



**BUREAU
VERITAS**

QualiAudio

Services et prestations d'un centre d'audioprothèse

REFERENTIEL DE CERTIFICATION DE SERVICES

Bureau Veritas Certification

Référence : RE/QUALIAUDIO/15 Version 1
Date : 13/07/2015

Bureau Veritas Certification

Nom : Jean Michel LEFEVRE

Fonction : Directeur Technique

Visa :

SOMMAIRE

1. Objet et domaine d’application.....	3
1.1 Objet.....	3
1.2 Domaine d’application	3
2. Contexte	4
2.1 Présentation du Réseau Audition Mutualiste	4
2.1.1 Présentation du Réseau Audition Mutualiste et historique	4
2.1.2. Rôle et missions du réseau Audition Mutualiste	5
2.1.3. Les groupements adhérents	6
2.1.4. Quelques chiffres	7
2.1.5. Les enjeux de cette démarche.....	7
2.2 Contexte réglementaire et textes de référence	8
3. Caractéristiques certifiées et moyens mis en œuvre	11
3.1 Sommaire des caractéristiques certifiées	11
3.2 Détail de chaque caractéristique certifiée et moyen mis en oeuvre	12
4. Organisation documentaire.....	30
4.1 Le dossier de Certification de Services	30
4.2 L’archivage	31
5. L’audit interne	31
6. Glossaire.....	32
7. Information des usagers	33
7.1 Supports de communication obligatoires	33
7.2 Supports de communication facultatifs	34
7.3 Caractéristiques essentielles communiquées	34
8. Conditions d’attribution et de surveillance de la certification.....	35
8.1 Conditions d’attribution de la certification.....	35
8.2 Surveillance de la certification.....	36

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 L115-27 à L115-33. Et R115-1 à R115-3 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 porte sur les activités relatives aux prestations de services rendues par l'ensemble des audioprothésistes dans leur centre.

Un audioprothésiste procède à l'appareillage des déficients de l'ouïe sur prescription médicale et obligatoire au port d'une aide auditive faite par un médecin spécialiste ORL ou un médecin généraliste. Au regard de la loi, l'audioprothésiste choisit, adapte, délivre, effectue le contrôle d'efficacité immédiate et permanente de l'aide auditive et assure l'éducation prothétique du patient appareillé.

Dans le cadre de ses missions, l'audioprothésiste intervient :

- dans la mesure des nuisances sonores,
- dans la sélection et la fourniture de protections individuelles contre les nuisances sonores,
- dans la sélection et la fourniture de protections individuelles de l'oreille contre les dangers liés à l'exposition à l'eau,
- dans la diffusion des informations concernant la prévention contre les nuisances sonores, la surdité et son impact.

Le présent référentiel décrit les engagements de service pour les patients en ce qui concerne :

- L'accueil,
- L'orientation prothétique réalisée par l'audioprothésiste,
- L'appareillage,
- Le suivi et la maintenance de l'appareillage,
- La réparation
- La vente d'accessoires
- Le suivi administratif
- La formation du personnel des centres d'audioprothèse
- Le suivi de la satisfaction clients

Dans le cadre du présent référentiel, les personnes souffrant d'un trouble de l'audition pris en charge par un audioprothésiste sont appelées « patient ».

Les patients, comme définis ci-dessus, dans le présent référentiel n'ont accès à la délivrance d'une aide auditive que s'ils sont munis, au préalable, d'une prescription médicale en cours de validité.

2. Contexte

2.1 Présentation du Réseau Audition Mutualiste

2.1.1 Présentation du Réseau Audition Mutualiste et historique

L'activité audition à travers ses premiers centres est née au sein de la Mutualité au milieu du 20^{ème} siècle. L'objectif était de favoriser l'accessibilité à l'appareillage auditif pour l'ensemble de la population, dont les prix pratiqués par les différents acteurs étaient élevés à l'époque.

Cette activité mutualiste s'est progressivement et inégalement développée sur l'ensemble du territoire sous l'impulsion des instances décisionnaires, c'est à dire des groupements gestionnaires développant d'autres activités dans le domaine des réseaux de soins (centres d'optique, centres dentaires, pharmacies, cliniques, ...).

2000 : CREATION DU RESEAU AUDITION MUTUALISTE

Face à un développement des enseignes dans le secteur audioprothèse et avec l'expansion de l'activité audioprothèse au sein de la Mutualité Française, les groupements gestionnaires ont choisi de se rassembler dans un réseau professionnel fort et efficace au service des adhérents.

Les centres mutualistes se réunissent autour d'une enseigne commune **Audition Mutualiste**.

Pour ce réseau, une mission majeure : s'affirmer comme un acteur de santé en s'appuyant sur les valeurs de la Mutualité Française.

Les objectifs du réseau sont de répondre encore mieux aux attentes des mutualistes, de proposer sur l'ensemble du territoire une offre de produits et services, homogène et de qualité, et améliorer le rapport qualité-prix.

2003 : LANCEMENT DE LA DEMARCHE QUALITE

Afin d'offrir une offre homogène et de qualité dans l'ensemble des centres **Audition Mutualiste**, le réseau a lancé une démarche qualité afin de répondre à trois objectifs principaux :

- renforcer **la différenciation mutualiste** face aux autres acteurs du marché
- répondre aux **attentes des patients**
- avoir une **cohérence nationale** dans l'offre de services.

Un référentiel « professionnel » de bonnes pratiques a été élaboré et se traduira ensuite dans une charte d'engagements patient.

fin 2003 : 163 centres Audition Mutualiste

2004 : LANCEMENT DU PREMIER BAROMETRE DE SATISFACTION PATIENT

Afin d'évaluer la perception du service par les patients, le réseau a lancé son premier **baromètre de satisfaction patients**.

31 Groupements représentant 59 centres ont participé à cette première.

2007 : LANCEMENT DE LA CERTIFICATION DE SERVICES

L'année 2007 sera consacrée à l'écriture et à la validation du référentiel pour ensuite en 2008 mener les premiers audits de certification des groupements volontaires.

Fin 2014 : 370 centres Audition Mutualiste

2.1.2. Rôle et missions du réseau Audition Mutualiste

Les services de soins et d'accompagnement de la Mutualité Française ont pour vocation de favoriser l'accès de tous à des soins et biens médicaux de qualité au meilleur coût.

La création du réseau doit donc se fonder sur ce principe. Il répond aux orientations définies dès 1995 par les instances de la FNMF. L'action du réseau s'inscrit dans le cadre de la politique fédérale de développement des services de soins et d'accompagnement.

Son positionnement

Le réseau Audition Mutualiste a été créé dans une perspective d'amélioration permanente et cohérente de l'offre mutualiste et du service rendu aux adhérents. Cette offre est plus particulièrement basée sur la recherche du meilleur rapport qualité-prix, l'installation d'une relation de confiance avec le patient, le choix d'une gamme étendue de services et de produits. Installer le dialogue et la confiance, agir dans le sens de la prévention, conseiller et apporter les solutions les plus performantes en matière d'audition à chaque patient, telle est sa vocation.

Les missions du réseau

Le réseau a été créé afin de répondre aux missions suivantes :

- **répondre** à l'évolution des **besoins et attentes des mutualistes**
- améliorer la **qualité et l'accessibilité** de l'audioprothèse mutualiste en proposant une offre homogène et de qualité
- favoriser le **développement et la synergie** avec les autres réalisations sanitaires et sociales
- présenter une **image commune** afin de renforcer la notoriété de ces activités et de valoriser la place de la Mutualité Française dans ce secteur
- engager des **actions communes** générant des économies d'échelle, en collaboration avec Cooptimut afin de maintenir ou d'améliorer le rapport qualité-prix de l'offre mutualiste
- favoriser la **mise en commun de moyens** techniques, humains et financiers et proposer des services répondant aux attentes des groupements adhérents
- développer la **communication** auprès des patients et au sein du réseau.

Les objectifs du réseau

Ces objectifs sont traduits dans le plan d'action annuel du réseau :

- améliorer la notoriété de l'activité : définir et mettre en œuvre un positionnement porteur des valeurs de la mutualité
- différencier notre offre par un positionnement plus qualitatif
- faciliter les échanges de connaissances et d'expériences entre groupements
- mettre à la disposition des groupements des outils d'aide à la gestion et à la création
- développer le rôle de prévention de la Mutualité française dans le domaine de l'audition.

2.1.3. Les groupements adhérents

Un **groupement** est une personne morale à but non lucratif. Dans la majorité des cas, c'est une Union de plusieurs mutuelles au niveau d'un territoire. Plus rarement, le groupement est représenté par une seule mutuelle.

Véritable pôle décisionnaire, chaque groupement mène sa propre politique en matière de services de soins et d'accompagnement : établissements hospitaliers, établissements pour personnes âgées ou personnes handicapées, centres d'audioprothèse, centres dentaires, centres d'optique, pharmacies, établissements et services pour la petite enfance.

Chaque centre **Audition Mutualiste** est créé et géré par un groupement. L'ensemble du personnel d'un centre est salarié du groupement.

2.1.4. Quelques chiffres

- 69 groupements adhérents au réseau (janvier 2015)
- 370 centres Audition Mutualiste (janvier 2015)

2.1.5. Les enjeux de cette démarche

Le réseau Audition Mutualiste s'est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité en avril 2002. Après avoir élaboré un référentiel de bonnes pratiques et avoir mis en place des auto-évaluations ainsi qu'un baromètre de satisfaction Patients.

Le réseau a élaboré un panel d'outils tant administratifs (devis, facture, compte-rendu d'appareillage,..) que des outils de communication valorisant ses engagements qualité.

La démarche de certification de services est donc un pas supplémentaire dans cette démarche initiée depuis plusieurs années et doit permettre aux centres du réseau de s'engager encore plus vis-à-vis de leurs patients.

2.2 Contexte réglementaire et textes de référence

Les principales dispositions légales et réglementaires concernant le présent référentiel de certification de services sont les suivantes :

- **Décret n°85-603 du 10 juin 1985** relatif à l'hygiène et à la sécurité du travail ainsi qu'à la médecine professionnelle et préventive dans la fonction publique territoriale
- **Loi n°67-4 du 3 janvier 1967** tendant à la réglementation de la profession d'audioprothésiste
- **Décret n°85-590 du 10 juin 1985** fixant les conditions d'aménagement du local réservé à l'activité d'audioprothésiste
- **Circulaire DGS/1/OB du 5 juin 1986** relative à l'application du décret n°85-590 du 10 juin 1985
- **Arrêté du 13 août 1992** fixant la convention type entre les organismes d'assurance maladie et les audioprothésistes
- **Décret n°95-292 du 16 mars 1995** relatif aux dispositifs médicaux définis à l'article L.665-3 du code de la santé publique et modifiant ce code (deuxième partie : Décrets en conseil d'Etat)
- **Décret n°97-1321 du 30 décembre 1997** relatif aux documents ouvrant droit aux prestations de l'assurance maladie et modifiant le code de la sécurité sociale et le code de la santé publique (deuxième partie : Décrets en conseil d'Etat)
- **Loi n°98-535 du 1 er juillet 1998** relative au renforcement de la veille sanitaire et du contrôle de la sécurité sanitaire des produits destinés à l'homme
- **Arrêté du 8 mars 1999** modifiant le chapitre 3 du titre II du tarif interministériel des prestations sanitaires et relatif aux appareils électroniques correcteurs de surdité
- **Loi n°99-1140 du 29 décembre 1999** de financement de la sécurité sociale pour 2000 (1)
- **Arrêté du 31 décembre 1999** pris pour l'application des articles L165-1 et L861-3 du code de la sécurité sociale
- **BOCCRF N°3 du 7 mars 2000.**
 - Rapport du Conseil national de la consommation relatif aux prothèses auditives
 - Avis du Conseil national de la consommation relatif aux prothèses auditives
- **Arrêté du 9 mars 2000** fixant la composition des commissions du Conseil supérieur des professions paramédicales
- **Arrêté du 7 juin 2000** portant nomination aux commissions du Conseil supérieur des professions paramédicales
- **Arrêté du 25 septembre 2000** modifiant le chapitre 3 du titre II du tarif interministériel des prestations sanitaires et relatif aux appareils électroniques correcteurs de surdité
- **Arrêté du 11 octobre 2000** modifiant le chapitre 3 du titre II du tarif interministériel des prestations sanitaires et relatif aux appareils électroniques correcteurs de surdité
- **Arrêté du 2 novembre 2000** modifiant le titre II du tarif interministériel des prestations sanitaires et relatif à l'inscription d'appareils électroniques correcteurs de surdité

- **Arrêté du 15 janvier 2001** modifiant le chapitre 3 du titre II du tarif interministériel des prestations sanitaires et relatif aux appareils électroniques correcteurs de surdité
- **Rapport au Président de la République** relatif à l'ordonnance n 2001-199 du 1 er mars 2001 relative à la transposition des directives 89/48/CEE du Conseil du 21 décembre 1988 et 92/51/CEE du Conseil du 18 juin 1992 prévoyant un système général de reconnaissance des diplômes
- **Ordonnance n 2001-199 du 1 er mars 2001** relative à la transposition des directives 89/48/CEE du Conseil du 21 décembre 1988 et 92/51/CEE du Conseil du 18 juin 1992 prévoyant un système général de reconnaissance des diplômes d'enseignement supérieur et des formations professionnelles
- **Décret n 2001-256 du 26 mars 2001** relatif à la prise en charge des produits et prestations mentionnées à l'article L.165-1 du code de la sécurité sociale et modifiant ledit code ainsi que le code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre (deuxième partie : Décret en Conseil d' tat)
- **Arrêté du 20 avril 2001** relatif à l'établissement de certains diplômes nationaux de l'enseignement supérieur
- **Décret n 2001-620 du 10 juillet 2001** relatif au programme d'enseignement, l'organisation du stage en audioprothèse et aux épreuves de l'examen en vue du diplôme d'état d'Audioprothésiste
- **Arrêté du 10 juillet 2001** relatif à la désignation des maîtres de stage en audioprothèse
- **B.O.N 29 du 19 juillet 2001**.Annexe
- **Arrêté du 8 janvier 2002** relatif aux diplômes d'Etat préparés en trois ans ou plus permettant l'exercice d'une profession de santé ou d'une profession paramédicale donnant accès de plein droit à certains diplômes nationaux de licence
- **Arrêté du 23 avril 2002** relatif aux appareils électroniques de surdité inscrits au chapitre 3 du titre II de la liste des produits et des prestations remboursables prévue à l'article L.165-1 du code de la sécurité sociale
- **Arrêté du 14 août 2002** modifiant l'arrêté du 31 décembre 1999 pris pour l'application des articles L.165-1 et L.861-3 du code de la sécurité sociale et relatif aux conditions de prise en charge et aux prix limites de vente des prothèses auditives applicables aux bénéficiaires de la couverture complémentaire d'assurance maladie
- **J.O.N 201 du 31 août 2003**. Extraits des avis et communications
- **J.O.N 206 du 6 septembre 2003**.Avis aux fabricants et distributeurs de produits ou prestations inscrits sur la liste prévue à l'article L.165-1 du code de la sécurité sociale
- **Décret n 2004-802 du 29 juillet 2004** relatif aux parties IV et V (dispositions réglementaires) du code de la santé publique et modifiant certaines dispositions de ce code
- **Arrêté du 25 août 2004** relatif à la modification de la section 2 du chapitre 3 du titre II de la liste prévue à l'article L.165-1 du code de la sécurité sociale
- **Décret N 2004-1446 du 23 décembre 2004** relatif à la composition de l'Union nationale des professionnels de santé
- **Arrêté du 19 mai 2005** portant nomination à l'Union nationale des professionnels de santé

- **Ordonnance n°2005-1040 du 26 août 2005** relative à l'organisation de certaines professions de santé et à la répression de l'usurpation de titres et de l'exercice illégal de ces professions
 - **Code de la santé publique** (nouvelle partie législative)
 - Titre 4.Réparation des conséquences des risques sanitaires
 - Titre 6.Professions d'audioprothésiste (articles L4361-1 à L4361-11 et les articles D4361-1 à D4361-20)
 - Titre 8.Dispositions communes (articles L4363-1 à L4363-6)
 - o Cinquième partie : Produits de santé
 - Livre II : Dispositifs médicaux, dispositifs médicaux de diagnostic in vitro et autres produits et objets réglementés dans l'intérêt de la santé publique
 - Titre Ier : Dispositifs médicaux
 - o Chapitre Ier : Régime juridique des dispositifs médicaux.
(Articles L5211-1 à L5211-6)
-
- **Article L.165-9 du code de la sécurité sociale** (devis normalisé)
 - **Arrêté du 21 mai 2014** relatif aux conditions de prise en charge et aux prix limites de vente des prothèses auditives applicables aux bénéficiaires de la couverture complémentaire en matière de santé

3. Caractéristiques certifiées et moyens mis en œuvre

3.1 Sommaire des caractéristiques certifiées

A. DIFFERENTS MOYENS D'ACCUEIL.....	12
B. INFORMATION ET COMMUNICATION AUPRES DU PATIENT	14
C. ORIENTATION PROTHÉTIQUE RÉALISÉE PAR L'AUDIOPROTHÉSISTE.....	16
D. APPAREILLAGE	20
E. SUIVI ET MAINTENANCE DE L'APPAREILLAGE.....	23
F. REPARATION	24
G. VENTE D'ACCESSOIRES.....	25
H. SUIVI ADMINISTRATIF	26
I. PRE-REQUIS ET FORMATION	27
J. SUIVI DE LA SATISFACTION CLIENTS	29

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 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. DIFFERENTS MOYENS D'ACCUEIL

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
1. Les patients repèrent facilement les points de vente d'audioprothèses	<p>Le logo et le nom de l'enseigne sont visibles à l'extérieur du centre.</p> <p>Les horaires d'ouvertures et numéro de téléphone du centre sont visibles (intérieur et extérieur).</p> <p>Le nom (exemple : plaque, affiche, lettres découpées) du/des audioprothésistes est visible (intérieur et extérieur).</p>	<p>Logo, nom de l'enseigne</p> <p>Horaires</p> <p>Nom de l'audioprothésiste</p>	Vérification visuelle
2. Les patients identifient facilement les collaborateurs au niveau du centre d'audioprothèse	<p>Chaque collaborateur du centre porte un badge.</p> <p>Ce badge indique les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le nom et/ou prénom, - la fonction, - et le logo de l'enseigne. 	Badge	Vérification visuelle

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
<p>3. Les patients peuvent contacter le centre d'audioprothèse grâce à une ligne dédiée</p>	<p>Chaque centre dispose d'une ligne directe et dédiée à l'activité d'audioprothèse (transfert de ligne possible).</p> <p>Tout contact téléphonique commence par au moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nom de l'enseigne, • Le nom de la personne, • Et une formule de politesse (par exemple « bonjour ») <p>Lors des heures d'ouverture en cas d'indisponibilité, un répondeur avec au minimum le nom de l'enseigne informe le patient de rappeler ultérieurement.</p> <p>En dehors des heures d'ouverture, un répondeur accueille les patients, il comporte un message rappelant le nom de l'enseigne, les jours et horaires d'ouverture du centre et invite le patient à rappeler ultérieurement.</p> <p>Une ligne unique regroupant tous les centres est possible. Les jours et horaires d'accueil téléphonique sont communiqués.</p>	<p>Répondeur</p>	<p>Appel Mystère</p> <p>Observation de l'activité</p>

B. INFORMATION ET COMMUNICATION AUPRES DU PATIENT

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
4. Le patient reçoit un accueil personnalisé	<p>Le centre est accessible aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.</p> <p>Toute personne est accueillie par une formule de politesse.</p> <p>L'audioprothésiste se présente en donnant ses Nom, Prénom et fonction pour tout nouveau patient.</p>	Procédure d'accueil	<p>Vérification visuelle</p> <p>Observation de l'activité</p> <p>Observation de la pratique, entretien avec le personnel et Vérification documentaire</p>
5. L'espace d'attente est agréable	<p>La zone d'attente dispose au minimum des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - deux chaises par cabine - revues de moins d'un an et/ou documentations liées à l'activité, propres et en bon état. <p>L'arrivée du patient est identifiée (visuellement ou par l'intermédiaire d'une alerte sonore ou visuelle).</p>	Procédure d'accueil	<p>Vérification visuelle</p> <p>Observation de la pratique</p> <p>Vérification visuelle, vérification documentaire, entretien avec le personnel</p>
6. A la prise du rendez-vous, il est communiqué au patient une durée prévisible de l'entretien	<p>Le nouveau patient est systématiquement informé de la durée prévisible du rendez-vous fixé.</p> <p>La proposition d'un rendez-vous doit pouvoir s'effectuer dans les 15 jours pour les situations d'urgence de la patientèle du réseau (sauf cas exceptionnel: maladie, congés...) avec quelques créneaux disponibles.</p>	<p>Procédure d'accueil</p> <p>Planning</p> <p>Planning (durée des RDV).</p>	<p>Observation de l'activité,</p> <p>Vérification documentaire,</p> <p>Entretien avec l'audioprothésiste et ou l'assistant.</p>

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
7. En cas de retard, dans le cadre d'un rendez-vous, l'audioprothésiste prévient son patient	En cas de retard supérieur à 15 minutes par rapport à l'heure de rendez-vous fixé, le patient doit en être tenu informé.	Procédure d'accueil Planning du jour	Observation de l'activité, Vérification documentaire, Entretien avec le personnel
8. L'audioprothésiste se soucie de la bonne compréhension des besoins du patient	L'écoute active nécessite entre autre, de reformuler la demande et son contexte et de compléter le cas échéant, par des questions posées au patient et/ou son entourage éventuel. Si le patient possède déjà un dossier dans le centre, il est nécessaire de le consulter au cours de l'entretien.	Dossier client informatique (papier le cas échéant)	Observation de l'activité, Entretien avec l'audioprothésiste, Vérification documentaire
9. Lors d'un premier contact le centre communique des informations	L'information délivrée à la suite d'un accueil initial ou d'un premier contact doit permettre au patient d'avoir des informations générales. Le rappel de l'obligation de prescription médicale afin de bénéficier d'un appareillage est systématique. Toute information doit être délivrée par oral et accompagnée au minimum d'un document écrit lorsque la personne se présente au centre.	Documents comme par exemples : Brochure, guide, carte de visite, devis normalisé dès lors qu'un bilan d'orientation prothétique est réalisé	Observation de l'activité, Vérification visuelle, Entretien avec l'audioprothésiste et/ou l'assistant Entretien avec le personnel, observation de la pratique, vérification documentaire.

C. ORIENTATION PROTHÉTIQUE RÉALISÉE PAR L'AUDIOPROTHÉSISTE

«Est considérée comme exerçant la profession d'audioprothésiste toute personne qui procède à l'appareillage des déficients de l'ouïe. Cet appareillage comprend le choix, l'adaptation, la délivrance, le contrôle d'efficacité immédiate et permanente de la prothèse auditive et l'éducation prothétique du déficient de l'ouïe appareillé» (cf article L4361.1 du code de la santé publique). »
 La délivrance d'une aide auditive se fait exclusivement sur prescription médicale.

Il peut alors effectuer des examens audiométriques dans le cadre de cet appareillage. L'audioprothésiste ne peut en aucun cas prendre part au diagnostic conduisant à la prescription d'une prothèse auditive. Seul le médecin est compétent pour déterminer s'il est nécessaire de délivrer au patient une prothèse auditive ou s'il existe des risques liés à l'adaptation de cette prothèse. S'agissant de la publicité de l'activité d'audioprothésiste, il est à rappeler que la profession d'audioprothésiste est une profession paramédicale et non pas une profession exclusivement commerciale. A ce titre, l'audioprothésiste doit respecter les dispositions de l'article L.4361-7 du code de la santé publique et, lorsqu'il est signataire de la convention entre les organismes d'assurance maladie et les audioprothésistes, l'article 3 de cette convention.

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
10. Le personnel du centre respecte les règles d'hygiène et le protocole de désinfection.	Le protocole de désinfection comporte a minima des recommandations concernant : <ul style="list-style-type: none"> • Le lavage des mains • L'essuyage des équipements et surfaces • La fréquence des actions 	Protocole de désinfection	Vérification documentaire Entretien avec l'audioprothésiste Observation de l'activité
11. L'audioprothésiste procède à un questionnement précis du patient (Anamnèse)	Le centre propose un bilan auditif gratuit. L'anamnèse est systématiquement réalisée sur le mode du questionnement, il comprend au moins les items suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Exercices professionnels • Histoire de la surdité • Antécédent ORL • Etat général • Appareillage auditif précédent 	Questionnaire anamnèse	Vérification documentaire Entretien avec l'audioprothésiste Observation de l'activité

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
	<p>Des moments d'échanges sont également nécessaires (questions ouvertes).</p> <p>L'ensemble des informations utiles doit être écrit dans le dossier du patient.</p>	Dossier client informatique (papier le cas échéant)	
12. L'audioprothésiste procède systématiquement à une otoscopie	<p>L'otoscopie est systématique et bilatérale.</p> <p>L'otoscopie est réalisée avec un otoscope et un spéculum à usage unique ou vidéotoscope désinfecté à chaque utilisation.</p> <p>Si des anomalies sont identifiées lors de cet examen, le patient est alors systématiquement envoyé vers un médecin.</p>	<p>Otoscope et Spéculum à usage unique</p> <p>Vidéotoscope</p> <p>Protocole de désinfection</p> <p>Dossier client</p>	<p>Observation de l'activité</p> <p>Entretien avec l'audioprothésiste</p>
13. L'audioprothésiste procède à différents tests audiométriques afin de définir le profil auditif du patient et personnaliser la solution auditive	<p>Les tests audiométriques sont systématiques pour tout patient souhaitant avoir une orientation prothétique.</p> <p>Ces tests pourront être réalisés par l'intermédiaire d'un casque ou d'inserts.</p> <p><i>Les tests doivent être réalisés dans des locaux dont les conditions d'aménagement sont définies dans le Code de la Santé Publique aux articles D.4361-19 et D.4361-20.</i></p> <p>Le matériel de mesures est étalonné annuellement, sauf le matériel pour lequel l'étalonnage est automatique et réalisé quotidiennement.</p>	<p>Tests audiométriques</p> <p>Attestation de conformité du centre</p> <p>Fiche d'enregistrement matériel</p> <p>Attestation d'étalonnage du prestataire ou Mode d'emploi machine.</p> <p>Preuve d'étalonnage</p>	<p>Vérification du matériel,</p> <p>Observation de l'activité,</p> <p>Entretien avec l'audioprothésiste,</p> <p>Vérification visuelle</p>

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
	<p>Un calibrage de l'appareil est réalisé en fonction du résultat des contrôles d'étalonnage annuel.</p> <p>Le casque permettant les mesures est nettoyé et désinfecté après chaque usage (ou housse à usage unique).</p>	Protocole de désinfection	
14. A l'issue des différents tests réalisés sur le patient, l'audioprothésiste apporte des conseils professionnels	<p>Lors de l'orientation prothétique, l'audioprothésiste informe le patient du déroulement des tests réalisés et leurs résultats immédiats.</p> <p>L'audioprothésiste informe le patient des différentes possibilités d'appareillage et de leur coût en fonction, entre autre, des tests audiométriques et de l'otoscopie.</p>	Brochures, dépliants, guide, matériel de démonstration	<p>Observation de l'activité</p> <p>Vérification documentaire du guide</p> <p>Entretien avec l'audioprothésiste</p>
15. Le devis est clair et précis	<p>L'audioprothésiste propose au moins deux devis personnalisés.</p> <p>Il doit comprendre au minimum les informations suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la date du devis, - la validité d'au moins deux mois, - la ou les oreilles appareillées, - la marque d'appareillage, - le type d'appareillage, - la classe d'appareillage, - le prix de vente du ou des appareils, - le prix de la contribution environnementale, - le prix total de l'appareillage, - le montant de la LPP enfant ou de la LPP adulte, - l'obligation de prescription médicale avant tout appareillage doit être rappelée sur chaque devis, - les fiches techniques descriptives des appareils. <p>Tout devis délivré doit être accompagné d'explications orales.</p>	Devis normalisé (papier ou informatique)	<p>Vérification documentaire</p> <p>Entretien avec l'audioprothésiste</p> <p>Observation de l'activité</p>

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
	<p>Les démarches administratives en vue du remboursement légal, sont expliquées au patient. Les aides financières auxquelles le patient peut prétendre sont expliquées <u>sur demande</u>.</p> <p>Le centre propose systématiquement le tiers payant aux patients dont l'organisme complémentaire a accepté la délégation de paiement.</p> <p>Le centre propose à tous ses patients des facilités de paiement sur le reste à charge (une fois déduite la part régime obligatoire et régime complémentaire) (sur une période de trois mois maximum, conformément à la réglementation).</p>	Liste des financements possibles de l'appareillage	

	<p>Le nombre de séances nécessaires à l'adaptation de l'appareil aux besoins du patient n'est pas limité.</p> <p>La fréquence de ces séances est variable selon les patients et doit permettre au patient une adaptation progressive.</p> <p>Lors de chaque contrôle d'efficacité, une évaluation orale de la satisfaction du patient est réalisée. Un enregistrement sur le dossier client est effectué.</p>	<p>Dossier client informatique (papier le cas échéant)</p>	<p>Entretien avec l'audioprothésiste</p>
<p>18. Les informations et l'éducation prothétiques sont systématiquement données à tout patient appareillé</p>	<p>Les informations et l'éducation prothétiques sont systématiquement dispensées à tout patient appareillé.</p> <p>Les informations délivrées au patient doivent lui permettre de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - comprendre les effets induits par l'utilisation de l'appareil (effets positifs et négatifs) - lui permettre de réaliser correctement une rééducation auditive et une réhabilitation sociale, - lui faire prendre une part active dans l'appareillage et lui donner une autonomie dans l'utilisation de l'appareil, - apprendre à manipuler et entretenir l'appareil. <p>Un document écrit reprenant les modalités d'utilisation et d'entretien de l'appareil choisi, est systématiquement fourni et commenté à tout patient.</p> <p>Un nécessaire d'entretien, adapté à l'appareillage délivré, est remis et expliqué oralement.</p>	<p>Guide d'utilisation et d'entretien du matériel,</p> <p>Nécessaire d'entretien</p>	<p>Vérification documentaire,</p> <p>Entretien avec l'audioprothésiste,</p> <p>Observation de l'activité</p>

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
<p>19. La vente de l'appareillage est assortie d'une facture conforme au devis</p>	<p>Toute vente est assortie d'une facture détaillée qui est conforme au devis.</p> <p>Le montant du remboursement de la part du régime obligatoire est précisé sur la facture (base de remboursement Sécurité Sociale).</p> <p>Au niveau de la facture il est indiqué que la part tiers payant du régime complémentaire est déduite (lorsqu'elle existe) selon les accords avec les organismes complémentaires.</p>	<p>Facture</p> <p>Devis normalisé</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Entretien avec l'audioprothésiste</p> <p>Observation de l'activité</p>
<p>20. Le compte rendu d'appareillage est envoyé au médecin prescripteur</p>	<p>Un compte rendu d'appareillage est envoyé au médecin prescripteur dans un délai de 4 mois après la date de facturation (selon les souhaits du médecin prescripteur).</p> <p>Il doit comporter au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'existence d'une période d'essai - le gain prothétique mesuré, - le degré de satisfaction du client, - l'oreille ou les oreilles appareillées, - la décision finale prise, - les caractéristiques de l'appareil (nom, modèle...) 	<p>Compte-rendu</p> <p>Annexes éventuelles d'appareillage (pour au minimum 1 ORL)</p> <p>Dossier client</p> <p>Historique courrier (papier ou informatique)</p>	<p>Vérification documentaire,</p> <p>Entretien avec l'audioprothésiste</p>

E. SUIVI ET MAINTENANCE DE L'APPAREILLAGE

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
21. Le suivi par l'audioprothésiste est systématique pour tout patient bénéficiant d'un appareillage	<p>Un suivi systématique avec séances de contrôle (3 mois, 6 mois et 12 mois) et d'efficacité est proposé après la délivrance de l'aide auditive.</p> <p>Le nettoyage est assuré lors de ces séances.</p> <p>Au-delà d'un an, un suivi à minima semestriel est proposé au patient.</p> <p>Les contrôles effectués lors de ce suivi comportent les tests nécessaires à la vérification de l'efficacité de l'appareillage.</p> <p>Si besoin l'audioprothésiste renvoie le patient vers le médecin prescripteur.</p>	<p>Dossier de suivi informatique des clients</p> <p>Planning de rendez-vous</p> <p>Carnet de suivi d'appareillage (des dossiers présents le jour de l'audit)</p>	<p>Vérification documentaire,</p> <p>Entretien avec l'audioprothésiste,</p> <p>Observation de l'activité</p>
22. Des séances de suivi sont systématiquement proposées par l'audioprothésiste	<p><u>Les suivis de la 1ère année (3, 6 et 12 mois) :</u> l'audioprothésiste procède au :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrôle et réglages de l'appareil. <p><u>Ensuite annuellement :</u> l'audioprothésiste procède au :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrôle de l'audition, - Contrôle et réglages de l'appareil. <p>Au besoin, l'audioprothésiste renvoie le patient vers le médecin prescripteur.</p>	<p>Carnet de suivi et dossier client (papier et informatique)</p> <p>Procédure ou protocole d'appareillage et de suivi</p>	<p>Entretien avec l'audioprothésiste et ou l'assistant,</p> <p>Observation de l'activité</p> <p>Vérification documentaire</p>

F. REPARATION

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
23. Un prêt d'appareil est proposé par l'audioprothésiste dans le cadre d'une réparation	Dans le cadre d'une réparation, un prêt d'appareil gratuit est proposé par l'audioprothésiste (stock minimum 5, y compris les appareils prêtés). A chaque dépôt d'appareil, un bon de dépôt est remis.	Dossier client Trame du bon de dépôt	Vérification documentaire, Entretien avec l'assistant et ou l'audioprothésiste
24. Avant chaque réparation, un devis est proposé si la somme des travaux est supérieure à 150 €	Avant chaque réparation, un devis doit être systématiquement proposé si la somme des travaux est supérieure à 150 € (facturables au patient).	Devis	Vérification documentaire Entretiens avec l'audioprothésiste
25. Si non accord sur le devis de réparation, une nouvelle solution doit être trouvée	En cas de refus sur le devis de réparation, de nouvelles propositions d'appareillage (en respectant l'intégralité du protocole d'appareillage) sont réalisées par l'audioprothésiste.	Devis proposés	Vérification documentaire Entretiens avec l'audioprothésiste
26. L'appareillage est restitué après un contrôle des réparations	Après chaque intervention, un contrôle systématique des réparations est réalisé sur l'appareil. Après chaque réparation incluse dans la garantie, un bon d'intervention précisant les réparations ou le remplacement de pièces effectuées est délivré, si non incluse dans la garantie, une facture est délivrée. A la demande du patient, le centre accepte des facilités de paiement (sur une période de trois mois maximum, conformément à la réglementation).	Bon d'intervention Facture	Vérification visuelle, Vérification documentaire, Entretiens avec l'audioprothésiste et ou l'assistant, Observation de l'activité

G. VENTE D'ACCESSOIRES

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
27. Une présentation d'accessoires est faite dans le centre	<p>Le centre dispose et met en valeur, notamment en salle d'attente ou vitrine, les accessoires et produits à vendre en l'état.</p> <p><i>Le centre affiche les prix de tous les produits exposés à la vente (hors aide auditive).</i></p> <p>Le centre met à disposition (sur demande) un listing de tarifs des principales aides auditives proposées.</p> <p>Le patient est informé de l'éventail et de l'utilité des produits ou accessoires (selon les besoins du patient).</p> <p>Liste des produits au minimum en présentation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 casque télévision, - 1 téléphone, - Piles et produits d'entretien. 	<p>Accessoires, piles</p> <p>Cahier ou classeur du listing tarifs</p>	<p>Vérification visuelle</p> <p>Entretien avec l'audioprothésiste et/ou l'assistant</p>
28. En fonction du stock disponible, le centre propose à l'essai certains accessoires	<p>En fonction du stock disponible, le centre présente au patient la possibilité d'essayer certains produits et accessoires au domicile : casque d'écoute télévision, amplificateurs téléphoniques,...</p>	<p>Fiche de prêt accessoire</p> <p>Chèque de caution</p>	<p>Vérification visuelle</p> <p>Entretien avec l'audioprothésiste et/ou l'assistant</p>

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
33. Le centre dispose d'au moins une revue professionnelle	Le centre dispose d'au moins une revue professionnelle et la met à disposition du personnel.	Revues	Vérification documentaire Entretien avec l'audioprothésiste ou le groupement
34. L'audioprothésiste a un accès internet pour échanger entre professionnels et avec le réseau d'enseigne le cas échéant	Chaque centre d'audioprothèse (ou audioprothésiste) dispose d'une boîte mail. Chaque centre d'audioprothèse dispose d'un accès internet.	Boîte mail Accès internet	Vérification visuelle

J. SUIVI DE LA SATISFACTION CLIENTS

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
35. Les réclamations clients sont suivies	<p>Le centre ou le groupement gestionnaire (dans le cas d'une entreprise multi-sites) enregistre les réclamations écrites émises par les clients, sur un support spécifique prévu à cet effet (exemples : classeur, cahier).</p> <p>Si le client a transmis ses coordonnées, un courrier de réponse est adressé au client dans un délai maximum de 10 jours ouvrés. Sinon une lettre d'attente de la réponse est envoyée dans le même délai précisant le délai de réponse définitive.</p>	<p>Réclamations</p> <p>Réponse aux réclamations</p> <p>Lettre d'attente</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Entretien avec l'audioprothésiste ou le groupement</p>
36. Une enquête de satisfaction est réalisée tous les 2 ans et porte sur les engagements essentiels communiqués du référentiel	<p>Une enquête de satisfaction est réalisée auprès des clients minimum tous les 2 ans, pour les centres certifiés.</p> <p>L'enquête porte sur les engagements essentiels communiqués du référentiel</p> <p><u>Traitement des enquêtes de satisfaction :</u> A partir des questionnaires complétés, une analyse des centres évalués est réalisée.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour chaque question posée - Pour chaque item la satisfaction des clients doit être d'au moins 85 % (Satisfaisant et Très satisfaisant). - Pour chaque question où le pourcentage n'est pas atteint, des actions correctives sont mises en place. 	<p>Rapport de l'enquête</p> <p>Baromètre de satisfaction ou questionnaire</p> <p>Plan d'action et suivi</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Entretien avec l'audioprothésiste et ou le groupement</p>

4. Organisation documentaire

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

Le système documentaire que doit détenir l'entreprise comprend, a minima, les éléments suivants :

- 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'application du référentiel, l'organisme détenteur de la certification doit préciser la durée de conservation des documents avant leur archivage ou destruction.

La durée de conservation correspond à la période durant laquelle le document doit être aisément accessible et consultable. Il concerne les enregistrements et documents de référence utiles à la mise en œuvre des caractéristiques certifiées.

4.1 Le dossier de Certification de Services

Les sites ayant fait acte de candidature constituent un dossier intitulé « Certification de Services », qui doit regrouper les documents suivants :

- Un exemplaire du référentiel intégrant le plan de contrôle externe
- La procédure générale de certification de Produits et de Services
- Les textes réglementaires en vigueur
- Les documents d'organisation et enregistrements
- Le plan de contrôle interne avec les originaux des documents d'enregistrement
- Les documents et enregistrements spécifiques sont listés au regard de chaque caractéristique lorsque la bonne application de celles-ci peut être justifiée par une preuve documentaire.

4.2 L'archivage

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 :

- L'historique des versions successives des documents servant de référence à la mise en œuvre des caractéristiques certifiées ;
- 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 :

- Trois ans pour tout ce qui touche au référentiel et aux plans de contrôle interne et externe ainsi qu'à leurs évolutions ;
- Un an pour les enregistrements ; sauf les e-mails dans la boîte de messagerie archivage jour J audit ;
- Tous les autres documents doivent être archivés selon la durée légale prévue au terme des règlements en vigueur au sein de l'organisation.

5. L'audit interne

L'audit interne permet d'assurer la pérennité du respect des engagements de service définis dans le référentiel.

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

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

6. Glossaire

Accessoire : aide technique que permet l'amélioration de la communication : casque téléphonique, boucle magnétique, téléphone amplifié, système lumineux ou vibrant...

Aide auditive : prothèse auditive.

Anamnèse : ensemble des renseignements que l'audioprothésiste recueille en interrogeant le client sur l'histoire de sa déficience auditive.

Audiologie : science de l'audition. Etude de l'audition.

Audiométrie tonale liminaire : technique d'audiométrie qui consiste à déterminer pour des fréquences choisies dans la gamme du spectre audible, l'intensité minimum perçue par un sujet. Elle a pour objectif de déterminer la perte auditive ou le seuil d'audition par voie aérienne ou par voie osseuse.

Audiométrie supraliminaire : technique d'audiométrie qui utilise des sons d'une intensité nettement supérieure aux seuils d'audition.

Audiométrie vocale au casque : étude de l'audition utilisant un matériel phonique (ex. Phonèmes, syllabes, phrases) pour réaliser des tests d'intelligibilité **sans appareil**.

Audiométrie vocale champ libre : étude de l'audition utilisant un matériel phonique (ex. Phonèmes, syllabes, phrases) pour réaliser des tests d'intelligibilité **avec appareils**.

Audioprothésiste : est considéré comme exerçant la profession d'audioprothésiste toute personne qui procède à l'appareillage des déficients de l'ouïe. Cet appareillage comprend le choix, l'adaptation, la délivrance, le contrôle d'efficacité immédiate et permanente de la prothèse auditive et l'éducation prothétique du déficient de l'ouïe appareillé. La délivrance de chaque appareil de prothèse auditive est soumise à la prescription médicale préalable et obligatoire du port d'un appareil après examen otologique et audiométrique tonal et vocal (Loi N°67-4 : du 3 janvier 1967 ; article L 510-1 du code de la santé Public).

Centre d'audioprothèse : local aménagé et réservé à l'activité professionnel de l'audioprothésiste qui procède à l'appareillage des déficients auditifs.

Collaborateur : représentent les audioprothésistes, assistants et/ou Technicien dans un centre d'audioprothèse.

Malentendant : personne qui souffre d'une déficience auditive.

Otoscopie : acte utilisant un otoscope qui est un petit appareil optique, muni d'une source de lumière, qui permet d'examiner le tympan et le conduit auditif externe.

Patient : personne qui souffre d'un trouble de l'audition prise en charge par un audioprothésiste.

Spéculum d'oreille : Instrument employé pour élargir les cavités naturelles du corps et permettre de les éclairer pour en faciliter l'examen.

7. Information des usagers

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.

Les règles ci-après découlent de l'article 7 du décret n°2008-1401 du 19 décembre 2008 (articles R 115-2 du code de la consommation) et de l'avis du Conseil National de la Consommation relatif à la Certification de Services du 17 décembre 2007.

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 : QUALIAUDIO 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 : QUALIAUDIO 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 accueillir dans les meilleures conditions.
2. Vous entourer d'audioprothésistes diplômés et régulièrement formés.
3. Vous écouter afin d'évaluer au mieux vos besoins.
4. Vous conseiller l'aide auditive la mieux adaptée à votre profil et à vos attentes.
5. Vous proposer systématiquement une période d'essai.
6. Vous accompagner par un suivi régulier et personnalisé durant toute la durée de votre appareillage.
7. Vous assister en cas de panne de votre équipement.
8. Vous présenter une large gamme d'accessoires pour faciliter votre quotidien.
9. Assurer un suivi administratif personnalisé de votre dossier.
10. Evaluer régulièrement votre satisfaction.

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

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 : groupement adhérent, 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 :

Pour un mono-site : d'un audit déclaré sur rendez-vous.

Pour un multi-sites : d'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 :

Pour un mono-site : d'un audit déclaré sur rendez-vous.

Pour un multi-sites : d'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 également 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.



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 – www.bureauveritas.fr/certification

© Bureau Veritas Certification – Tous droits réservés