



**BUREAU
VERITAS**

Qualité de Services Opticien

Qualité de services des établissements exerçant le métier d'opticien-lunetier professionnel de santé

REFERENTIEL DE CERTIFICATION DE SERVICE

Bureau Veritas Certification

Référence : RE/OP/09 Version 3
Date : 13/01/2022

Bureau Veritas Certification

Nom : Jean Michel LEFEVRE

Fonction : Directeur Technique

Visa :

SOMMAIRE

1. Contexte du service.....	3
2. Domaine d'application.....	4
3. Contexte réglementaire	4
4. Pré-requis	4
Cas des organismes multi-établissements	5
Constitution du dossier de candidature	5
5. Les caractéristiques certifiées	6
6. Détail des caractéristiques certifiées.....	7
6.1 L'accueil.....	7
1. L'organisation et la présentation du magasin sont conformes à l'image de l'opticien-lunetier « professionnel de santé »	7
2. Les informations nécessaires sont disponibles en libre accès	8
3. Le patient consommateur est accueilli dans un espace adapté par des professionnels clairement identifiés	9
4. Le personnel du magasin est compétent et régulièrement formé	10
6.2 Information préalable et choix de l'équipement	11
5. Des explications claires sont données au patient consommateur sur ses caractéristiques visuelles	11
6. La prise d'acuité est proposée aux porteurs.....	11
7. Lors d'un renouvellement d'équipement, un examen de la réfraction est réalisé.....	12
8. Des informations objectives sont données au patient consommateur sur les solutions possibles, avec démonstration de la pertinence de la solution spécifique et personnalisée proposée	13
9. Des prises de mesures sont réalisées pour chaque porteur dans le cadre d'une réalisation qui sera systématiquement individualisée	14
10. Les informations contractuelles sont transmises au patient consommateur	14
6.3 Conformité des commandes client	15
11. Avant le montage : contrôle systématique des produits reçus (monture, verres), en conformité avec la commande du client et le devis.....	15
12. Assurer le respect du processus de contrôles, permettant de bien vérifier la bonne réalisation du produit (centrages, corrections visuelles, rhabillages).....	16
13. L'information est donnée au plus vite au patient consommateur en cas d'éventuels retards de livraison	17
6.4 Mise à disposition de l'équipement.....	18
14. Lors de la mise à disposition des équipements correcteurs, l'opticien s'assure de la "validation du confort visuel" par le client	18
15. Le patient consommateur reçoit systématiquement les conseils d'entretien et d'utilisation des produits livrés	18
6.5 Facturation.....	19
16. La FSE et la DRE sont établies de manière maîtrisée et sécurisée	19
17. Le patient consommateur reçoit les informations concernant le renouvellement de son équipement	20
6.6 Un dossier client personnalisé.....	21
18. Le dossier de chaque patient consommateur est tenu à jour à chaque visite.....	21
19. La protection des informations des patients consommateurs est assurée.....	21
6.7 Un suivi de la satisfaction des clients	22
20. Les suggestions et réclamations des patients consommateurs sont systématiquement prises en compte et leur satisfaction est évaluée régulièrement.....	22
7. Lexique	23
8. Dispositions d'organisation.....	23
8.1. Responsabilités.....	23
8.2. Gestion documentaire.....	24
8.3. Suivi de l'activité	24
8.5. Information du personnel	24
8.4. Audit Interne pour les groupes multi établissements.....	24
8.5 Exigences spécifiques en cas de sous-traitance	25
9. Plan d'audit externe.....	25
10. Référence à la certification sur les supports de communication	26

1. Contexte du service

Par la nature même de ses activités, la profession d'opticiens se place à l'interface d'intérêts différents :

- Client
- Opticien¹
- Médecin
- Orthoptiste
- Fabricants de montures, verres, lentilles et produits d'entretien
- Caisses nationales d'assurance maladie
- Organismes complémentaire santé

Dans le souci de conduire leur mission au mieux des intérêts de la profession et des clients et pour répondre aux évolutions professionnelles et remarques des différents acteurs de la profession, Bureau Veritas Certification a décidé en 2009 de répondre concrètement à ce défi à travers le développement d'une Certification de Services.

Depuis, les évolutions professionnelles ainsi que les remarques des différents acteurs de la profession, amènent à améliorer le présent référentiel. **La nouvelle version de ce référentiel conserve les fondamentaux du référentiel d'origine.**

Pour rappel :

Cette certification est basée sur un référentiel définissant des pratiques valorisantes et des engagements clairs mesurables qui correspondent aux attentes exprimées par les utilisateurs des services concernés. Elle permettra de faire reconnaître des éléments tangibles de différenciation vis-à-vis de la concurrence.

Il s'agit d'une démarche résolument orientée vers le patient consommateur visant à lui apporter toutes les garanties qu'il est en droit d'attendre d'un opticien professionnel de santé.

Cette certification de services permet aussi aux organismes représentant et défendant les intérêts des assurés sociaux, d'être assurés de la qualité du service apporté par les établissements et professionnels certifiés.

La certification est aussi un outil d'amélioration continue des pratiques de l'opticien qui aura pour obligation de rester conforme aux dispositions et aux exigences du présent référentiel et de ses évolutions.

La certification constitue un véritable défi pour la profession. Le respect des engagements de ce référentiel sera évalué par un organisme tiers indépendant, Bureau Veritas Certification.

La finalité de la démarche est double :

- Respecter des engagements clairs et lisibles vis à vis des patients consommateurs.
- Trouver dans l'expression du référentiel un cadre de management par la qualité du service source d'amélioration continue.

2. Domaine d'application

La Certification de Services susceptible d'être délivrée par BUREAU VERITAS CERTIFICATION sur la base du respect de ce référentiel s'applique aux entreprises exerçant la profession d'opticien, profession couvrant les activités de distribution de dispositifs médicaux, notamment :

- Conseil en optique
- Contrôle ou adaptation de réfraction
- Elaboration et vente des équipements correcteurs
- Adaptation prothétique
- Contrôle du matériel

Ce référentiel s'applique également à toute personne morale dont l'activité se déroule à domicile. Sa candidature sera étudiée par le comité technique de Bureau Veritas Certification pour décision de la recevabilité.

3. Contexte réglementaire

Le présent référentiel s'inscrit dans le cadre de la certification de services prévue par les articles L433-3 à L 433-11 et R433-1 à R 433-2 et R453-1 du Code de la Consommation et 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.

4. Pré-requis

Ces éléments de pré-requis seront vérifiés au moment de la candidature de l'opticien :

- Le postulant à la certification est à jour de ses autorisations administratives (Kbis, enregistrement du ou des diplômes à l'ARS).
- Le postulant ou un de ses préposés opticiens a une ancienneté professionnelle d'au moins 1 an (Kbis du magasin ou du précédent magasin ou autres preuves comme bulletins de paie par exemple)
- Le postulant est à jour de ses assurances professionnelles.
- Le postulant s'engage à respecter la réglementation en vigueur sur l'ensemble de son activité (droit de la consommation, hygiène, droit du travail, sécurité, social et fiscal, santé,...).

Dans le cas où l'établissement ne respecterait pas l'un de ces pré-requis, sa candidature sera étudiée par le comité technique de Bureau Veritas Certification pour décision de la recevabilité.

Cas des organismes multi-établissements

Les organismes multi-établissements 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,
 - l'organisation, la réalisation et la consolidation des audits internes réalisés sur tous les établissements ainsi que le suivi et la consolidation des actions correctives,
 - la remontée d'information de tous les établissements concernant les plans de formation et les plans d'amélioration,
 - 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,
 - la remontée d'information de tous les établissements concernant les contrôles réguliers mis en place ainsi que le suivi et la consolidation des actions correctives,
 - la remontée d'information de tous les établissements concernant les enquêtes de satisfaction client mises en place ainsi que le suivi et la consolidation des actions correctives,
 - toute autre action justifiant d'une organisation commune et centralisée,
- 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.

Constitution du dossier de candidature

Dans le cadre d'une demande de certification concernant plusieurs établissements, le postulant centralisateur de la demande fournit :

- la justification de la mise en place d'une organisation commune et centralisée pour tous les établissements :
 - Liste des établissements et antennes du périmètre, leurs activités respectives et les différents régimes auxquels se rattachent ses activités
 - Liste des procédures ou consignes générales en vigueur, communes pour tous les établissements et concernant les interventions ou la prestation globale,
 - Procédure d'audit interne décrivant la méthode d'audit et le suivi des actions correctives et la justification que tous les établissements ont fait l'objet d'audits internes,
- la justification d'un lien (ex : contrat) juridiquement exécutoire entre Bureau Veritas Certification et les établissements
- la justification 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,
- toute justification concernant l'exclusion d'exigence dans le périmètre de certification pour les établissements et/ou le siège (multi-activités).

5. Les caractéristiques certifiées

N°	Thème	Engagements correspondants
1	Un accueil dans un espace adapté, par des professionnels identifiés et compétents.	6.1. Accueil de 1 à 4
2	Des explications de l'opticien sur les choix de l'équipement avec des mises en situation individualisées.	6.2. Le choix de l'équipement de 5 à 10
3	La conformité des commandes clients assurée par une maîtrise rigoureuse des processus de contrôle.	6.3. Conformité des commandes client de 11 à 13
4	Une validation du confort visuel et des conseils personnalisés sur les équipements correcteurs délivrés.	6.4. Mise à disposition de l'équipement de 14 à 15
5	Une facturation claire et conforme à la fiche client.	6.5 La facturation de 16 à 17
6	Un suivi du dossier visuel personnalisé, une confidentialité assurée.	6.6. Un dossier client personnalisé 18 à 19
7	Un suivi de la qualité de service par la prise en compte de la satisfaction du client.	6.7. Un suivi de la satisfaction des clients 20

6. Détail des caractéristiques certifiées

6.1 L'accueil

CARACTERISTIQUES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p>1. L'organisation et la présentation du magasin sont conformes à l'image de l'opticien-lunetier « professionnel de santé »</p>	<p>Le magasin doit être propre et ordonné. Il doit répondre aux exigences applicables en matière d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.</p> <p>Les linéaires de montures sont rangés et complétés à 90% minimum, et ce selon la réglementation définissant les modalités de prise en charge de dispositifs médicaux et prestations associées pour la prise en charge d'optique médicale.</p> <p><i>Voir Annexe 1 réglementaire – Présentation du magasin</i> <i>Voir Annexe 2, Convention nationale UNCAM des opticiens :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>accessibilité des locaux aux personnes à mobilité réduite</i> - <i>état de l'intérieur et extérieur du magasin</i> <p>Entre chaque client, la table de vente doit toujours être opérationnelle, préparée de telle sorte qu'aucun élément ne manque à l'opérateur, afin de rester au maximum avec son client.</p> <p>Sur chaque table de vente, le ou les matériels de contrôle sont disponibles (réglet, miroir, pupillomètre, tests de lecture,...).</p> <p><i>Voir Annexe 2, Convention nationale UNCAM des opticiens :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Espace permettant de conseiller le patient consommateur et lui faire essayer des produits</i> 	<p>Etat du magasin Accès mobilité réduite – porte accès magasin</p> <p>Linéaires</p> <p>Espace, préparation entre chaque client</p> <p>Table et matériel à disposition</p>	<p>Contrôle visuel Contrôle visuel</p> <p>Contrôle visuel</p> <p>Observation pendant l'audit</p>

CARACTERISTIQUES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p>2. Les informations nécessaires sont disponibles en libre accès</p>	<p>Les prix sont affichés sur toutes les montures optique et solaire, y compris celles « en tiroir ». ainsi que tous les produits y compris lentilles, produits d'entretien selon arrêté du 19 novembre 1999 relatif à la publicité, à l'égard du consommateur, des prix de vente à l'unité de mesure de certains produits préemballés. Les prix des prestations proposées par le magasin sont également clairement affichés à la vue du public, ou faire l'objet d'un catalogue si trop nombreuses. Ces prix doivent être visibles et compréhensibles par le client.</p> <p><i>Voir Annexe 1 réglementaire – Affichage des prix</i></p> <p>L'affichage des prix et les exigences légales (soldes, promotions, durée, prix soldés, devis gratuits, prix des prestations) sont respectés dans la vitrine.</p> <p><i>Voir Annexe 1 réglementaire – Affichage vitrine</i></p> <p>Le magasin doit adhérer à un système de médiation. Il doit informer ses clients des coordonnées du médiateur choisi sur tous ses supports de communication avec ses clients (devis, factures, CGV, site internet) affichage en magasin.</p> <p><i>Voir Annexe 1 réglementaire - Médiation</i></p>	<p>Montures et prix</p> <p>Affichage prix</p> <p>Affichages vitrine</p> <p>Convention d'adhésion</p> <p>Mention sur les documents cités</p>	<p>Contrôle visuel</p> <p>Contrôle visuel</p> <p>Contrôle visuel</p> <p>Vérification documentaire</p>

CARACTERISTIQUES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p>3. Le patient consommateur est accueilli dans un espace adapté par des professionnels clairement identifiés</p>	<p>Chaque opticien diplômé est clairement identifié en portant un signalant son nom, prénom et titre professionnel. Les autres personnels peuvent également être identifiés par le port d'un badge différent de celui de l'opticien (forme, couleur,...).</p> <p><i>Voir Annexe 1 règlementaire - Opticien</i></p>	<p>Badge</p>	<p>Contrôle visuel</p>
	<p>L'accueil (physique ou téléphonique) est identique pour tous les clients. Il doit se faire avec un sourire ou un mot de bienvenue, même si l'équipe est déjà occupée.</p> <p>Par un questionnement simple et adapté, l'opticien ou son équipe s'enquiert de l'objectif de la visite.</p>	<p>Qualité accueil</p>	<p>Observation pendant l'audit</p>
	<p>En fin de chaque visite, l'opticien ou son équipe raccompagne le client à la porte du magasin, avec convivialité.</p>	<p>Qualité de l'accompagnement</p>	<p>Observation pendant l'audit</p>
	<p>Les jours et les horaires d'ouverture sont affichés et visibles de l'extérieur du magasin et/ou sur le site internet du magasin et/ou par un message sur répondeur.</p> <p><i>Voir Annexe 2, Convention nationale UNCAM des opticiens :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Affichage des jours et heures pour l'accueil du patient consommateur</i> 	<p>Affichage</p> <p>Complétude et véracité des informations sur le site internet</p> <p>Complétude et véracité du message</p>	<p>Contrôle visuel</p> <p>Visite du site internet</p> <p>Ecoute du répondeur</p>

CARACTERISTIQUES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p>4. Le personnel du magasin est compétent et régulièrement formé</p>	<p>L'opticien ou un de ses préposés opticiens est (sont) diplômé(s) d'état permettant l'exercice de la profession selon les dispositions prévues par le code de la santé publique.</p> <p>Le (s) opticiens diplômés doit(vent) être à jour de ses(leurs) obligations DPC (Développement Professionnel Continu):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avoir suivi une formation triennale dispensée par un organisme agréé DPC - Adresser à son ARS à l'issue de chaque période de 3 ans une synthèse des actions de formation réalisées <p><i>Voir Annexe 1 règlementaire - DPC</i></p> <p>L'opticien doit mettre en place un plan de formation pour l'ensemble de ses salariés, celui-ci doit être suivi tout au long de l'année, un état du temps passé en formation pour chaque salarié doit être tenu à jour.</p> <p>Les formations peuvent être de plusieurs natures :</p> <ul style="list-style-type: none"> - formation universitaire et/ou continue, - assistance à des colloques, séminaires, congrès, salons, - délivrée par les fabricants, - organisation de réunions techniques. <p>Le personnel doit être qualifié pour la transmission des données de santé et posséder une carte CPS (carte professionnel de santé), ou CPE (carte de personnel d'établissement).</p> <p>Les utilisateurs des logiciels informatiques doivent avoir reçu une formation à leur utilisation. Ils doivent avoir reçu cette formation par l'éditeur de logiciel par exemple et une attestation de formation leur a été remise. Cette attestation de formation est conservée par l'établissement.</p> <p><i>Voir Annexe 2, Convention nationale UNCAM des opticiens :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Adhérent à la convention est l'opticien garant de la conformité des locaux et du respect des règles d'exercice</i> - <i>Responsable technique est opticien sans être garant de la conformité des locaux et du respect des règles d'exercice</i> - <i>Présence de l'opticien ou du référent technique aux horaires d'ouverture du magasin</i> 	<p>Diplôme d'état</p> <p>Attestation formation DPC de moins de 3 ans</p> <p>Preuve de la transmission à l'ARS</p> <p>Plan de formation prévisionnel</p> <p>Dossier suivi de formation (noms, dates, thèmes de formation)</p> <p>Carte CPS / Carte CPE</p> <p>Attestation de formation pour tout le personnel utilisateur</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification de la réalisation de la formation et du nombre d'heures dispensés dans les documents</p> <p>Verification documentaire</p> <p>Vérification documentaire</p>

6.2 Information préalable et choix de l'équipement

CARACTERISTIQUES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p>5. Des explications claires sont données au patient consommateur sur ses caractéristiques visuelles</p>	<p>Selon les besoins du client, l'opticien ou son équipe lui explique ce qui va être mis en œuvre à partir de la prescription du médecin et/ou de l'examen de la réfraction qu'il a pratiqué . Il doit être capable de répondre à l'ensemble des questions de son client, puis lui expliquer, avec des termes simples et compréhensibles, la nature de son amétropie.</p> <p>Il utilise tout support visuel explicatif et pédagogique. Il possède des outils d'aide à la vente.</p>	<p>Connaissance du personnel en capacité de répondre</p> <p>Exemples de supports visuels :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Défauts visuels - Protection solaire - Les lentilles de contact 	<p>Entretien avec le personnel</p> <p>Vérification documentaire</p> <p>Contrôle visuel</p>
<p>6. La prise d'acuité est proposée aux porteurs</p>	<p><u>Principe général</u> :</p> <p>La prise d'acuité ou « mise en situation d'usage » (MESU) consiste à faire essayer concrètement la correction visuelle prescrite (type « lunettes d'essai » ...) et ainsi valider le confort visuel du patient consommateur (adéquation de la correction proposée avec ses attentes et ses besoins visuels, conformément au mode d'utilisation souhaité par le porteur).</p> <p>L'acuité Magasin est l'acuité visuelle corrigée selon la prescription. Elle ne correspond pas à une réfraction.</p> <p>A cette occasion, la performance visuelle est mesurée et « l'acuité Magasin » avec la nouvelle correction est enregistrée sur le dossier du client.</p> <p>Si la MESU proposée n'est réellement pas mise en œuvre, l'opticien doit enregistrer la raison pour laquelle elle n'a pas été réalisée (absence du client, valeurs non significatives, enfant de moins de 12 ans, etc.).</p> <p>Cette « acuité Magasin » avec la nouvelle correction permet d'évaluer la performance de l'équipement correcteur dans le temps et de mesurer ainsi l'éventuelle évolution de la correction visuelle et d'en informer le client.</p> <p>Pour aller dans le sens du meilleur choix d'équipement correcteur possible, l'opticien peut ainsi (en fonction des spécificités du client) comparer cette « acuité Magasin » avec la nouvelle correction avec son acuité sans correction ou avec son acuité avec ses anciennes corrections.</p>	<p>Localisation de l'emplacement où s'effectue le test.</p> <p>Accessibilité de la boîte d'essai (ou autre dispositif)</p> <p>Enregistrement de l'acuité dans le dossier client ou de la raison de la non réalisation</p>	<p>Contrôle visuel</p> <p>Contrôle de la localisation de la boîte d'essai (ou autre dispositif)</p> <p>Contrôle des dossiers client</p>

CARACTERISTIQUES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p>7. Lors d'un renouvellement d'équipement, un examen de la réfraction est réalisé</p>	<p>Pour le renouvellement à l'identique (RI) ou le renouvellement après adaptation (RA) l'opticien doit effectuer l'examen de la réfraction.</p> <p>L'examen de la réfraction doit être effectué dans les conditions de confidentialité prévues par la réglementation. <i>Voir Annexe 1 réglementaire - Locaux</i></p> <p>L'examen de la réfraction doit comporter a minima les étapes suivantes : histoire de cas, prise d'acuité, examen monoculaire, bioculaire et binoculaire, et doit être basé sur un exemple.</p> <p>Pour réaliser cet examen, l'opticien doit avoir à minima le matériel nécessaire visé à l'article 5 paragraphe 3 de la convention CNAM :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une boîte d'essai (sphère -20.00 à +20.00 et cylindre de 6.00) pour la mise en condition d'usage ; - un tableau d'optotype pour quantifier l'acuité visuelle de loin, test de lecture VP ainsi que : <ul style="list-style-type: none"> - le cylindre croisé, face +/- 0,25. <p>Cette liste est non exhaustive et doit permettre de réaliser l'examen.</p> <p>Les durées de validité des ordonnances sont fixées par la réglementation, et les possibilités de renouvellement des ordonnances également. L'opticien doit appliquer ces règles.</p> <p>En cas d'adaptation, les résultats de la réfraction et la nouvelle correction sont portés sur la fiche client. La nouvelle correction est également reportée sur l'ordonnance avec les mentions demandées par la réglementation, datée et signée. Elle est ensuite transmise au prescripteur concerné de manière confidentielle. Une copie de l'ordonnance modifiée est conservée jusqu'à expiration de la validité de l'ordonnance.</p> <p><i>Voir Annexe 1 réglementaire – Adaptation</i> <i>Voir Annexe 1 réglementaire - Renouvellement</i></p> <p>En cas de perte ou de bris des verres, lorsque l'urgence est constatée, l'opticien lunetier est autorisé à délivrer sans ordonnance médicale un nouvel équipement après avoir réaliser une réfraction. Un registre de ces délivrances est tenu. Les résultats de la réfraction sont transmis au patient consommateur ainsi qu'au médecin prescripteur. <i>Voir Annexe 1 réglementaire – Urgence</i></p>	<p>Aménagement conforme des locaux</p> <p>Connaissance et simulation d'un examen de réfraction</p> <p>Présence des équipements</p> <p>Ordonnance valable</p> <p>Enregistrement de la réfraction et de la nouvelle correction dans le dossier client et sur l'ordonnance ou de la raison de la non réalisation de la réfraction</p> <p>Preuves de la transmission de l'ordonnance au prescripteur</p>	<p>Contrôle visuel</p> <p>Entretien avec l'opticien</p> <p>Contrôle visuel</p> <p>Vérification documentaire</p> <p>Contrôle des dossiers client</p> <p>Vérification documentaire</p>

CARACTERISTIQUES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p>8. Des informations objectives sont données au patient consommateur sur les solutions possibles, avec démonstration de la pertinence de la solution spécifique et personnalisée proposée</p>	<p><u>Principe général :</u> La mission de l'opticien est de se positionner comme un accompagnant dans le choix de son équipement correcteur, capable de mettre en œuvre des compétences techniques régulièrement actualisées et alliées à des qualités humaines. La vente optique concerne des produits de haute technologie. L'opticien doit transformer toutes les informations concernant les besoins et attentes du patient consommateur en « solutions et choix proposés », de façon individualisée et personnalisée.</p> <p>Les solutions proposées doivent pouvoir être expliquées, étayées (dans la mesure du possible on privilégiera les échantillons et essais concrets).</p> <p>L'opticien ou son équipe doit être en mesure d'expliquer la « confection sur mesure », de l'équipement correcteur, en explicitant toutes les phases de réalisation à l'aide de schémas, d'échantillon de verres (ou autres), à chaque phase de réalisation, de la commande jusqu'à la livraison :</p> <ul style="list-style-type: none"> - phase de commande, - phase de montage du verre : contrôles, axage, centrage, façonnage, montage, rhabillage, contrôles. <p>L'opticien ou son équipe doit apporter les conseils appropriés concernant le choix des matériaux utilisés sur les montures, en adéquation avec les besoins et attentes du client.</p>	<p>Outils d'aide à la vente.</p> <p>Outils de démonstration des phases de réalisation des verres, de la commande à la livraison (échantillons, documents, etc.).</p> <p>Observation des pratiques/ test de connaissances</p>	<p>Contrôle de l'existence des outils et/ou documents Vérification de la connaissance et de l'utilisation (démonstration) des outils par l'opticien</p>

CARACTERISTIQUES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p>9. Des prises de mesures sont réalisées pour chaque porteur dans le cadre d'une réalisation qui sera systématiquement individualisée</p>	<p><u>Principe général :</u> La physiologie de chaque patient consommateur est unique.</p> <p>L'opticien ou son équipe doit prendre les mesures adéquates (écart pupillaire, hauteur, etc.), afin d'offrir une solution personnalisée, optimisée et adaptée à ses besoins.</p> <p>Dans tous les cas, avant les différentes prises de mesures, un ajustage de la monture doit être réalisé.</p> <p>L'opticien ou son équipe enregistre dans le dossier client l'ensemble des mesures prises.</p>	<p>Existence des équipements de mesure nécessaires : Ex : pupillomètre, miroir, colonne de prise de mesure.</p> <p>Existence des équipements pour l'ajustage : Ex : pince mors caoutchouc ou plastique, pince à plaquette, pince à tenons</p> <p>Dossier client</p>	<p>Vérification de l'existence des équipements</p> <p>Vérification de la connaissance de l'opticien</p> <p>Contrôle des dossiers clients</p>
<p>10. Les informations contractuelles sont transmises au patient consommateur</p>	<p>L'opticien ou son équipe doit transmettre toutes les informations contractuelles au client, pour l'aider au mieux dans ses choix sous forme d'un devis. Ce devis est élaboré suivant la réglementation en vigueur.</p> <p>Si le patient consommateur connaît les conditions de son contrat avec sa complémentaire santé, l'opticien ou son équipe doit être capable d'expliquer les garanties, montants des remboursements et reste à charge pour le Régime Obligatoire (RO) et le Régime Complémentaire (RC).</p> <p><i>Voir Annexe 1 réglementaire – Devis : devis normalisé et différentes offres à présenter</i></p> <p><i>Voir Annexe 1 réglementaire – Garanties (adaptation et de conformité)</i></p> <p><i>Voir Annexe 2, Convention nationale UNCAM des opticiens :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>information sur les conditions de prise en charge</i> - <i>devis en 2 exemplaires, non transmissible au CPAM sauf en cas de litige.</i> 	<p>Devis et/ou tout autre document</p> <p>Dossier client</p>	<p>Vérification documentaire</p>

CARACTERISITIQUES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p>12. Assurer le respect du processus de contrôles, permettant de bien vérifier la bonne réalisation du produit (centrages, corrections visuelles, rhabillages)</p>	<p>Suite à la fabrication, l'opticien ou son équipe doit réaliser ou s'assurer de la réalisation des vérifications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conformité des mesures (écarts, hauteurs), • Conformité des puissances, • Conformité de la monture (parallélisme et croisement des branches, contrôle de forme, serrage des vis etc...), • Intégrité de la surface des verres. <p>Les valeurs de tolérances retenues doivent être conformes au « tableau de tolérance pour le contrôle des axages et centrages des verres correcteurs » selon la norme EN 166 et concernent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ecart interpupillaire - Différence de hauteur - Axage - Centrage verres progressifs et bi-focaux - Puissance prismatique <p>Le matériel de fabrication utilisé est régulièrement entretenu.</p> <p><i>Voir Annexe 2, Convention nationale UNCAM des opticiens :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>tous les montages doivent être effectués sous le contrôle de l'opticien ou d'un responsable technique</i> - <i>Installation du fronctocomètre et tout le matériel de façonnage pour le montage et le remontage</i> 	<p>Présentation des contrôles internes effectués Preuves écrites / enregistrement des contrôles réalisés</p> <p>Enregistrement de l'entretien des matériels de vérification</p> <p>Plaque de conformité sur les appareils</p>	<p>Interviews</p> <p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification documentaire</p> <p>Contrôle visuel</p>

CARACTERISITIQUES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p>13. L'information est donnée au plus vite au patient consommateur en cas d'éventuels retards de livraison</p>	<p><u>Principe général :</u> Pour éviter tout déplacement intempestif et infructueux du patient consommateur, l'opticien ou son équipe s'engage à informer celui-ci aussi rapidement que possible, en cas de report du délai de livraison et dans tous les cas avant l'heure et la date prévus de venue en magasin pour livraison.</p> <p>Le patient consommateur est systématiquement averti de tout éventuel retard par rapport aux engagements de délais pris au moment de la commande (exigence 9) par des moyens tels que tel, message répondeur, mail, SMS</p> <p>L'appel du patient consommateur est obligatoirement enregistré dans le dossier client, une fiche client ou tout autre support.</p> <p>L'opticien ou son équipe met en place un système de contrôle des éventuels retards et de suivi de la commande.</p>	<p>Dossier client, fiche client, fiche contact ou tout autre support</p> <p>Méthode utilisée pour contrôler les éventuels retards</p>	<p>Contrôle dossier client, fiche client ou autre support</p> <p>Sur dossier</p> <p>Entretien personnel</p>

6.4 Mise à disposition de l'équipement

CARACTERISTIQUES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p>14. Lors de la mise à disposition des équipements correcteurs, l'opticien s'assure de la "validation du confort visuel" par le client</p>	<p>L'opticien ou son équipe réalise à chaque livraison</p> <ul style="list-style-type: none"> - un contrôle du confort visuel dynamique dans les conditions d'usage exprimées par le patient consommateur avec équipement correcteur définitif. Il s'assure que les résultats sont conformes à la MESU ; - une mesure de l'acuité visuelle et enregistre le résultat dans le dossier client. <p><i>Voir Annexe 2, Convention nationale UNCAM des opticiens :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>essai de l'équipement en conditions d'usage</i> 	<p>Réalisé lors de chaque livraison</p> <p>Dossier client</p>	<p>Entretien avec le personnel du magasin</p> <p>Vérification documentaire</p>
<p>15. Le patient consommateur reçoit systématiquement les conseils d'entretien et d'utilisation des produits livrés</p>	<p>A chaque livraison, le patient consommateur reçoit de la part de l'opticien ou de son équipe les conseils :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'entretien et de précautions d'utilisation de la monture et des verres, - sur l'hygiène oculaire, sur les conditions de port des lentilles et leur manipulation, - sur l'utilisation des produits d'entretien lentilles (périodicité de nettoyage, conditions de stockage, dates de péremption). <p>L'opticien ou son équipe remet au patient consommateur une carte d'authenticité des verres remise par le fabricant ou l'adresse du site pour la télécharger. Elle permet la garantie de la traçabilité.</p> <p><i>Voir Annexe 1 réglementaire – Carte de vue</i></p>	<p>Fiches d'entretien et d'utilisation à disposition du patient consommateur</p> <p>Carte d'authenticité (elle peut être électronique)</p>	<p>Vérification de la mise à disposition</p> <p>Entretien avec le personnel du magasin</p> <p>Vérification</p>

6.5 Facturation

CARACTERISTIQUES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p>16. La FSE et la DRE sont établies de manière maîtrisée et sécurisée</p>	<p><u>Principe général :</u> La facturation SESAM-Vitale permet la dématérialisation des signatures des Professionnels de Santé et des patients au moment de la réalisation des Feuilles de Soins Electronique, FSE et des Demandes de Remboursement Electroniques, DRE. Pour ce faire est utilisée la Carte de Professionnel de Santé et la Carte Vitale du patient consommateur. Donc, le Professionnel de Santé n'a plus besoin d'envoyer le Cerfa aux Régimes Obligatoires. Avec la sécurisation des données (norme 1.40), les factures de soins électroniques sont envoyées par lot de manière cryptée. Un lot correspond au régime des soins (pharmacie, optique, biologie). Le progiciel de facturation doit être agréé à la norme 1.40.</p> <p>Le magasin dispose des moyens nécessaires au stockage des informations du patient consommateur et au traitement du dossier de remboursement conforme à la norme 1.40 sesame vitale :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une carte CPS - un logiciel agréé 1.40 - des terminaux de lecture de la carte vitale <p><i>Voir Liste des logiciels agréés par le CNDA (centre national de dépôt et d'agrément) : cnda.ameli.fr</i></p> <p>Lors de la livraison de l'équipement, l'opticien ou son équipe contrôle les informations personnelles de la carte vitale du patient consommateur afin de préparer la FSE (Facturation de soin électronique).</p> <p>Il établit la facture conforme à la réglementation. L'opticien ou son équipe transmet via la norme 1.40 sesame vitale aux organismes obligatoires de l'assurance maladie la FSE et le cas échéant la DRE aux organismes complémentaires.</p> <p><i>Voir Annexe 1 réglementaire – Facture</i> <i>Voir Annexe 2, Convention nationale UNCAM des opticiens :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Facturation selon cahier des charges défini 	<p>Carte CPS Agrément du logiciel Terminaux</p> <p>Démonstration de la transmission sécurisée de la FSE Dossier client</p>	<p>Contrôle visuel et vérification documentaire</p> <p>Contrôle visuel et vérification documentaire</p>

CARACTERISTIQUES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
17. Le patient consommateur reçoit les informations concernant le renouvellement de son équipement	L'opticien ou son équipe informe le patient consommateur sur les conditions de renouvellement de l'équipement conformément à la législation en vigueur.	Réalisé lors de chaque livraison Eventuelles documentations à disposition ou remise au patient consommateur	Entretien avec le personnel du magasin Vérification de la mise à disposition

6.6 Un dossier client personnalisé

CARACTERISTIQUES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p>18. Le dossier de chaque patient consommateur est tenu à jour à chaque visite</p>	<p><u>Principe général :</u> Pour chaque client, un dossier informatisé est obligatoire. Il est la mémoire des rapports entre le patient consommateur et le magasin d'optique, preuve matérielle du suivi et de l'évolution des données visuelles concernant chaque client.</p> <p>Le dossier du patient consommateur est complété à chaque visite, avec les mentions suivantes à minima :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'état civil (Nom, prénom, adresse, tel), - l'identité de l'opticien en charge du dossier, - les prises de mesures (écart pupillaire et hauteur le cas échéant) pour le montage, - la correction réalisée, - les informations concernant les tests d' « acuité Magasin » avec la nouvelle correction, - les références des produits délivrés (verres, montures, lentilles, produits d'entretien...), - des informations spécifiques liées au patient consommateur (s'il y a lieu). 	<p>Dossiers client</p>	<p>Vérification documentaire</p>
<p>19. La protection des informations des patients consommateurs est assurée</p>	<p>L'ensemble de l'équipe du magasin est sensibilisé aux règles de discrétion, de protection et de confidentialité des données personnelles, aux procédures internes mises en places pour la gestion de la protection des données.</p> <p>Tous les documents (sur papier ou informatisés) contenant des informations sur les clients sont sécurisés et inaccessibles pour des personnes externes au magasin.</p> <p>Le magasin respecte les obligations du RGPD (consentement, protection, délai de conservation définie, traitements définis) Des sauvegardes régulières sont réalisées de toutes les données traitées par le logiciel utilisé.</p> <p>Le système d'hébergement des données, le cas échéant, est certifié hébergeur de données de santé.</p> <p><i>Voir Annexe 1 règlementaire – RGPD</i></p>	<p>Connaissance des règles et procédures en matière de protection des données et de confidentialité</p> <p>Sécurisation et protection des documents</p> <p>Consentement éclairé Registre de traitement le cas échéant</p> <p>Certification HDS Contrat d'hébergement et protection</p>	<p>Entretien personnel</p> <p>Contrôle visuel</p> <p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification documentaire</p>

6.7 Un suivi de la satisfaction des clients

CARACTERISTIQUES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p>20. Les suggestions et réclamations des patients consommateurs sont systématiquement prises en compte et leur satisfaction est évaluée régulièrement.</p>	<p><u>Principe général :</u> Le patient consommateur a la possibilité d'exprimer de manière formelle ses suggestions d'amélioration ou ses réclamations, qui doivent être enregistrées.</p> <p>Toute réclamation formelle d'un patient consommateur doit faire l'objet d'une réponse écrite, qui doit être adressée au patient consommateur dans les 15 jours ouvrés et consignée. Des actions sont mises en place afin de comprendre la survenue de la réclamation, et d'améliorer le fonctionnement du magasin. Toutes les correspondances (courriers,...) avec les clients, OCAM et autres organismes doivent être conservées par l'établissement.</p> <p>Par ailleurs, le magasin doit avoir établi un processus d'évaluation de la perception client (questionnaire ou autre moyens). Cette évaluation est réalisée de manière régulière et a pour but de permettre au patient consommateur de s'exprimer et au magasin d'améliorer son fonctionnement.</p> <p>A fréquence régulière, les retours de ces évaluations ainsi que les réclamations sont analysés par le magasin, pour mettre en place d'éventuelles actions d'amélioration.</p>	<p>Enregistrement et archivage réclamations (dont courriers clients) + des réponses apportées et actions de progrès lorsque justifié Mise en place des actions</p> <p>Résultats évaluation de la perception</p> <p>Mise en place des actions d'amélioration, en relation avec l'enquête</p>	<p>Contrôle documentaire</p> <p>Vérification de la mise en œuvre des actions d'amélioration</p> <p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification de la mise en œuvre des actions d'amélioration</p>

7. Lexique

Dans le présent référentiel,

- ✓ Patient consommateur : personne atteinte d'une anomalie de vision, pouvant être corrigée en partie ou en totalité par le port d'équipements correcteurs adaptés (lunettes, lentilles)
- ✓ Opticien : Opticien-lunetier professionnel de santé
- ✓ M.E.S.U. : La « Mise En Situation d'Usage » consiste à faire essayer concrètement la correction visuelle prescrite (avec un équipement correcteur du type « lunettes d'essais » ...) et ainsi à valider le confort visuel du client
- ✓ Opticien responsable technique : Il est l'opticien diplômé du magasin responsable des échanges avec les organismes d'assurance maladie obligatoire
- ✓ DPEC : Demande de Prise en Charge
- ✓ CPS : Carte Professionnelle de Santé
- ✓ DPC : Développement Professionnel Continu
- ✓ DRE : Demande de Remboursement Electronique
- ✓ FSE : Facturation de Soins Electroniques
- ✓ Traitement de données personnelles : est une opération, ou ensemble d'opérations, portant sur des données personnelles, quel que soit le procédé utilisé (collecte, enregistrement, organisation, conservation, adaptation, modification, extraction, consultation, utilisation, communication par transmission/diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, rapprochement).

8. Dispositions d'organisation

8.1 Responsabilités

Le responsable de l'entreprise ou du magasin est chargé de la bonne application des engagements et des règles internes liées au présent référentiel.

8.2 Gestion documentaire

L'organisation décrite dans le présent référentiel s'appuie sur un système documentaire s'articulant de la manière suivante :

- a) Le présent référentiel
- b) Les enregistrements apportant la preuve de la mise en œuvre des engagements de service
- c) Les textes réglementaires et/ou normatifs en vigueur

Les modalités de gestion diffèrent pour chaque type de document :

- a) La gestion du référentiel est maîtrisée par l'entreprise.
- b) La gestion des enregistrements est maîtrisée par l'entreprise.
- c) Si un texte réglementaire et/ou normatif pouvant avoir des conséquences sur les règles établies dans le présent référentiel entre en vigueur, l'application des exigences du présent référentiel sera mise à jour en conséquence.

8.3 Suivi de l'activité

L'opticien doit être en mesure de suivre un certain nombre d'indicateurs lui permettant de mesurer l'efficacité de sa démarche liée à la certification :

- Suivi et amélioration de la satisfaction client
- Suivi et amélioration des réclamations (clients, OCAM,...)
- Suivi et amélioration des retours d'équipement
- Suivi et amélioration de la motivation du personnel
- Suivi et amélioration de la formation et de ses outils
- Suivi et amélioration des indicateurs tels que le chiffre d'affaire, délais de livraison,
- ...

8.4 Information du personnel

L'entreprise organisera des réunions d'animation au cours desquelles le sujet de la certification de service sera abordé.

8.5 Audit Interne pour les groupes multi établissements

L'entreprise vérifie une fois par an le respect des caractéristiques définies dans le référentiel et certifiées par Bureau Veritas Certification.

L'entreprise a défini les modalités d'audit interne dans une procédure écrite pour s'assurer de la conformité des engagements de service du présent référentiel.

L'entreprise vérifie :

- l'existence éventuelle des documents de référence décrivant les pratiques à suivre
- l'existence des enregistrements requis, à jour,
- le respect des engagements.

Les résultats de ces audits internes sont enregistrés, les éléments de preuves de conformité et de non-conformité sont consignés dans le rapport.

Lorsqu'une non-conformité a été détectée, l'entreprise met en œuvre une action corrective destinée à éliminer la non-conformité détectée et les actions sont enregistrées.

Les résultats des contrôles internes sont examinés et pris en compte lors des audits externes ultérieurs effectués par Bureau Veritas Certification.

Pour pouvoir prétendre à la certification, tous les sites intégrés au périmètre de certification devront avoir été audités par le siège ou la tête de réseau. Par la suite, le planning d'audit interne devra être construit et réalisé de manière à ce que l'ensemble des sites inclus au périmètre de certification soient audités sur une période de 3 ans.

8.6 Exigences spécifiques en cas de sous-traitance

Le postulant qui fait appel à des sous-traitants pour certaines prestations maintient à jour la liste de ceux-ci (identification : nom, adresse, tél., mail...). Ex : montage d'équipement correcteur, verrier, télédestourage.

L'opticien continue à porter la responsabilité de la réalisation des activités sous-traitées au regard du patient consommateur. Il pratique les contrôles produits finis et semi finis en conséquence.

Le postulant déclare au moment de la candidature les activités sous-traitées et fournit la liste des soustraitants dans son dossier de candidature.

9. Plan d'audit externe

La certification est délivrée par Bureau Veritas Certification à chaque établissement exerçant le métier d'opticien.

La certification est valable pour une durée de 3 ans suite à un audit initial et confirmée sous réserve de la réalisation d'audits de suivi annuels.

Dans le cas d'un organisme multiétablissement répondant aux critères de la certification multisite (voir prérequis du référentiel), des règles spécifiques s'appliquent :

- la certification est délivrée à tous les magasins, sous réserve de l'application d'une règle d'échantillonnage telle que mentionnée dans la GP01 annexée à l'offre de certification ;
- Les durées d'audit sont étudiées au cas par cas en fonction du nombre d'établissements ;
- La structure centrale (siège ou tête de réseau) est systématiquement auditée à chaque campagne d'audits ;
- les audits se déroulent de manière à conduire d'abord l'audit de la structure centralisée puis les audits des sites rattachés ;
- un seul rapport est rédigé pour l'ensemble du périmètre concerné. La structure centralisée et l'interlocuteur désigné sont chargés d'adresser un exemplaire du rapport à chacun des sites audités ;
- si une seule non-conformité sur un site n'est pas clôturée sur le périmètre elle remet en cause la certification de l'ensemble de l'organisme multi-établissement ;
- lorsqu'une non-conformité est détectée sur un site, une recherche systématique sur l'ensemble du périmètre est demandée à la structure centralisée. Elle doit apporter un état des sites vis-à-vis de l'écart et la preuve de la mise en place d'actions correctives ou de la conformité de l'ensemble des sites de son périmètre ;
- si un audit complémentaire est déclenché, il se déroulera sur un échantillon comprenant l'ensemble des sites où l'écart a été constaté + 1 site.

10. Référence à la certification sur les supports de communication

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 : VeriSelect

2. La dénomination du référentiel utilisé.

Pour ce référentiel : Qualité de Services Opticien

3. Les modalités selon lesquelles le référentiel peut être obtenu

Pour ce référentiel : « Disponible sur demande »



Le logotype, complet, à utiliser est :

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.



BUREAU
VERITAS

Move Forward with Confidence

Bureau Veritas Certification France sas – Siège social : 9 Cours du Triangle - 92937 Paris-La Défense Cedex
E-mail info.certification@bureauveritas.com – www.bureauveritas.fr/certification

© Bureau Veritas Certification – Tous droits réservés