association de parents de personnes autistes
	L'UNAPEDA	Union Nationale des Associations de Parents d'Enfants Déficients Auditifs

CHAPITRE G. LES PROCÉDURES D'ATTRIBUTION & DE SURVEILLANCE DU LABEL

1. CONDITIONS D'ATTRIBUTION DU LABEL

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

Pour bénéficier de cette labellisation,

- le service présenté doit démontrer une année pleine d'exploitation,
- tous les services, handicaps, sites concernés feront l'objet d'un audit par Handéo (ou l'organisme auditeur désigné par Handéo).

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

- La préparation du service à la labellisation,
- L'évaluation initiale du service,
- La réalisation d'un audit de labellisation,
- La décision d'attribution du label.

A. PRÉPARATION DU SERVICE À LA LABELLISATION

Tout organisme souhaitant présenter un service à la labellisation doit avoir procédé :

- à son auto-évaluation via l'outil mis à disposition par Handéo,
- à l'évaluation de la satisfaction générale des clients concernés selon les modalités prévues par Handéo,
- à l'analyse des résultats de l'auto-évaluation et de la satisfaction des clients,
- à l'élaboration d'un plan d'action adapté.

B. ÉVALUATION INITIALE DU SERVICE

Tout organisme candidat à la labellisation doit déposer, auprès du Pôle Ressources Local Handéo (lorsqu'il existe) ou d'Handéo, un dossier de demande d'évaluation initiale composé notamment :

- d'une fiche de renseignements administratifs,
- des documents complémentaires requis précisés en annexe (ex : extrait KBis, attestation sur l'honneur, ...),
- d'une fiche de demande d'évaluation initiale du service,
- des documents issus de la préparation à la labellisation (analyse des résultats de l'auto-évaluation, de la satisfaction client, plan d'action associé) selon les méthodes et outils retenus par Handéo,
- des modalités de maîtrise de la sous-traitance, le cas échéant.

Handéo procède à l'évaluation initiale du service à partir :

- des éléments fournis par le prestataire,
- des informations disponibles sur internet sur le service candidat,
- des éléments d'information recueillis auprès du Pôle Ressources Local Handéo (lorsqu'il existe).

Handéo confirme au prestataire les conditions de son éligibilité à l'audit de labellisation et précise le périmètre (nature, type de handicap, site / territoire). Handéo apprécie les résultats de l'auto-évaluation et indique les points bloquants éventuels, les risques et les points spécifiques à vérifier lors de l'audit de labellisation.

Un contrat de labellisation est transmis au candidat par Handéo. Après réception des contrats signés et du règlement de la prestation, un auditeur Cap'Handéo prend contact avec le service candidat pour arrêter la date de l'audit.

Cas de la sous-traitance

Le candidat au label est garant de la bonne application des exigences du référentiel par le sous-traitant et est en capacité d'en apporter la preuve.

C. AUDIT DE LABELLISATION

A la date de l'audit, le prestataire doit être en mesure d'apporter la preuve qu'il respecte pleinement depuis au moins 3 mois les dispositions définies dans le référentiel.

L'audit de labellisation est réalisé par l'auditeur Cap'Handéo (auditeur habilité) accompagné d'une personne ressource en situation de handicap.

L'audit permet à l'auditeur de vérifier :

- la conformité du service aux exigences du référentiel,
- la mise en œuvre du plan d'action prévu par le prestataire.

Il consiste en :

- des entretiens avec des membres du personnel, contribuant au respect des exigences du référentiel,
- des vérifications visuelles d'éléments matériels,
- l'observation de l'activité le jour de l'audit,
- la réalisation de parcours-client en présence d'une personne ressource en situation de handicap,
- la consultation des documents et enregistrements exigés.

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

- les points forts,
- les pistes de progrès,
- les points de vigilance,
- les non conformités,
- un avis général de l'auditeur Cap'Handéo.

Des non-conformités peuvent révéler des situations ou des manquements rédhibitoires car fortement préjudiciables au client.

L'auditeur Cap'Handéo adresse une synthèse des écarts dans les 48 heures au prestataire. Celui-ci dispose d'un délai de 30 jours pour lui soumettre ses propositions d'actions correctives qui devront être mises en œuvre dans un délai maximum de 4 mois.

D. DÉCISION D'ATTRIBUTION OU DE RENOUVELLEMENT* DE LABELLISATION

→ Le Comité National de suivi de labellisation

Le Comité National de suivi de labellisation est composé de :

- représentants d'utilisateurs de services de transport adapté,
- des associations représentant des personnes en situation de handicap,
- des représentants des prestataires,
- des représentants institutionnels.

Ses attributions principales sont les suivantes :

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

→ Le Conseil d'Administration d'Handéo

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

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

* Renouvellement du label : 6 mois avant la fin de la période de validité du label, le service candidat confirme sa candidature à sa nouvelle admission à la labellisation selon la présente procédure.

2. SURVEILLANCE DU LABEL

Au cours des 36 mois de labellisation, Handéo commande la surveillance régulière du service labellisé au travers d'un suivi continu et d'évaluations intermédiaires assurés par ses soins.

A. LE SUIVI CONTINU

Le suivi continu du service labellisé est mis en œuvre au travers d'un suivi inopiné et d'un suivi permanent.

→ Suivi inopiné

Il prend différentes formes :

- « Suivi Web » : les éléments d'information disponibles sur internet sont consultés et analysés par Handéo,
- « Suivi de la réalisation du service » : des appels et/ou clients mystères ou des consultations clients permettent d'apprécier le respect des exigences au travers d'observations et de la vérification des enregistrements prévus au référentiel.

Le prestataire tient à la disposition d'Handéo, et lui fournit sur simple demande, les éléments d'information sur les prestations réalisées.

→ Suivi permanent

Handéo assure une « écoute client » permettant aux clients du prestataire de signaler toute difficulté rencontrée pendant la réalisation de la prestation. Le cas échéant, Handéo se rapproche du prestataire jusqu'au constat de clôture d'un événement indésirable, du traitement d'une réclamation, d'une remontée d'information négative (ou positive)...

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

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

B. LES ÉVALUATIONS INTERMÉDIAIRES

Le prestataire informe Handéo des conditions prévisionnelles de réalisation des enquêtes de satisfaction annuelle pour vérification du respect des exigences méthodologiques. Il fournit les résultats dès qu'ils sont produits.

Le prestataire peut choisir de confier la réalisation des enquêtes de satisfaction à Handéo.

Le prestataire fournit annuellement à la date de référence confirmée à l'obtention du label, **un bilan qualité annuel** du service labellisé comprenant :

- l'analyse de la satisfaction client telle que prévue à la caractéristique 21,
- l'auto-évaluation de son service labellisé effectuée avec l'outil mis à disposition par Handéo,
- le plan annuel d'amélioration du service établi par le prestataire selon modèle fourni par Handéo.

Handéo évalue les informations disponibles et restitue au prestataire un rapport d'évaluation intermédiaire. Si nécessaire Handéo s'assure de la mise en œuvre des actions correctives adaptées.

Le cas échéant, un contrôle de surveillance intermédiaire sur site peut être réalisé par un auditeur Cap'Handéo.

C. MAINTIEN DU LABEL

A la suite des contrôles de surveillance intermédiaires, le cas échéant, le Conseil d'administration d'Handéo examine les conclusions produites par l'auditeur Cap'Handéo.

Les décisions pouvant être prises par le Conseil d'Administration d'Handéo sont les suivantes :

- maintien du label,
- retrait du label.

CHAPITRE H. ANNEXES

1. LES MEMBRES DU COMITÉ DE RÉFLEXION ET RÉDACTION

ORGANISME	REPRÉSENTANT
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 – Orgaprogress	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

2. LES MEMBRES DU COMITÉ DE RELECTURE

ORGANISME	REPRÉSENTANT
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

N O T E S

Handwriting practice area consisting of 15 horizontal dotted lines.

Découvrez nos labels et certifications



Membres Handéo



Avec le soutien de



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

L'histoire continue sur ...

