DOSSIER DE PRESSE

Cap sur Ma Mobilité

avec les 3 premiers labellisés

Cap'Handéo Services de mobilité

LA RÉFÉRENCE HANDICAPS

cap' handéo

Services de mobilité

www.handeo.fr

SOMMAIRE

Communiqué de Presse : #CapSurMaMobilité avec les 3 premiers services labellisés Cap'Handéo Services de mobilité 3

Les engagements pour garantir un parcours de mobilité sûr et adapté 4

Un label ancré dans la réalité avec 22 exigences incontournables 4

C'est pouvoir décider de ses solutions de mobilité : de la réservation à la destination 5

Une exigence de qualité assurée 5

L'itinéraire pour solliciter le label Cap'Handéo Services de mobilité 6

Handéo, Bien vivre chez soi et dans la cité 7

- L'Observatoire national des aides humaine, pour une meilleure connaissance des besoins et attentes en aides humaines 8
- Les labels Cap'Handéo, pour une exigence de qualité au service des personnes accompagnées 8
- Du label Cap'Handéo Services à la personne...
  ... à la certifiation Cap'Handéo Services à la personne 9
- Le label Cap'Handéo Aides techniques 10

Annexe : Référentiel Label Cap'Handéo Services de mobilité

Communiqué de presse
16 mars 2017

#CapSurMaMobilité avec les 3 premiers services labellisés Cap'Handéo Services de mobilité

Handéo délivre le label Cap'Handéo Services de mobilité aux 3 premiers prestataires du réseau. Transports collectifs mais aussi transports à la demande, les premiers labellisés proposent différentes solutions adaptées autour d'exigences communes.

Pour un service de mobilité sur mesure...

Pour bien vivre chez soi et dans la cité, Handéo souhaite avec le label Cap'Handéo Services de mobilité, améliorer l'offre de transport des personnes en situation de handicap, à toutes les étapes de leur vie et quelle qu'en soit la cause. Des services d'accompagnement aux transports individuels ou collectifs, de porte à porte, d'arrêt à arrêt… Handéo veut pouvoir faciliter le repérage et donner le choix d'organiser un parcours selon les besoins et envies des personnes accompagnées.

… En bus avec le réseau Amelys de Montargis

42 conducteurs et 4 lignes de bus régulières desservant 504 points d'arrêt ont été labellisés Cap'Handéo Services de mobilité. Les 29 véhicules ont transporté 2,2 millions de voyages en 2016, sur Montargis et son agglomération. Amelys est le réseau de transport collectif de l'Agglomération montargoise, dont l'exploitation est assurée par Keolis Montargis, filiale du Groupe Keolis. Keolis, partenaire Handéo, est le numéro 1 du transport de personnes à mobilité réduite en France.

… En véhicule adapté avec le GIHP Service adapté - Chambéry

Nouvellement labellisé Cap'Handéo Services de mobilité, le GIHP Service adapté - Chambéry spécialisé dans la mobilité des personnes en situation de handicap, propose une flotte de 16 véhicules adaptés, 13 chauffeurs pour un accompagnement de porte à porte de type semi-collectif ou individuel dans Chambéry et sa métropole. Ils honorent plus de 61 000 courses par an.

… En accompagnement individuel avec UNA'DOM en Seine-et-Marne

UNA'DOM, service d'aides et d'accompagnement à domicile, ayant déjà obtenu le label Cap'Handéo Services à la personne propose également du transport de personnes dans tout le département de la Seine-et-Marne. Avec 2 véhicules, UNA'DOM complète son engagement qualité avec le label Cap'Handéo Services de mobilité dont bénéficient déjà 40 utilisateurs.

Un label pour répondre aux besoins et attentes des personnes

Le Groupe Keolis ainsi que le GIHP, tous deux engagés dans une démarche de responsabilité sociétale, ont choisi de promouvoir auprès de leur réseau les 22 critères d'exigence de qualité du label. Cette dynamique de réseau se traduit par un engagement fort dans cette démarche qualité. De surcroît le label Cap'Handéo Services de mobilité peut être un levier d'action au service des Autorités Organisatrices de Transport (AOT) et de Mobilité (AOM) ainsi qu'un support pour les Etablissements et Services Sociaux et Medico-Sociaux (ESSMS).

Nous savons par ailleurs que d'autres réseaux s'y préparent...

Outil collaboratif au service de ses membres, Handéo agit pour améliorer l'accompagnement à domicile et dans la cité des personnes en situation de handicap, à toutes les étapes de la vie et quelle qu'en soit la cause.

Avec le soutien de la Direction Générale des Entreprises, des institutions de retraite complémentaire de KLESIA, du CCAH et du cabinet Plénita, le label Cap'Handéo Services de mobilité vise à faciliter le repérage de solutions de mobilité adaptées et personnalisées pour les personnes en situation de handicap.

Contact Presse :
Frederic Hoenn ■ Chargé de mission Cap'Handéo Services de mobilité ■ caphandeo@handeo.fr ■ 01 42 12 19 29

Les engagements pour garantir un parcours de mobilité sûr et adapté

En concertation avec des acteurs du handicap (APF, UNAFAM, UNAFTC, ...) et de la mobilité (RATP, Groupe Kéolis, GIHP, Taxis G7, ...) ainsi que les pouvoirs publics (Direction Générale des Entreprises, Délégation Ministérielle de l'Accessibilité, ...), Handéo a déterminé les engagements que doit respecter le professionnel d'une solution de mobilité adaptée pour obtenir sa labellisation s'agissant des prestations réalisées auprès de personnes en situation de handicap.

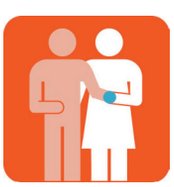
La démarche de labellisation Cap'Handéo Services de mobilité vise également à :

- 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 de la mobilité 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 mobilité adaptée favorisant l'inclusion dans la cité et l'accès facilité à tous les dispositifs de droit commun.

Un label ancré dans la réalité avec 22 exigences incontournables

pour répondre aux attentes et besoins des personnes en situation de handicap.



Un accompagnement sur mesure :

Les conducteurs - accompagnateurs s'assurent des conditions de confort de la personne en situation de handicap et adaptent les conditions à bord aux besoins et attentes du client.

Des véhicules adaptés :

Lors de l'identification des besoins, le prestataire s'assure que le véhicule affecté correspond aux attentes de confort et de sécurité de la personne accompagnée en fonction de son type de handicap.

Un service ponctuel et disponible :

La veille du rendez-vous, le prestataire confirme à la personne accompagnée les indications planifiées (date, heure, adresse, identification du véhicule, ...) pour le bon déroulement de la prestation.

En cas d'imprévu, une solution alternative :

En cas d'imprévu en amont ou pendant le trajet, le service tient informé son client dès qu'il a l'information et trouve une solution alternative afin que la demande initiale soit réalisée.

Formations régulières :

Les professionnels de la conduite et de l'accompagnement sont formés à l'utilisation des véhicules adaptés, des aides techniques utilisées et des matériels spécifiques et peuvent ainsi installer le voyageur en situation de handicap dans les meilleures conditions de confort. Ils sont également sensibilisés aux cinq types de handicap (moteur, auditif, visuel, mental et psychique) et aux réponses adaptées à apporter.

C'est pouvoir décider de ses solutions de mobilité : de la réservation à la destination

1 Je choisis mon **type de transport** :

Transports collectifs (brus, métro, tramway, RER...)

Transports individuels à la demande (taxis, ...)

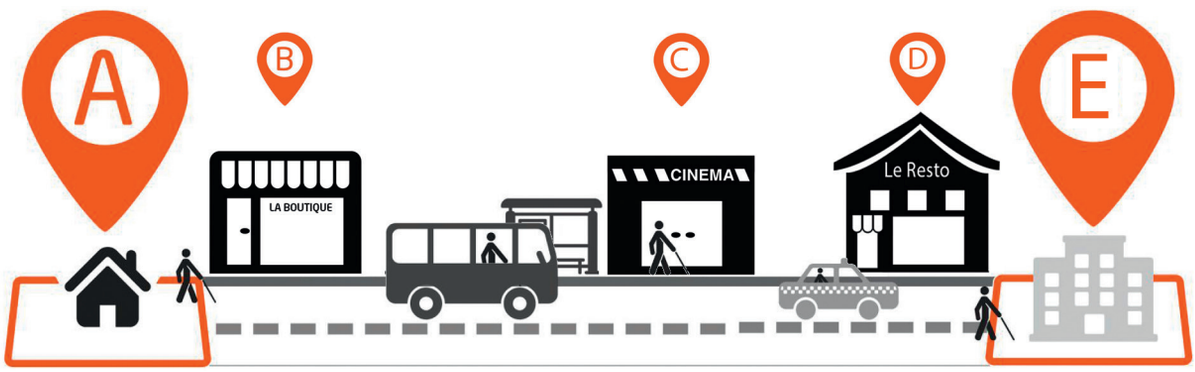
Accompagnateurs pour une aide ponctuelle

Transports semi-collectifs (navette, ...)

2 Je sélectionne le **professionnel labellisé** en fonction de mes besoins (nature de la prestation, matériel spécifique et aides techniques, ...)

3 J'organise mon **parcours selon mes besoins et mes envies**

Profiter du réseau Cap'Handéo Services de mobilité, c'est la possibilité de bénéficier de plusieurs solutions de mobilité adaptées et de les combiner pour créer son itinéraire idéal.



Une exigence de qualité assurée

Un audit préalable du site est effectué par des auditeurs habilités et en situation de handicap dans le but de vérifier l'adaptabilité du service. Après obtention du label pour un cycle de 3 ans, Handéo vérifie régulièrement que le professionnel respecte ses engagements à travers des entretiens téléphoniques mais également avec l'utilisation d'appels ou de clients mystères.

Pour reconduire le label pour 3 nouvelles années, le service de mobilité est de nouveau soumis à un contrôle complet afin de s'assurer du niveau de qualité requis.

L'itinéraire pour solliciter le label Cap'Handéo Services de mobilité

Handéo met à disposition le référentiel du label Cap'Handéo Services de mobilité sur son site **www.handeo.fr** ou par mail à **caphandeo@handeo.fr**

1

L'autodiagnostic du label Cap'Handéo Services de mobilité

Pour s'auto-évaluer, Handéo propose un outil d'autodiagnostic afin de situer le service au regard des exigences demandées.

2

L'accompagnement

Handéo affine avec le candidat l'auto-évaluation et lui prodigue quelques conseils afin de mieux se préparer pour répondre aux exigences du référentiel.

3

L'audit

Une fois le candidat prêt, Handéo planifie l'audit. Ce contrôle se déroule en 2 étapes, un premier audit sur site réalisé par un auditeur habilité, puis dans un second temps des parcours-clients réalisés par des personnes ressources en situation de handicap qui testent en conditions réelles la solution de mobilité examinée. Ils émettent un avis sur l'accessibilité de l'équipement et sur la formation des conducteurs-accompagnateurs.

4

L'avis du Comité National de Suivi du Label

Le **Comité National de Suivi du Label** se réunit. Cette commission regroupe des représentants d'utilisateurs en situation de handicap, des experts ayant des compétences métier, réglementaires. Ils examinent le rapport d'audit et émettent un avis sur l'admissibilité de la candidature.

5

La décision du Conseil d'Administration

A la suite de quoi, le Conseil d'Administration analyse à son tour le rapport d'audit ainsi que l'avis exprimé afin de donner sa décision.

Le Conseil d'Administration est composé des membres de Handéo :

Si la décision du Conseil d'Administration est favorable, le label Cap'Handéo Services de mobilité est attribué pour 3 années.

Bien vivre chez soi et dans la cité

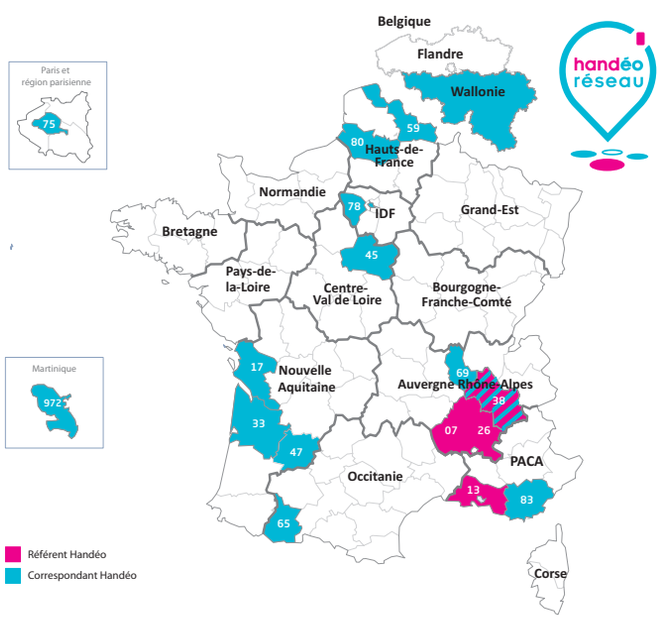
Handéo, association créée en 2007, inscrit ses actions dans le cadre de la mise en œuvre de la convention relative aux droits des personnes en situation de handicap ratifiée par la France en 2010 et l'Union européenne en 2011.

En particulier, ses membres fondateurs et associés* 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 (article 19), du droit à la mobilité personnelle (article 20) et de l'accessibilité (article 9) qui font tous explicitement référence au recours à l'aide humaine.

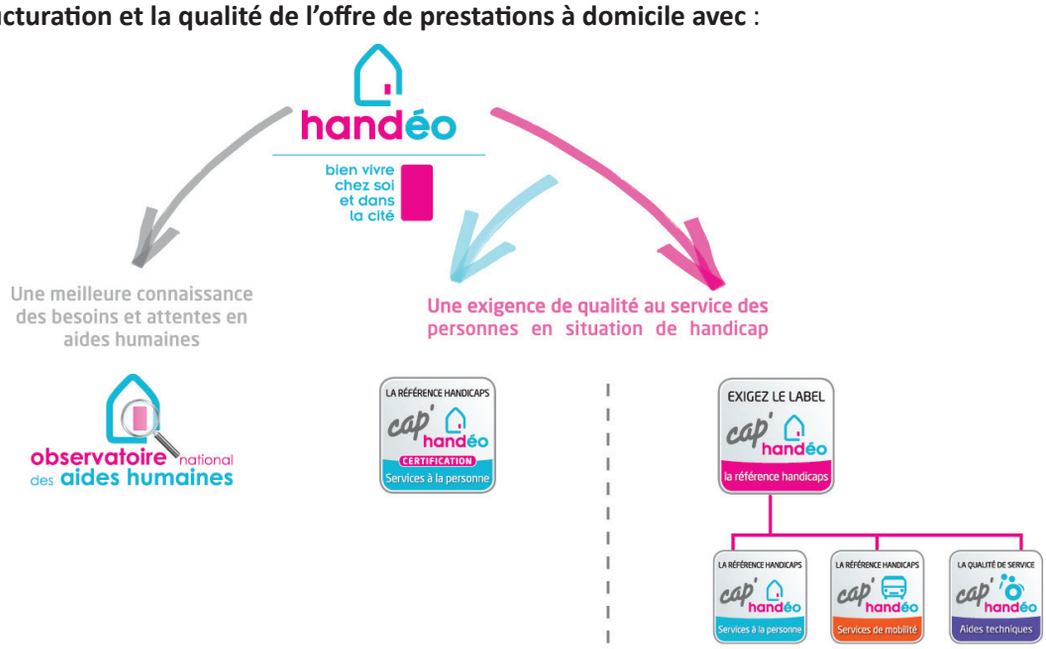
Depuis 2007, Handéo œuvre pour **accroître le pouvoir d'agir des personnes handicapées** par la mobilisation des parties prenantes du handicap et du domicile. Handéo, enseigne de services à la personne, évolue et devient un véritable centre ressources pour les personnes handicapées, leur famille et leurs aidants.

L'objectif est de rapprocher l'offre d'aide à domicile et les attentes des personnes handicapées en aide humaine, en lien avec l'utilisation des autres moyens de compensation (accompagnement médico-social, aides techniques, etc.) et en tenant compte du contexte économique et budgétaire actuel.

Pour un ancrage territorial plus fort, Handéo développe son réseau, constitué de 17 correspondants et de 3 référents, pour contribuer à la structuration d'une offre de services adaptée aux besoins des personnes en situation de handicap sur les territoires. Handéo réseau, aujourd'hui, couvre 17 départements en France ainsi qu'une région belge (Wallonie). L'ambition de l'association, au travers de ces ressources de proximité, est d'œuvrer au quotidien à la construction d'une société plus inclusive.



Depuis quelques années, **Handéo agit donc 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 à domicile avec** :



(APF, Nexem, Fédérations des APAJH, Association Paul Guinot, Mutuelle Intégrance, UNAFTC, FISAF, FFAIMC, Trisomie 21 France, Fédération des Aveugles de France, Autisme France et L'UNAPEDA)

L'Observatoire national des aides humaine, pour une meilleure connaissance des besoins et attentes en aides humaines

observatoire national des aides humaines

Créé en 2015, l'Observatoire national des aides humaines a pour but d'améliorer la connaissance des besoins en aides humaine des personnes en situation de handicap pour l'ensemble des parties prenantes et, en premier lieu, des personnes handicapées elles-mêmes pour renforcer leur pouvoir d'agir. C'est aussi un outil de gouvernance pour les services d'aide à domicile ou les services contribuant à la qualité de vie à domicile (aides au transport, aides techniques, ...), les fédérations et réseaux du secteur du domicile et du handicap, le secteur médico-social et sanitaire et les pouvoirs publics.

Conseil éthique et scientifique de l'Observatoire

APF Association des Paralysés de France · nexem employeurs, différemment · UNAFTC · FISAF la personne d'abord · unafam · Fédération des Aveugles de France · trisomie 21 France · L'UNAPEDA Surdités / Familles / Communication / Services · ADMR la référence du service à la personne · FNAAFP/CSF Fédération de l'aide à domicile · UNA · adessadomicile Fédération Nationale aide, accompagnement & soin à la personne · Fédésap Fédération Française des Services à la Personne et de Proximité · Fédération du Service aux Particuliers · Liberté • Égalité • Fraternité République Française Ministère de l'Économie et des Finances · DGE Direction Générale des Entreprises · CNSA Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie · MACIF Mutualité · Groupe APICIL · mutuelle integrance L'esprit de solidarité · Association Française des aidants

de la production de connaissances

un renforcement de la qualité de l'accompagnement
des guides, des recommandations, une aide pour construire les critères des labels Cap'Handéo, etc.

un meilleur pouvoir d'agir des personnes en situation de handicap
un portail web : Handeoscope.fr.

des leviers d'action
des diagnostics-flash, des baromètres, des synthèses audio et en « facile à lire et à comprendre », etc.

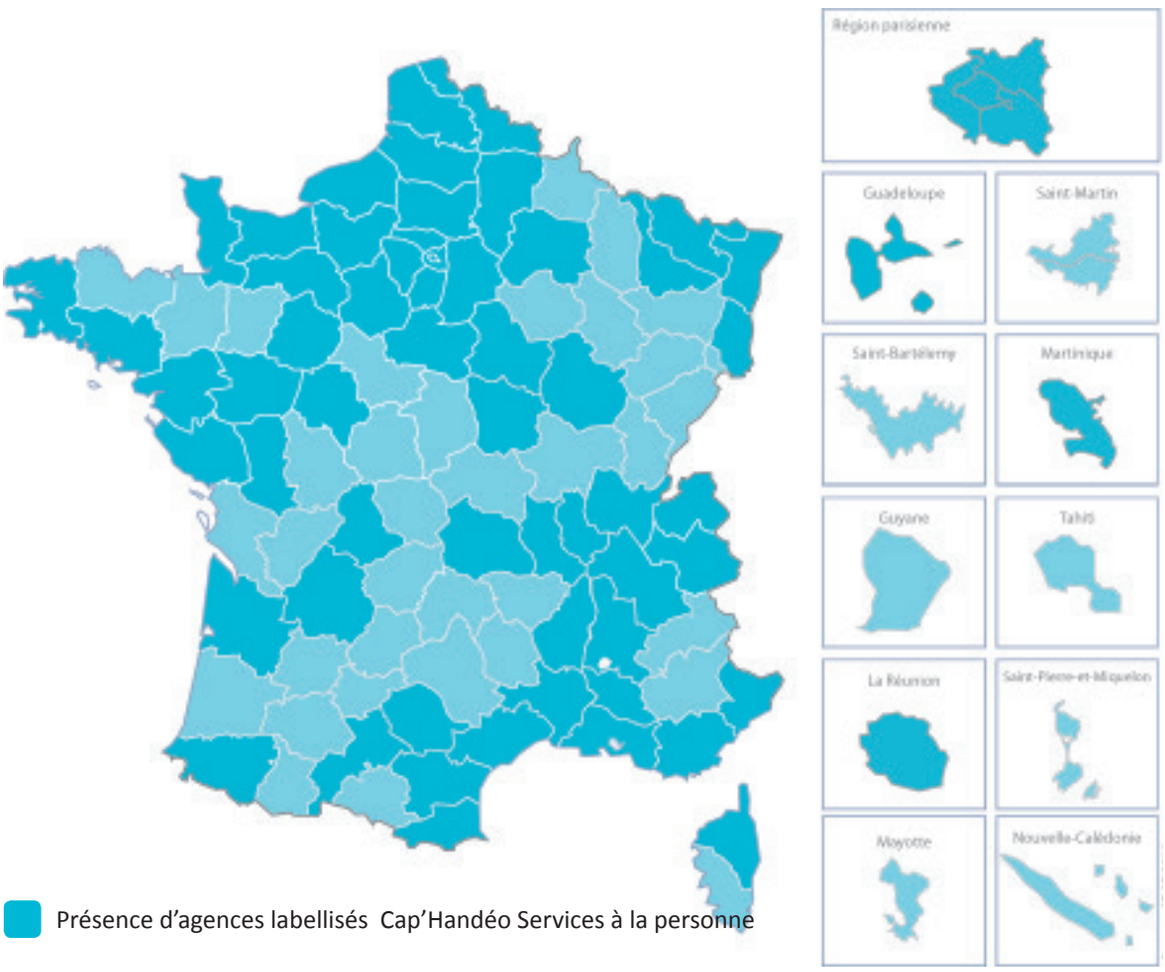
... pour un système plus cohérent et plus inclusif

Les labels Cap'Handéo, pour une exigence de qualité au service des personnes accompagnées

Pour vivre à domicile dans les meilleures conditions possibles, toute personne doit pouvoir trouver et accéder à des services de proximité adaptés et sécurisés, ce quelle que soit la nature de son handicap. C'est pourquoi, Handéo a créé en 2010 son premier label Cap'Handéo Services à la personne.

Du label Cap'Handéo Services à la personne...
... à la certifiation Cap'Handéo Services à la personne

En cinq années, le label Cap'Handéo Services à la personne a permis de structurer un réseau de professionnels compétents et proposant des prestations adaptées. Ce label a eu pour ambition de faire émerger une offre de qualité sur tout le territoire et d'améliorer l'offre des services à la personne en créant un réseau national de services labellisés, demain certifiés !



LA RÉFÉRENCE HANDICAPS
cap' handéo
Services à la personne

Aujourd'hui, c'est un réseau de plus de 270 agences de services à la personne labellisés dans plus de 60 départements, et qui réalisent 5 millions d'heures chaque année auprès de personnes en situation de handicap.

Le label Cap'Handéo s'est construit en concertation avec les représentants d'utilisateurs et de services prestataires, des associations du handicap et des administrations nationales concernées. Cette collaboration a permi de définir un référentiel s'appuyant sur les besoins et attentes essentiels en matière d'accompagnement à domicile. Après seulement 4 années d'application, Handéo a souhaité renforcer les exigences de son référentiel pour améliorer davantage, la prise en compte des besoins et attentes des personnes handicapées. Cette version révisée, en vigueur depuis 2015, est devenue le socle de la **certification Cap'Handéo Services à la personne**.

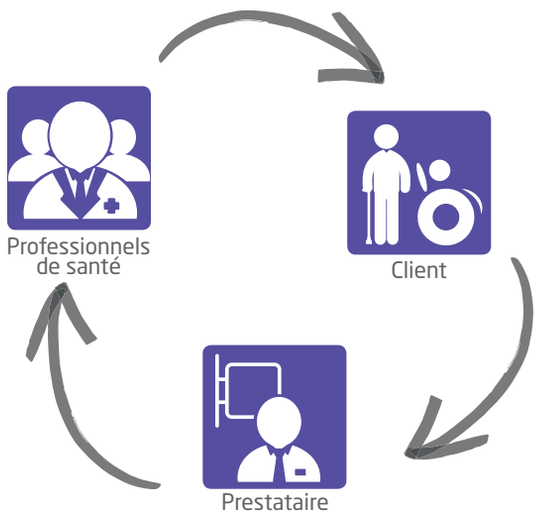
LA RÉFÉRENCE HANDICAPS
cap' handéo
CERTIFICATION
Services à la personne

Le label Cap'Handéo Aides techniques

LA QUALITÉ DE SERVICE
cap' handéo
Aides techniques

Accompagné d'un Collectif de 10 organisations, Handéo a déployé un label en 2016 portant sur la qualité des services associés à la délivrance d'une aide technique, depuis l'avant-vente jusqu'au service après-vente. Ce label s'inscrit alors dans le prolongement des aides humaines et contribue ainsi pleinement à l'autonomie des personnes - qu'elles soient en situation de handicap ou âgées. Centré sur les besoins et attentes essentiels des usagers lors d'un achat ou d'un contrat de location d'une aide à la mobilité, ce référentiel recueille les exigences requises pour répondre aux spécificités d'accompagnement de ces publics.

1 **Je profite de l'expertise du prestataire lors de mon choix**
qui tient compte de la préconisation et de mes besoins. Il me propose une sélection de matériels à l'essai en conditions réelles.



2 **Je peux essayer mon aide technique avant de me décider**
en la testant sur site ou alors sur mon lieu de vie.

3 **Mon service labellisé évalue la faisabilité**
de la prise en charge et m'aide dans les démarches administratives.

4 **Je bénéficie d'un service après-vente sur mesure**
pour le suivi de mon matériel, de la maintenance préventive à la réparation et jusqu'au dépannage d'urgence.

Des engagements pour garantir les parcours de mobilité

- Une coopération renforcée entre les professionnels
- Des formations régulières
- Une aide personnalisée pour chaque client
- Un entretien suivi et sécurisé du matériel
- Des dépannages en urgence

RÉFÉRENTIEL
de labellisation

LA RÉFÉRENCE HANDICAPS

cap' handéo

Services de mobilité

www.handeo.fr

2015

SOMMAIRE

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 13
4. Une solution pérenne & responsable 20

Chapitre E. Lexique 24

Chapitre F. Les membres de Handéo 26

Chapitre G. Les procédures d'attribution & de surveillance du label 27

1. Conditions d'attribution du label 27
   - A. Préparation du service à la labellisation 27
   - B. Evaluation initiale du service 27
   - C. Audit de labellisation 28
   - D. Décision d'attribution ou de renouvellement* du Label 29
2. Surveillance du label 30
   - A. Le suivi continu 30
   - B. Les évaluations intermédiaires 30
   - C. Maintien du label 30

Chapitre H. Annexes 31

1. Les membres du comité de réflexion et rédaction 31
2. Les membres du comité de relecture 32

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 règlementaires.

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.

* 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 22 caractéristiques de service.

Préparer mon déplacement

Engagement 1 : l'accès à l'information

- Repérer une solution de mobilité adaptée
- Planifier mon déplacement
- Choisir le service et le prestataire

Engagement 2 : l'accueil & la réservation

- Préparer mon déplacement

Me déplacer seul ou accompagné

Engagement 3 : La prestation de transport et d'accompagnement

- Me rendre au point de départ de mon trajet
- Ponctualité
- M'installer et voyager
- Rejoindre mon point de destination

Recommander ma solution de mobilité

Engagement 4 : Une solution durable

- Exprimer mon avis
- M'associer à la pérennité

Chapitre D. Sommaire des caractéristiques

PRÉPARER MON DÉPLACEMENT

1. Accès à l'information 7

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
Caractéristique 6. Une identification individualisée des besoins et des attentes 10
Caractéristique 7. Une réponse personnalisée 11
Caractéristique 8. Une prestation préparée et sécurisée 12

3. Prestation de transport et d'accompagnement 13

Caractéristique 9. Un service facilement identifiable 13

ME DÉPLACER SEUL OU ACCOMPAGNÉ

Caractéristique 10. Un véhicule adapté 14
Caractéristique 11. Une formation adaptée des professionnels de la conduite et de l'accompagnement 15
Caractéristique 12. Une conduite confortable et adaptée au client 16
Caractéristique 13. Un accompagnement sur mesure 17
Caractéristique 14. Une prestation coordonnée 18
Caractéristique 15. Une communication efficace et permanente, dans la gestion des imprévus et des urgences 19

RECOMMANDER MA SOLUTION DE MOBILITÉ

4. Une solution pérenne et responsable 20

Caractéristique 16. Un service responsable 20
Caractéristique 17. Un traitement efficace des réclamations 20
Caractéristique 18. Une évaluation de la satisfaction 21
Caractéristique 19. La participation des clients 22
Caractéristique 20. L'amélioration des prestations 22
Caractéristique 21. Une relation régulière avec Handéo 23
Caractéristique 22. Un recours en cas de difficultés liées au label 23

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

PREPARER MON DEPLACEMENT

Caractéristique 2. Un accueil adapté

SUPPORTS MINIMUM ATTENDUS

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

☐ Documents d'information

Lorsque le prestataire est sollicité par mail, il répond par le même canal sous 24 heures (jour ouvré).

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).

☐ Protocole

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 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.

☐ Messagerie

→ 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. 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.

☐ Supports de communication

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.

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.

☐ Annuaire des autres solutions de mobilité adaptées du territoire

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

2. Accueil / Réservation

Caractéristique 5. Une formation adaptée du personnel d'accueil

Supports minimum attendus

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.

☐ Livret d'accueil des salariés

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.

☐ Attestation de suivi de formation

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.

☐ Protocole ou programme de formation

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.

☐ Support stagiaire

Par ailleurs, le prestataire diffuse des informations contribuant à la sensibilisation, à la bientraitance 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.

☐ Bilan satisfaction client

PREPARER MON DEPLACEMENT

Caractéristique 6. Une identification individualisée des besoins et des attentes

SUPPORTS MINIMUM ATTENDUS

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.

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),
- 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 du bénéficiaire,
- les mode(s) et les modalité(s) de règlement (tiers payant), préciser qui règle.

☐ Formulaire de demande
Fiche client

☐ Formulaire de réservation papier et/ou internet

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

☐ Application Informatique

Caractéristique non applicable pour le transport collectif régulier d'arrêt à arrêt.

→ 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 de prise en compte du projet personnalisé du client via le cahier des charges de l'ESSMS.

☐ Cahier des charges de référence

Caractéristique 7. Une réponse personnalisée

SUPPORTS MINIMUM ATTENDUS

Après avoir identifié correctement le besoin, le prestataire confirme immédiatement sa possibilité d'intervenir.

En cas :

- **d'acceptation par le client :**

Le prestataire s'engage à réaliser la prestation dans les conditions établies et selon l'horaire défini avec le client.

- **d'impossibilité de répondre à la demande initiale du client :**

Pour éviter toute liste d'attente, le prestataire 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 client refuse**, le prestataire oriente systématiquement vers une autre solution de mobilité adaptée, en privilégiant un service labellisé Cap'Handéo.

Par la suite, toute modification, à l'initiative du client ou du prestataire, nécessite l'accord préalable du client sur les nouvelles conditions du service.

Si le tarif n'est 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 l'accompagnement.

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

Caractéristique non applicable pour le transport collectif régulier d'arrêt à arrêt.

→ 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

PREPARER MON DEPLACEMENT

Caractéristique 8. 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 :

- sur demande du client, un référent est identifié au sein de l'équipe de conducteurs-accompagnateurs et présenté au client par le prestataire avant la première intervention ; le référent assure une mission de coordination dans les conditions définies par le prestataire ;
- la première intervention fait l'objet d'une validation avec le client ; les ajustements nécessaires sont établis de manière concertée et repris en conséquence au 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.

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).

SUPPORTS MINIMUM ATTENDUS

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

3. Prestation de transport & d'accompagnement

Caractéristique 9. 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.).

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 lors de son arrivée ; il vérifie l'identité (nom et prénom) de celui-ci avant le début de la prestation.

Pour le transport collectif régulier d'arrêt à arrêt :

- 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.

Supports minimum attendus

- ☐ Supports d'information aux arrêts
- ☐ Protocole

ME DEPLACER SEUL OU ACCOMPAGNE

Caractéristique 10. 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 véhicules légers et les autobus, les autocars et les trains.

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 de l'autisme 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 touché différent droite/gauche pour les personnes non voyantes,
- avertisseur sonore d'approche pour les personnes non ou mal voyantes,
- barre d'appui au niveau de la place passager avant,
- qualité des suspensions.

Le prestataire refuse le transport si les conditions de sécurité ne sont pas optimales pour le client et l'oriente systématiquement vers une autre solution de transport adaptée, en privilégiant une solution labellisée « Cap'Handéo Services de mobilité ».

Supports minimum attendus

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

Caractéristique 11. Une formation adaptée 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.

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 représentants 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.

SUPPORTS MINIMUM ATTENDUS

- ☐ 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

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

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.

Pour le transport collectif d'arrêt à arrêt :

- Pour les conducteurs, une sensibilisation est réalisée.
- La formation est étendue à l'ensemble du personnel en relation avec les clients (contrôleurs, personnel d'accueil,…).

SUPPORTS MINIMUM ATTENDUS

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

Caractéristique 12. 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 ;
- 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.

Caractéristique non applicable pour l'accompagnement individuel de porte à porte sans véhicule.

- ☐ Programmes de formation
- ☐ Supports d'évaluation de compétences

Caractéristique 13. 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 ;
- 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 ;
- informent sur le bon déroulé du déplacement ;
- 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 ; 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 ;
- 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.

Caractéristique non applicable pour le transport collectif d'arrêt à arrêt.

SUPPORTS MINIMUM ATTENDUS

- ☐ Programmes de formation
- ☐ Supports d'évaluation des compétences

ME DEPLACER SEUL OU ACCOMPAGNE

Caractéristique 14. 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.

→ 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.

SUPPORTS MINIMUM ATTENDUS

- ☐ Feuilles d'émargement
- ☐ Registre d'échanges des professionnels
- ☐ Compte-rendus

Caractéristique 15. 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 et réciproquement.

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 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).

→ 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 et de ses conséquences.

SUPPORTS MINIMUM ATTENDUS

- ☐ Contrat
- ☐ Livret d'accueil
- ☐ Programmes de formation
- ☐ Supports d'évaluation des compétences
- ☐ Procédure
- ☐ Traçabilité

4. Une solution pérenne & responsable

Caractéristique 16. Un service responsable

Supports minimum attendus

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

- ☐ Livret d'accueil
- ☐ Supports de communication

Le prestataire réalise des économies d'énergie.
Il sensibilise les conducteurs ou conducteurs-accompagnateurs à l'éco-conduite.

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

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

- ☐ Compte-rendus

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.

- ☐ Compte-rendus

→ 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…).

Caractéristique 17. 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

RECOMMANDER MA SOLUTION DE MOBILITÉ

Caractéristique 18. Une évaluation de la satisfaction

SUPPORTS MINIMUM ATTENDUS

- ☐ Questionnaire de 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.

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.

Pour le transport collectif d'arrêt à arrêt :

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.

RECOMMANDER MA SOLUTION DE MOBILITÉ

Caractéristique 19. La participation des clients

SUPPORTS MINIMUM ATTENDUS

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 boite à idées ou le dépôt d'avis des utilisateurs sur le site internet.

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

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.

- ☐ Compte rendus

Caractéristique 20. 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

RECOMMANDER MA SOLUTION DE MOBILITÉ

Caractéristique 21. Une relation régulière avec Handéo

Le prestataire est en contact avec le Pôle Ressources Local Handéo (s'il existe) ou Handéo national 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.

SUPPORTS MINIMUM ATTENDUS

- ☐ Compte-rendus d'entretiens, de réunions

Caractéristique 22. 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 Pôle Ressources Local 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

Chapitre E. Lexique

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.

- **Bientraitance :**

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 bientraitance 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 bientraitance : 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 personnesAveugles 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. Evaluation 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 maitrise 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* du Label

→ Le Comité National de suivi du Label

Le Comité National de suivi du Label 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'Handeo

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 commandite 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 HUYSSEN, Chargé de projets

N O T E S

Membres Handéo

Avec le soutien de

handéo

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

L'histoire continue sur ...