



**BUREAU  
VERITAS**

# QualiOptic

## Prestation de vente et de service après-vente d'un magasin d'optique

REFERENTIEL DE CERTIFICATION DE SERVICES

### Bureau Veritas Certification

Référence : RE/QUALIOPTIC/17 Version 2

Date : 06/09/2017

### Bureau Veritas Certification

Nom : Jean Michel LEFEVRE

Fonction : Directeur Technique

Visa :

## SOMMAIRE

1. Objet et domaine d'application.....	3
<b>1.1 Objet.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Domaine d'application .....</b>	<b>3</b>
2. Contexte réglementaire et textes de référence .....	3
3. Caractéristiques certifiées et moyens mis en œuvre .....	4
<b>3.1 Sommaire des caractéristiques certifiées .....</b>	<b>4</b>
<b>3.2 Détail de chaque caractéristique certifiée et moyen mis en œuvre .....</b>	<b>6</b>
4. Organisation documentaire.....	24
5. Plan de contrôle interne .....	24
6. Glossaire.....	25
7. Information des clients.....	26
<b>7.1 Supports de communication obligatoires .....</b>	<b>26</b>
<b>7.2 Supports de communication facultatifs .....</b>	<b>27</b>
<b>7.3 Caractéristiques essentielles communiquées .....</b>	<b>28</b>
8. Conditions d'attribution et de surveillance de la certification.....	29
<b>8.1 Conditions d'attribution de la certification.....</b>	<b>29</b>
<b>8.2 Surveillance de la certification .....</b>	<b>31</b>

# 1. Objet et domaine d'application

## 1.1 Objet

Ce référentiel s'inscrit dans le cadre de la "Certification de Services" prévue par :

- Les articles L433-3 à L433-11 et R433-1, R433-2 et R453-1 du code de la consommation.

Il présente les caractéristiques certifiées, les moyens mis en œuvre pour répondre à chaque caractéristique, ainsi que l'organisation documentaire et les contrôles internes mis en place pour garantir le respect des caractéristiques certifiées par l'organisme certificateur.

Il a également pour objectif de définir le plan de contrôle externe :

- Les méthodes de contrôle utilisées par l'organisme certificateur pour l'audit de certification et des contrôles de suivi des organismes candidats à la Certification de Services.
- Les méthodes d'attribution et de surveillance du certificat.

## 1.2 Domaine d'application

Le domaine d'application du référentiel est la vente et le service après-vente d'équipements optiques à la vue (verres correcteurs, lentilles).

Les Equipements de Protection Individuelle (EPI) ne font pas partie du champ d'application du présent référentiel.

# 2. Contexte réglementaire et textes de référence

Le présent référentiel s'inscrit dans le cadre de la certification de services prévue par les articles L433-3 à L433-11 et R433-1, R433-2 et R453-1 du Code de la Consommation, ainsi que par l'avis du CNC du 17 décembre 2007.

Les principaux textes applicables dans le cadre de ce référentiel sont précisés en annexe 1 à la version en vigueur.

Il appartient à chaque organisme gestionnaire souhaitant bénéficier de la certification de se tenir informé des nouveaux textes réglementaires et normatifs qu'il doit respecter, d'en tenir une liste à jour et de s'engager à respecter la réglementation en vigueur.

Bureau Veritas Certification s'assurera que l'organisme gestionnaire a bien mis en place les moyens appropriés pour identifier formellement les exigences réglementaires nationales ou internationales relatives aux services qu'il réalise.

En aucun cas les audits ne se substituent aux contrôles réglementaires.

## 3. Caractéristiques certifiées et moyens mis en œuvre

### 3.1 Sommaire des caractéristiques certifiées

A. Chaque contact téléphonique est courtois et apporte une réponse aux clients .....	6
1. Un accueil téléphonique de chaque instant.....	6
B. Dès son entrée en magasin, le client est accueilli et orienté selon l'objet de sa visite dans un délai d'attente maîtrisé .....	7
2. Dès son entrée, le client est accueilli pour lui manifester l'intérêt qu'on lui porte.....	7
3. En cas d'attente, le magasin met tout en œuvre pour maîtriser le temps d'attente. ....	7
4. A tout instant, le personnel se montre courtois et attentif.....	8
5. Chaque magasin dispose d'un « espace attente » confortable.....	8
C. Chaque professionnel met tout en œuvre pour conseiller le client de manière compétente, en tenant compte de ses besoins et attentes, et en respectant ses choix .....	9
6. La table de vente dispose du matériel nécessaire à la prise en charge du client.....	9
7. Lorsque le client remet sa prescription au professionnel, celui-ci la commente dans des termes simples et compréhensibles.....	9
8. L'opticien peut réaliser un contrôle de la vision et orienter le client en fonction des résultats obtenus .....	10
9. L'opticien dispose du matériel nécessaire à la réalisation d'un contrôle de la vue ...	11
10. Le professionnel prend en charge le client et dialogue avec lui de manière personnalisée.....	11
11. Le professionnel s'engage dans le conseil et la prévention des porteurs de lentilles de contact.....	12
12. Le professionnel propose au client au minimum deux devis pour toute demande d'équipement de verres correcteurs.....	13
13. Le professionnel a le souci d'informer spontanément le client sur l'évolution des techniques comme des tendances en optique. ....	13
14. Présence permanente d'un opticien diplômé.....	14
15. Le plan de formation individuel.....	14
D. Une offre large en prix, nouveautés et marques, est mise à disposition des clients, dans chaque magasin du réseau.....	15
16. Le magasin offre au choix du client un assortiment de montures, de prix, de marques et de nouveautés.....	15
17. Dans chacune des catégories de montures, les produits sont classés de façon à ce que le client se repère facilement. ....	15
E. Le devis remis au client est clair. il précise la part prise en charge par les organismes de tiers payants et indique le reste à charge .....	16
18. Le client peut, dans tous les magasins d'optique, et s'il est à jour de ses cotisations de Sécurité Sociale, bénéficier du tiers payant AMO (sauf refus de la Caisse).....	16
19. Le tiers payant AMC est effectué pour les adhérents des mutuelles ayant passé un accord avec le magasin ou le Groupement auquel il adhère le cas échéant.....	16
20. L'information concernant les organismes avec lesquels le Tiers Payant est pratiqué est disponible dans le magasin. ....	16
21. Conditions générales de vente.....	16

F. Les professionnels du réseau s'engagent sur le respect des délais qu'ils annoncent, ceux-ci étant ajustés au plus court selon les spécificités techniques de l'équipement commande ; en cas d'imprévu, le client est prévenu de l'éventuel retard .....	17
<b>22. Le délai de livraison de l'équipement annoncé au client est vérifié et respecté.....</b>	<b>17</b>
<b>23. Le client est prévenu en cas de retard de livraison de son équipement. ....</b>	<b>17</b>
G. Lorsqu'il revient chercher son équipement, le client est accueilli dans les délais les plus brefs possibles. après les vérifications usuelles de confort, son équipement lui est remis, assorti d'une carte de garantie.....	18
<b>24. Le professionnel remet l'équipement en verres correcteurs avec les explications nécessaires. ....</b>	<b>18</b>
<b>25. Une carte de garantie rappelant le contrôle qui a été effectué lors du montage est remise au client avec les explications nécessaires et argumentées.....</b>	<b>19</b>
<b>26. Le professionnel informe le client sur les bonnes pratiques à adopter en matière de prévention.....</b>	<b>19</b>
H. Le magasin accompagne les clients par des garanties et un service après-vente .....	20
<b>Caractéristique Certifiée.....</b>	<b>20</b>
<b>27. Les garanties de SAV sont connues de tout le personnel du magasin d'optique et disponibles pour le client. ....</b>	<b>20</b>
<b>28. Les garanties sont appliquées sans restriction, lorsqu'un client se trouve dans les conditions du SAV. ....</b>	<b>20</b>
<b>29. Le service après-vente fait l'objet de toutes les attentions .....</b>	<b>20</b>
<b>30. Le magasin assure gratuitement l'entretien de l'équipement .....</b>	<b>21</b>
<b>31. Le professionnel remet la facture et explique les modalités de remboursement. ....</b>	<b>21</b>
I. Chaque magasin réalise un suivi de la satisfaction de ses clients.....	22
<b>32. Enquête de satisfaction. ....</b>	<b>22</b>
<b>33. Une gestion rigoureuse des réclamations clients.....</b>	<b>23</b>
<b>34. L'information du client pour le traitement des réclamations.....</b>	<b>23</b>

## 3.2 Détail de chaque caractéristique certifiée et moyen mis en oeuvre

Ce chapitre présente les caractéristiques certifiées, les moyens qui doivent être mis en oeuvre par l'établissement certifié pour y répondre, ainsi que les méthodes de contrôle. Dans le cadre de ces moyens, il a été jugé utile de rappeler certaines dispositions réglementaires (identifiées en italique). Dans tous les cas, le respect de la réglementation en vigueur est une condition nécessaire - mais non suffisante - de la certification de services.

### A. Chaque contact téléphonique est courtois et apporte une réponse aux clients

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Preuves	Méthode de contrôle
1. Un accueil téléphonique de chaque instant.	<p>Le client peut contacter son point de vente par téléphone pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtenir des informations sur l'enseigne,</li> <li>• Une demande d'information générale,</li> <li>• Connaître l'avancement du montage de ses lunettes,</li> <li>• Prendre ou décaler un rendez-vous...</li> </ul> <p>Un message téléphonique est disponible en dehors des heures d'ouverture lui rappelant les heures et jours d'ouverture du magasin et l'invitant à rappeler pendant ces créneaux horaires.</p> <p>Tout contact téléphonique commence au minimum (par exemple):                      - « nom de l'entreprise, prénom et bonjour ... »                      En cas de pré-décroché téléphonique, le professionnel peut annoncer uniquement son prénom et bonjour.</p> <p>La prise de congés se fait à chaque fin de contact téléphonique avec courtoisie.</p>	Répondeur	Appel mystère, observation de la pratique

**B. Dès son entrée en magasin, le client est accueilli et orienté selon l'objet de sa visite dans un délai d'attente maîtrisé**

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Preuves	Méthode de contrôle
<p>2. Dès son entrée, le client est accueilli pour lui manifester l'intérêt qu'on lui porte.</p>	<p>Le personnel en contact direct avec les clients porte un badge permettant de le distinguer des clients.</p> <p>Dès son entrée, le client est accueilli a minima par un salut ou une parole de courtoisie.</p> <p>Le client est ensuite orienté et renseigné selon l'objet de sa visite.</p> <p>Le personnel accueille et accompagne les personnes à mobilité réduite dès leur entrée dans le magasin et s'assure de leur confort d'attente.</p>	<p>Badge</p>          <p>Planning d'accueil ou procédure d'accueil en magasin</p>	<p>Vérification visuelle</p> <p>Client mystère</p> <p>Observation de la pratique</p>          <p>Vérification documentaire</p> <p>Entretien avec le personnel</p> <p>Observation de la pratique entretien avec le personnel</p> <p>Vérification visuelle pour l'accès au magasin</p>
<p>3. En cas d'attente, le magasin met tout en œuvre pour maîtriser le temps d'attente.</p>	<p>Une organisation adaptée doit être observée dès lors qu'au moins trois personnes attendent dans le magasin, comme par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mobilisation de toute l'équipe du magasin (accueil direct des clients),</li> <li>- proposition d'un rendez-vous.</li> </ul>	<p>Procédure d'organisation de prise en charge du client</p>	<p>Observation de la pratique</p> <p>Vérification documentaire</p> <p>Entretien avec le personnel</p>

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Preuves	Méthode de contrôle
<p>4. A tout instant, le personnel se montre courtois et attentif.</p>	<p>Le personnel salue le client en utilisant une formule de politesse (exemple) :                      - « Bonjour Monsieur, bonjour Madame... »</p> <p>A la prise en charge du client, le professionnel se présente.</p> <p>La prise de congés est systématique au départ du client :                      - « Au revoir monsieur, Au revoir madame bonne journée/soirée... »</p>		<p>Observation de la pratique</p> <p>Client mystère</p>
<p>5. Chaque magasin dispose d'un « espace attente » confortable.</p>	<p><b>Chaque magasin de plus de 50 m<sup>2</sup> de surface de vente dispose d'un « espace attente » pour les adultes :</b>                      - Cet espace doit être confortable et disposer de sièges (minimum 2) ;                      - Il dispose de revues récentes (moins de 6 mois), propres et en bon état.</p> <p>Une personne est désignée pour la maintenance en bon état de "l'espace attente adultes".</p> <p><b>Chaque magasin de plus de 70 m<sup>2</sup> de surface de vente dispose d'un « espace attente » pour les enfants :</b>                      - Le magasin dispose d'un coin enfant qui est composé au minimum d'une petite table / tablette, d'un siège (taille enfant) et de quelques jeux (minimum 2).</p> <p>Une personne est désignée pour la maintenance en bon état de "l'espace attente enfants".</p>	<p>Mobilier, revues, jeux</p> <p>Procédure de pré-ouverture</p> <p>Mobilier, jeux</p> <p>Procédure de pré-ouverture</p>	<p>Vérification visuelle</p> <p>Entretien avec le personnel</p> <p>Vérification documentaire</p>



**C. Chaque professionnel met tout en œuvre pour conseiller le client de manière compétente, en tenant compte de ses besoins et attentes, et en respectant ses choix**

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Preuves	Méthode de contrôle
6. La table de vente dispose du matériel nécessaire à la prise en charge du client.	<p>Le client est invité à s'asseoir à une table de vente selon les modalités prévues par la procédure d'accueil.</p> <p>Cette table de vente doit comporter les éléments nécessaires à la prise en charge du client dans de bonnes conditions dès l'ouverture du magasin. Ces conditions sont définies dans la procédure de pré-ouverture (matériel nécessaire).</p>	<p>Mobilier et matériel à disposition</p> <p>Procédure d'accueil</p> <p>Procédure de pré-ouverture (matériel nécessaire)</p>	<p>Vérification visuelle</p> <p>Vérification documentaire</p>
7. Lorsque le client remet sa prescription au professionnel, celui-ci la commente dans des termes simples et compréhensibles.	<p>Lorsque le client remet sa prescription, le professionnel commente les points ci-après :</p> <p><u>Dans le cas où le client est primo-porteur</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la correction et/ou le défaut visuel,</li> <li>- les avantages et les contraintes au porté de l'équipement prescrit,</li> <li>- si le client en fait la demande, essai des verres prescrits pour matérialiser la prescription (sauf pour les verres progressifs).</li> </ul> <p><u>Dans le cas d'un renouvellement de l'équipement</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'équipement précédent,</li> <li>- l'évolution de la vue.</li> </ul>		<p>Observation de la pratique,</p> <p>Entretien avec le personnel</p> <p>Client mystère</p>

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Preuves	Méthode de contrôle
<p>8. L'opticien peut réaliser un contrôle de la vision et orienter le client en fonction des résultats obtenus</p>	<p>L'opticien est capable de réaliser un contrôle de la vision à un client qui en ferait la demande et qui répondrait aux conditions légales d'application, <i>selon la réglementation en vigueur.</i></p> <p>Le client a la possibilité de prendre un rendez vous pour réaliser un contrôle de la vue.</p> <p>Le contrôle de la vision est réalisé dans un espace dédié, conçu pour permettre une prise en charge dans les bonnes conditions d'isolement phonique et visuel.</p> <p>En fonction des résultats obtenus, l'opticien renouvelle l'ordonnance ou oriente le client vers son ophtalmologiste en cas de contre-indication.</p> <p><i>En cas de modification de prescription, l'opticien s'engage à en informer le prescripteur, conformément à la réglementation en vigueur.</i></p> <p>Le contrôle de la vision doit être réalisé par un opticien diplômé.</p>	<p>Procédure de contrôle de la vision</p> <p>Carnet de rendez vous</p> <p>Espace dédié</p> <p>Compte-rendu d'information aux prescripteurs Listing prescripteurs</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Entretien avec le personnel</p> <p>Vérification visuelle</p>

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Preuves	Méthode de contrôle
<p>9. L'opticien dispose du matériel nécessaire à la réalisation d'un contrôle de la vue</p>	<p>Le client est invité à s'asseoir dans l'espace prévu à cet effet, qui dispose à minima des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une boîte d'essai de verres avec sa monture</li> <li>- Un tableau d'optotype pour quantifier l'acuité visuelle de loin</li> <li>- Une échelle d'acuité de près de type Parinaud</li> <li>- Une face vérificatrice +/- 0,25 et +/- 0,50</li> <li>- Un cylindre croisé à retournement</li> </ul> <p>Eventuellement, l'opticien peut disposer de matériel supplémentaire conformément à la législation en vigueur (réfracteur, lampes à fente, auto-réfracto-kéromètre).</p> <p>L'espace est propre et bien rangé. Une désinfection du matériel utilisé dans l'espace de contrôle de la vue est systématique au départ ou à l'arrivée du client.</p>	<p>Procédure de contrôle de la vision</p> <p>Protocole de désinfection du matériel</p> <p>Mobilier et matériel mis à disposition</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification visuelle</p>
<p>10. Le professionnel prend en charge le client et dialogue avec lui de manière personnalisée.</p>	<p>Il questionne le client pour identifier ses réels besoins (pratiques, attentes...).</p> <p>Il écoute et reformule les attentes du client et s'exprime de manière claire et précise afin de s'enquérir de la bonne compréhension du client.</p> <p>Pour ce faire, il existe un document décrivant la méthodologie de découverte du client, ce document est appliqué.</p>	<p>Document type décrivant le parcours de découverte client</p>	<p>Entretien avec le personnel</p> <p>Observation de la pratique</p> <p>Client mystère</p> <p>Vérification documentaire</p>

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Preuves	Méthode de contrôle
<p>11. Le professionnel s'engage dans le conseil et la prévention des porteurs de lentilles de contact</p>	<p>En cas de commande de lentilles, le professionnel détermine la date de livraison et la communique au client.</p> <p>Les dossiers lentilles qui risquent de ne pas être prêts à date sont repérés, les clients sont contactés et un nouveau délai est alors annoncé.</p> <p>Lors de chaque commande en magasin pour des lentilles, le professionnel questionne son client pour connaître son niveau de satisfaction sur ce produit en cas de renouvellement.</p> <p>En cas d'insatisfaction sur les lentilles, une information est notée sur le dossier et le client sera invité à reprendre rendez-vous avec son médecin prescripteur.</p>	<p>Fiche atelier</p> <p>Observation de la pratique / Entretien avec le personnel</p> <p>Dossiers clients</p>	<p>Entretien avec le personnel</p> <p>Observation de la pratique</p> <p>Vérification documentaire des dossiers présents le jour de l'audit</p>

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Preuves	Méthode de contrôle
12. Le professionnel propose au client au minimum <b>deux devis</b> pour toute demande d'équipement de verres correcteurs.	<p>Au minimum deux devis sont proposés à tout client pour toute demande d'équipement de verres correcteurs.</p> <p>L'enregistrement est systématiquement effectué sur le dossier du client.</p> <p>Le devis comporte l'ensemble des éléments nécessaires pour respecter la législation en vigueur.</p> <p>Le devis est systématiquement commenté au client lors de la proposition.</p> <p>Une fois le choix effectué par le client, le devis définitif lui est remis après signature de celui-ci et sert de bon de commande. Un double, signé par le client, est conservé dans le dossier.</p> <p>Si validation du devis par téléphone, le professionnel prendra soin de noter « devis validé par téléphone + date » sur le dossier client papier ou informatique.</p> <p>Le professionnel fera signer le devis dès le retour du client en magasin.</p>	<p>Double proposition, enregistrement papier ou informatique</p> <p>Devis validé ou bon de commande</p>	<p>Entretien avec le personnel</p> <p>Observation de la pratique</p> <p>Vérification documentaire des dossiers présents le jour de l'audit</p> <p>Client mystère</p> <p>Observation de la pratique</p> <p>Entretien avec le personnel</p> <p>Vérification documentaire des dossiers présents le jour de l'audit</p> <p>Entretien avec le personnel</p>
13. Le professionnel a le souci d'informer spontanément le client sur l'évolution des techniques comme des tendances en optique.	<p>Le professionnel informe le client sur les nouveautés et les tendances pour les verres ou les montures.</p> <p>Pour cela, le professionnel utilise le matériel disponible en magasin tels que échantillons, documentation, supports des fournisseurs, informations sur les évolutions des traitements et matériaux, mise en avant des nouveautés...</p>	Support de présentation des nouveaux produits	<p>Entretien avec le personnel</p> <p>Observation de la pratique</p> <p>Vérification visuelle</p> <p>Client mystère</p>

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Preuves	Méthode de contrôle
14. Présence permanente d'un opticien diplômé.	Durant les heures d'ouverture du magasin, un opticien diplômé est présent.	Diplôme Planning des présences	Vérification documentaire Entretien avec le personnel
15. Le plan de formation individuel.	<p>Un plan de formation est défini pour chaque employé. Le programme est ensuite validé par sa hiérarchie.</p> <p><u>Le personnel opticien diplômé</u> se forme comme prévu par la réglementation en vigueur.</p> <p><u>Le personnel non opticien</u> réalise l'équivalent de 2 journées de formation interne ou externe tous les deux ans.</p> <p>Le magasin est abonné à une revue professionnelle (ou bénéficie d'une revue de presse).</p> <p>L'entreprise détient :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pour les formations externes : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ la convention de stage,</li> </ul> </li> <li>et /ou</li> <li>▪ l'attestation de stage avec la durée,</li> <li>- pour les formations internes : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ la date, la durée et le résumé du contenu de la formation,</li> <li>▪ le nom et la signature des formateurs internes (pouvant être un autre technicien,...).</li> <li>▪ le nom et la signature des participants.</li> </ul> </li> </ul> <p>Le supérieur hiérarchique, une fois la formation réalisée, en effectue le bilan avec le salarié, par exemple : acquis, compléments à effectuer, possibilités d'application sur le terrain.</p> <p>Ce bilan est effectué pour toute formation supérieure à 0,5 jour.</p>	<p>Plan de formation</p> <p>Formations, feuille de présence</p> <p>Revue professionnelle</p> <p>Convention</p> <p>Attestation de stage</p> <p>Formations dispensées en interne (ex. : démonstrations fournisseurs, ...)</p> <p>Bilan de formation le cas échéant</p>	<p>Vérification documentaire, entretien avec le personnel</p> <p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification visuelle</p> <p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification documentaire</p> <p>Entretien avec le personnel Vérification documentaire</p>

**D. Une offre large en prix, nouveautés et marques, est mise à disposition des clients, dans chaque magasin du réseau**

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Preuves	Méthode de contrôle
16. Le magasin offre au choix du client un assortiment de montures, de prix, de marques et de nouveautés.	<p>Le point de vente met à disposition :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une offre entrée de gamme (verre et monture),</li> <li>- Un assortiment de marques présentes sur le marché (selon les spécificités du marché local),</li> <li>- Une offre promotionnelle disponible en permanence,</li> <li>- La possibilité de commander la monture souhaitée par le client (sauf contrat d'exclusivité).</li> </ul> <p>La marque propre de l'enseigne est présente en magasin pour offrir le meilleur rapport qualité/prix.</p> <p>Essai gratuit et prêt de modèles : A la demande du client, s'il hésite entre plusieurs montures, nous lui prêtons un coffret de trois modèles pendant une semaine.</p>	<p>Vitrine, présentoirs, catalogue de produits spécifiques</p> <p>Coffret de prêt</p>	<p>Vérification visuelle Entretien avec le personnel Client mystère</p>
17. Dans chacune des catégories de montures, les produits sont classés de façon à ce que le client se repère facilement.	L'agencement du magasin et/ou la signalétique permet au client de repérer rapidement les griffes et les offres promotionnelles en magasin.	Présentoirs	<p>Vérification visuelle Client mystère</p>

***E. Le devis remis au client est clair. il précise la part prise en charge par les organismes de tiers payants et indique le reste à charge***

<b>Caractéristique Certifiée</b>	<b>Détail de la caractéristique</b>	<b>Preuves</b>	<b>Méthode de contrôle</b>
18. Le client peut, dans tous les magasins d'optique, et s'il est à jour de ses cotisations de Sécurité Sociale, bénéficier du tiers payant AMO (sauf refus de la Caisse).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le tiers payant AMO est proposé et pratiqué dans le magasin lorsque le RC associé est conventionné, sur présentation de la carte Vitale et/ou de l'attestation de l'ouverture des droits.</li> <li>- Le montant du tiers payant, s'il est connu, figure en déduction sur le devis.</li> </ul>	<p>Devis et/ ou factures</p> <p>Devis et/ ou factures</p>	<p>Observation de la pratique Vérification documentaire</p> <p>Observation de la pratique Vérification documentaire</p>
19. Le tiers payant AMC est effectué pour les adhérents des mutuelles ayant passé un accord avec le magasin ou le Groupement auquel il adhère le cas échéant	<p>Le tiers payant mutuelle ou part AMC s'il est connu est proposé et pratiqué dans le magasin pour les adhérents des mutuelles ayant passé un accord avec le magasin ou le groupement (le montant de prise en charge apparaît alors clairement) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Justifiant que ses droits sont ouverts,</li> <li>- Justifiant d'une ordonnance.</li> </ul>	Facture et/ ou Devis	Vérification documentaire
20. L'information concernant les organismes avec lesquels le Tiers Payant est pratiqué est disponible dans le magasin.	L'ensemble du personnel a accès à la liste des AMC avec lesquelles le magasin a un accord de tiers payant.	Liste des AMC	Vérification documentaire
21. Conditions générales de vente.	<p>Les conditions générales de vente sont consultables sur demande.</p> <p>A la demande du client, le règlement en plusieurs fois est proposé et réalisé sans frais.</p>	CGV	<p>Vérification visuelle</p> <p>Client mystère</p> <p>Observation de la pratique, entretien avec le personnel</p>



***F. Les professionnels du réseau s'engagent sur le respect des délais qu'ils annoncent, ceux-ci étant ajustés au plus court selon les spécificités techniques de l'équipement commande ; en cas d'imprévu, le client est prévenu de l'éventuel retard***

<b>Caractéristique Certifiée</b>	<b>Détail de la caractéristique</b>	<b>Preuves</b>	<b>Méthode de contrôle</b>
22. Le délai de livraison de l'équipement annoncé au client est vérifié et respecté.	Le professionnel détermine la date de livraison de l'équipement du client en fonction des caractéristiques du verre, de la monture et de l'organisation du magasin.	Devis, fiche atelier	Entretien avec le personnel Observation de la pratique Vérification documentaire
23. Le client est prévenu en cas de retard de livraison de son équipement.	Chaque jour, le responsable du magasin ou un professionnel désigné pour ce faire, répartit les équipements reçus selon les dossiers (pochette ou péniche client) en attente.  Les équipements qui risquent de ne pas être prêts à date sont repérés. Le client est prévenu du retard et du nouveau délai (enregistrement).	Fiche atelier	Entretien avec le personnel Observation de la pratique  Vérification documentaire des dossiers présents le jour de l'audit

**G. Lorsqu'il revient chercher son équipement, le client est accueilli dans les délais les plus brefs possibles. Après les vérifications usuelles de confort, son équipement lui est remis, assorti d'une carte de garantie**

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Preuves	Méthode de contrôle
24. Le professionnel remet l'équipement en verres correcteurs avec les explications nécessaires.	<p>Lors de la livraison, le professionnel effectue les opérations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Explique l'utilisation,</li> <li>- Ajustage de la monture,</li> <li>- Contrôle du confort visuel de loin et/ou de près,</li> <li>- Donne les consignes d'entretien,</li> <li>- Explique à nouveau les garanties.</li> </ul> <p>Le professionnel atteste de la bonne vision en signant la carte de garantie.</p> <p>Le professionnel propose, le cas échéant, un contrôle dans les jours qui suivent – notamment pour les progressifs.</p>	Carte de garantie	Entretien avec le personnel Observation de la pratique



**H. Le magasin accompagne les clients par des garanties et un service après-vente**

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Preuves	Méthode de contrôle
27. Les garanties de SAV sont connues de tout le personnel du magasin d'optique et disponibles pour le client.	<p>Chaque professionnel connaît les garanties de SAV suivantes et sait les expliquer aux clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantie légale</li> <li>• Garantie adaptation verres</li> <li>• Garantie adaptation montures</li> <li>• Garantie casse verres</li> <li>• Garantie casse montures</li> </ul> <p>Les garanties sont affichées dans le magasin et valables dans tout le réseau.</p>	Affiche	<p>Observation de la pratique Entretien avec le personnel</p> <p>Vérification visuelle</p>
28. Les garanties sont appliquées sans restriction, lorsqu'un client se trouve dans les conditions du SAV.	La prise en charge des coûts éventuels se fait par le magasin qui applique la garantie.	Dossiers clients SAV le cas échéant	Entretien avec le personnel Vérification documentaire
29. Le service après-vente fait l'objet de toutes les attentions	<p>Un délai de livraison est systématiquement annoncé au client. Une solution de dépannage est étudiée par le professionnel pour limiter la gêne occasionnée.</p> <p>Les dossiers de SAV en attente font l'objet d'un suivi attentif et quotidien. Une personne est en charge du suivi des dossiers et de la relance des fournisseurs.</p>	Dossiers clients SAV le cas échéant	<p>Vérification documentaire</p> <p>Entretien personnel</p> <p>Observation pratique</p>

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Preuves	Méthode de contrôle
30. Le magasin assure gratuitement l'entretien de l'équipement	Le Service Après Vente : pendant toute la durée de vie de l'équipement, le client peut faire changer les plaquettes de ses lunettes, faire resserrer ses branches, faire nettoyer ses verres, faire ajuster sa monture...		Entretien avec le personnel et observation de la pratique
31. Le professionnel remet la facture et explique les modalités de remboursement.	<p><u>Cas du Tiers Payant</u> :</p> <p>Le professionnel remet un duplicata de facture et explique le reste à charge.</p> <p><u>Cas sans Tiers Payant (ou Tiers Payant partiel, ou inconnu)</u> :</p> <p>Le professionnel remet les documents nécessaires au remboursement et les explique.</p>	Facture, duplicata de facture, ordonnances, feuille de soins	Entretien avec le personnel Observation de la pratique

**I. Chaque magasin réalise un suivi de la satisfaction de ses clients**

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Preuves	Méthode de contrôle
<p>32. Enquête de satisfaction.</p>	<p>Une enquête de satisfaction est réalisée annuellement dès lors que la certification est obtenue.</p> <p>Dans le cas d'une organisation multi-sites, la totalité des sites devra avoir effectué une enquête de satisfaction durant le cycle de certification de 3 ans, à raison d'un tiers par an.</p> <p>Le taux de satisfaction exigé est d'au moins 85% (moyenne de chaque item cumulé).</p> <p>Les résultats sont présentés et commentés au personnel du magasin.</p> <p>En-dessous d'un seuil de 85 % de clients satisfaits pour chaque item, le magasin définit un plan d'actions correctives précisant leur délai de réalisation et le nom du responsable du suivi.</p>	<p>Enquête de satisfaction</p> <p>Justificatif de présentation des résultats (par exemple : émargement par le personnel du support de restitution)</p> <p>Plan d'action</p>	<p>Vérification documentaire Entretien avec le personnel</p> <p>Vérification documentaire Entretien avec le personnel</p> <p>Vérification documentaire</p>

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Preuves	Méthode de contrôle
33. Une gestion rigoureuse des réclamations clients.	<p>Le point de vente ou le groupement (dans le cas d'une entreprise multi-sites) enregistre, au fur et à mesure de leur réception, toutes les réclamations écrites émises par les clients, sur un support spécifique prévu à cet effet (exemples : classeur, cahier, plateforme web...).</p> <p>Si le client souhaite obtenir une réponse et a transmis ses coordonnées, un courrier avec la réponse définitive ou d'attente de la réponse définitive est adressé au client dans un délai maximum de <b>10 jours ouvrés</b>.</p> <p>Dans le cas d'un courrier d'attente de la réponse définitive, celui-ci contient le délai approximatif pour l'envoi de la réponse définitive.</p> <p>Une copie de chaque courrier de réponse est archivée au niveau du point de vente ou du groupement (dans le cas d'une entreprise multi sites).</p>	<p>Classeur Réclamation client, courrier de mise en attente et courrier de réponse</p>	<p>Vérification documentaire Entretien avec le personnel</p> <p>Vérification documentaire Entretien avec le personnel</p> <p>Vérification documentaire Entretien avec le personnel</p> <p>Vérification documentaire Entretien avec le personnel</p>
34. L'information du client pour le traitement des réclamations.	<p>Le client est informé sur sa facture ou un document annexe des moyens dont il dispose en cas de réclamation vis à vis du point de vente :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- courrier auprès du point de vente ou du groupement gestionnaire suite à l'émission de la facture (avec précision des coordonnées),</li> <li>- une fois la certification obtenue, auprès de l'organisme certificateur dans le cas d'un litige portant sur des caractéristiques certifiées du présent référentiel ou des dispositions réglementaires y afférent.</li> </ul>	<p>Support d'information client ou factures</p>	<p>Vérification documentaire</p>

## 4. Organisation documentaire

L'organisation documentaire est destinée à témoigner de la réalité de l'application du référentiel par l'entreprise ayant obtenu la certification de services.

**Le système documentaire que doit détenir l'entreprise est articulé de la façon suivante :**

- Le présent référentiel,
- Les textes réglementaires en vigueur,
- Les enregistrements apportant la preuve du respect des caractéristiques certifiées,
- les documents servant de référence à la mise en œuvre des caractéristiques certifiées.

Afin que l'organisme certificateur puisse contrôler l'historique de l'application du référentiel, le bénéficiaire de la Certification de Services procède à l'archivage des documents et enregistrements assurant la traçabilité des actions entreprises et apportant la preuve du respect des caractéristiques certifiées.

Cet archivage comprend :

- Le référentiel et les anciennes versions, le cas échéant,
- Les enregistrements prouvant le respect dans le temps, des caractéristiques certifiées et des actions entreprises.

La durée d'archivage à respecter est au minimum de :

- *3 ans pour le référentiel et ses éventuelles versions antérieures*
- *1 an pour les autres enregistrements.*
- Durée légale pour les documents contractuels.

## 5. Plan de contrôle interne

Le plan de contrôle interne se traduit par un passage en revue annuel de chaque caractéristique certifiée, avant l'audit initial de certification et de chaque contrôle de surveillance.

Il est mené sur la base d'un support d'enregistrement.

Il s'appuie sur la vérification des supports d'enregistrement relatifs aux actions d'auto – contrôle menées quotidiennement.

Il répertorie, pour chaque caractéristique vérifiée :

- ↪ la conformité de l'engagement,
- ↪ les éventuels écarts constatés
- ↪ les actions correctives correspondantes (plan d'amélioration)
- ↪ les délais de mise en place
- ↪ les responsables concernés
- ↪ la validation de l'efficacité des actions correctives



Le plan d'amélioration fait l'objet d'une présentation aux équipes.

La réalisation des contrôles internes et le suivi des actions correctives sont examinés et pris en compte lors du contrôle annuel de l'Organisme Certificateur.

## 6. Glossaire

**Amétropie** : Anomalie de l'œil (myopie, astigmatisme ou hypermétropie) due à une mauvaise mise au point de l'image sur la rétine.

**AMC** : Assurance Maladie Complémentaire

**AMO** : Assurance Maladie Obligatoire

**Défaut visuel** : défaut de la vue engendrée par une déformation de la cornée

**Équipement correcteur** : est considéré comme un équipement correcteur une monture de lunettes équipée de verres correcteurs. Les lentilles sont également considérées comme des équipements correcteurs.

**Garantie légale** : *Elle s'applique normalement et concerne les défauts et vices cachés conformément aux articles 1641 à 1648 du code civil et aux articles L217-4 à L217-14 du code de la consommation.*

**Griffe** : marque d'un fabricant de produit de luxe.

**Marque** : signe servant à distinguer les produits d'un fabricant.

**Primo-porteur** : porteur d'un équipement pour la première fois

**Professionnel** : terminologie propre au réseau Les Opticiens Mutualistes correspondant à toute personne salariée du magasin. Il existe dans un magasin plusieurs fonctions : le professionnel technique, le professionnel de la vente et le personnel d'accueil.

**Reste à charge** : partie restant à payer par le patient après déduction de la part remboursée par le régime obligatoire et la part éventuelle prise en charge par le régime complémentaire.

**Verres bifocaux** : verres ayant deux corrections, pour la vision de loin et la vision de près.

**Verres correcteurs** : Verres ophtalmiques ayant une correction d'amétropie.

## 7. Information des clients

La communication concernant la certification de service ne doit pas être ambiguë pour le client quant au nom et au service bénéficiaire de la certification de services.

Conformément au décret 2008-1401 du 19 décembre 2008, dans le cadre de la communication sur la certification de services, il est prévu de faire figurer les mentions suivantes :

1. Le nom ou la raison sociale de l'organisme certificateur, la marque de certification.

**Pour ce référentiel : Certification de services**

2. La dénomination du référentiel utilisé.

**Pour ce référentiel : QualiOptic**

3. Les modalités selon lesquelles le référentiel peut être obtenu.

**Pour ce référentiel : « Disponible sur demande »**

Le logotype, complet, à utiliser est :



### 7.1 Supports de communication obligatoires

**1. Le certificat :**

il doit être affiché sur le lieu d'accueil de l'entreprise bénéficiaire de la certification de services de façon à être visible des clients.

**2. Un document d'information sur la certification de services :**

il doit être à disposition des clients

Les mentions suivantes doivent figurer sur le certificat :

- Les coordonnées du bénéficiaire de la certification de services (dans le cadre d'une certification multi-sites, la liste des sites, dont les engagements de services sont certifiés, doit être disponible auprès du bénéficiaire).  
L'entreprise peut ne présenter qu'une partie de ses établissements à la certification. Dans ce cas, elle doit communiquer systématiquement la liste des établissements inclus dans le périmètre de certification afin de ne pas « tromper » le consommateur et les partenaires.

- La marque de certification, à savoir : QualiOptic et son logotype :



- Le titre complet du référentiel de certification de services
- La liste de toutes les caractéristiques certifiées communiquées
- Le nom ou la raison sociale de l'organisme certificateur , à savoir : Bureau Veritas Certification
- Les coordonnées de Bureau Veritas Certification : au minimum l'adresse restreinte : 92046 Paris-La-Défense
- Les modalités selon lesquelles le référentiel peut être obtenu : « disponible sur demande ».

## 7.2 Supports de communication facultatifs

Cartes de visite, papier à en-tête, factures, courriers, autocollants, tracts, catalogues, site internet, page de publicité, affiche publicitaire, ...

Les mentions suivantes doivent y figurer :

- Les coordonnées du bénéficiaire de la certification de services
- La marque de certification, à savoir : QualiOptic et son logotype (cf. Ci-dessus)
- Le titre complet du référentiel de certification de services
- Les coordonnées de Bureau Veritas Certification : au minimum l'adresse restreinte : 92046 Paris-La-Défense

## **7.3 Caractéristiques essentielles communiquées**

1. Vous apporter des conseils personnalisés en respectant vos attentes et votre budget\*
2. Vous proposer systématiquement 2 devis pour respecter votre choix \*
3. Vous présenter un assortiment de montures, de prix et de marques adapté à tous les budgets et toutes les envies
4. Vous certifier la conformité de votre lunette en réalisant un double contrôle systématique de vos verres
5. Vous garantir un entretien gratuit de votre équipement à vie\*
6. Vous assister en cas de besoin avec vos lunettes
7. Vous proposer une solution de tiers-payant et de financement adaptés
8. Vous questionner régulièrement sur votre satisfaction et vos remarques

**\*applicable aux verres correcteurs à la vue**

## 8. Conditions d'attribution et de surveillance de la certification

### 8.1 Conditions d'attribution de la certification

Le présent référentiel est applicable dans le cadre de la certification mono-site ou multi-sites.

Le certificat est attribué par l'organisme certificateur à l'issue d'une procédure de certification documentée qui comporte les étapes suivantes :

- L'instruction du dossier de demande de l'entreprise.
- La réalisation d'un audit de certification ayant pour objet de vérifier la conformité des services à la totalité du référentiel et donnant lieu à un rapport d'audit
- La décision de certification, au vu du dossier de demande, du rapport d'audit, des avis de l'auditeur et des rapporteurs du comité de certification.

#### **Instruction du dossier de demande**

Bureau Veritas Certification adresse à l'organisme candidat un dossier de candidature permettant de recueillir des informations d'ordre administratif pour organiser l'audit.

Suite à la validation des éléments contenus dans le dossier de demande, l'organisme certificateur propose une date d'audit au candidat.

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

Les organismes multi-sites peuvent soumettre une demande de certification commune dans le cas où ils justifient :

- d'une organisation commune et centralisée mettant en œuvre :
  - des procédures communes concernant les interventions et la prestation globale dont une procédure d'audit interne suivant le présent référentiel applicable et mise en œuvre dans tous les établissements,
  - l'organisation, la réalisation et la consolidation des audits internes réalisés :
    - sur tous les sites en audit de certification initiale
    - de sorte que tous les sites soient audités dans le cycle des 3 ans ; auto-contrôle interne pour les sites qui n'auront pas été vus en audit de suivi et de renouvellement,ainsi que le suivi et la consolidation des actions correctives,
  - la remontée d'information de tous les établissements concernant les réclamations / conflits avec les clients ainsi que le suivi et la consolidation des actions correctives,
- d'un lien (ex : contrat) juridiquement exécutoire entre l'organisme certificateur (Bureau Veritas Certification) et les établissements,

- d'un lien (ex : contrat) entre les établissements et la structure centralisée (ex : tête de réseau de franchises, siège,...) prévoyant la possibilité, pour la structure centralisée, de pouvoir prescrire ou imposer des actions correctives ou d'amélioration aux différents établissements.

Pour ces organismes, la certification est délivrée à tous les établissements, sous réserve de l'application d'une règle d'échantillonnage.

La structure centrale (siège ou tête de réseau) est systématiquement auditée à chaque campagne d'audit.

### **Réalisation de l'audit de certification :**

L'audit initial de certification est réalisé par un ou plusieurs auditeur(s) qualifié(s) pour le référentiel et selon un questionnaire spécifique qui reprend les éléments du présent plan de contrôle externe.

L'audit permet à l'auditeur de statuer sur la conformité aux exigences du référentiel.

Il se compose en deux parties :

#### Pour un monosite :

- Une visite mystère (inopinée) permettant de vérifier de manière anonyme les engagements du référentiel pour lesquels la méthode est indiquée « Client Mystère ».

Cette visite est réalisée sur une période de 10 jours précédant l'audit déclaré.

- Un audit déclaré sur rendez-vous

#### Pour un multisites :

- Une visite mystère (inopinée) permettant de vérifier de manière anonyme les engagements du référentiel pour lesquels la méthode est indiquée « Client Mystère ».

Cette visite est réalisée sur une période de 10 jours précédant l'audit de la structure centrale.

Tous les sites du périmètre de certification sont audités en visite mystère, y compris les sites échantillonnés pour l'audit déclaré.

- Un audit déclaré sur la structure centrale ainsi que sur la racine carrée du nombre de sites hors structure centrale ( $Y = \sqrt{X}$ ), arrondie à l'entier supérieur

### **Décision du comité de certification relative à l'attribution de la certification :**

Les décisions pouvant être prises sont les suivantes :

- Attribution de la certification
- Audit complémentaire documentaire
- Audit complémentaire sur site
- Refus de la certification

## 8.2 Surveillance de la certification

La surveillance est réalisée par l'organisme certificateur et consiste en 2 contrôles, sur la période de validité du certificat (3 ans), afin de s'assurer que le service est toujours en conformité avec le référentiel.

La méthodologie mise en œuvre pour les contrôles de surveillance reprend les mêmes principes que celle de l'audit initial.

Chaque contrôle est réalisé par un ou plusieurs auditeur(s) qualifiés(s) pour le référentiel et selon un questionnaire spécifique qui reprend les éléments du présent plan de contrôle externe.

Il se compose en deux parties :

Pour un monosite :

- Une visite mystère (inopinée) permettant de vérifier de manière anonyme les engagements du référentiel pour lesquels la méthode est indiquée « Client Mystère ».

Cette visite est réalisée sur une période de 10 jours précédant l'audit déclaré.

- Un audit déclaré sur rendez-vous

Pour un multisites :

- Une visite mystère (inopinée) permettant de vérifier de manière anonyme les engagements du référentiel pour lesquels la méthode est indiquée « Client Mystère ».

Cette visite est réalisée sur une période de 10 jours précédant l'audit de la structure centrale.

Tous les sites du périmètre de certification sont audités en visite mystère, y compris les sites échantillonnés pour l'audit déclaré.

- Un audit déclaré sur la structure centrale ainsi que sur la racine carrée du nombre de sites hors structure centrale affectée d'un coefficient de 0,6 ( $Y = 0,6\sqrt{X}$ ), arrondie à l'entier supérieur.

Il sera procédé à :

- Une vérification de la réalisation et de l'efficacité du contrôle interne mis en œuvre par l'entreprise, selon les modalités prévues dans le référentiel (notamment : contrôle interne du respect des caractéristiques certifiées, suivi de la satisfaction).
- La vérification de la réalisation des enquêtes de satisfaction auprès des clients et selon les modalités définies dans le référentiel.

- Le cas échéant, une vérification de la mise en œuvre effective des actions correctives proposées suite aux non-conformités :
  - détectées par l'organisme certificateur lors de l'audit de certification ou des contrôles précédents,
  - détectées par l'organisme lors des contrôles internes ou suite aux résultats des enquêtes de satisfaction.
- La vérification du respect des règles de communication relatives à la Certification de Services définies dans le référentiel.

## **Décision du comité de certification relative à la surveillance de la certification :**

Les décisions pouvant être prises sont les suivantes :

- Maintien de la certification
- Audit complémentaire documentaire
- Audit complémentaire sur site
- Suspension temporaire de la certification
- Retrait de la certification

En dehors des 2 contrôles prévus sur la période de validité du certificat (3 ans), l'organisme certificateur peut décider la réalisation d'un contrôle complémentaire suite à des réclamations qu'il aurait reçues de la part de clients.

La présente version du référentiel est applicable pour tous les audits réalisés à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018.





**BUREAU**  
**VERITAS**

***Move Forward with Confidence***

**Bureau Veritas Certification France sas** – Siège social : 60, Avenue du Général De Gaulle - 92800 Puteaux  
E-mail [info.certification@bureauveritas.com](mailto:info.certification@bureauveritas.com) – [www.bureauveritas.fr/certification](http://www.bureauveritas.fr/certification)

© Bureau Veritas Certification – Tous droits réservés