


# Référentiel Engagement de service

## QUALITE EN OPTIQUE

« ACTIVITES DE SERVICES ET DE VENTE DE PRODUITS D'OPTIQUE,  
DU PREMIER CONTACT CLIENT AU SERVICE APRES-VENTE »

Le responsable de la certification Engagement de service
Nom : <i>LANOT</i>
Fonction : <i>responsable département développement</i>
Date : <i>16/09/2014</i>
Visa : 

Référence : REF 230

Edition : du 15 juillet 2014

# SOMMAIRE

<b>II. LE CONTEXTE GENERAL.....</b>	<b>5</b>
<b>III. LE CONTEXTE REGLEMENTAIRE .....</b>	<b>6</b>
<b>IV. LES ENGAGEMENTS DE SERVICE .....</b>	<b>9</b>
<b>V. LES DISPOSITIONS D'ORGANISATION .....</b>	<b>25</b>
1. RESPONSABILITES.....	25
2. ORGANISATION DOCUMENTAIRE .....	25
3. INFORMATION ET FORMATION DU PERSONNEL.....	25
<b>VI. LES MODALITES DE SUIVI ET DE PILOTAGE DU RESPECT DES ENGAGEMENTS .....</b>	<b>26</b>
1. AUTO EVALUATIONS ET GESTION DES ECARTS .....	26
2. GESTION DES ECARTS ET PLAN D'AMELIORATION .....	26
<b>VII. LES MODALITES DE COMMUNICATION .....</b>	<b>27</b>
<b>VIII. DOSSIER DE CANDIDATURE .....</b>	<b>29</b>
<b>IX. MODALITES D'ATTRIBUTION ET DE MAINTIEN DU CERTIFICAT ENGAGEMENT DE SERVICE .....</b>	<b>30</b>
<b>X. GLOSSAIRE .....</b>	<b>34</b>
<b>ANNEXE 1 : DOSSIER DE CANDIDATURE .....</b>	<b>37</b>

## I. Le domaine d'application

L'opticien-lunetier est un professionnel de santé, selon la définition du Code de la Santé Publique, qui réalise, adapte et vend des produits destinés à protéger et à corriger les défauts ou déficiences de la vue et conseille les utilisateurs sur les matériels fournis. Ses trois rôles essentiels sont :

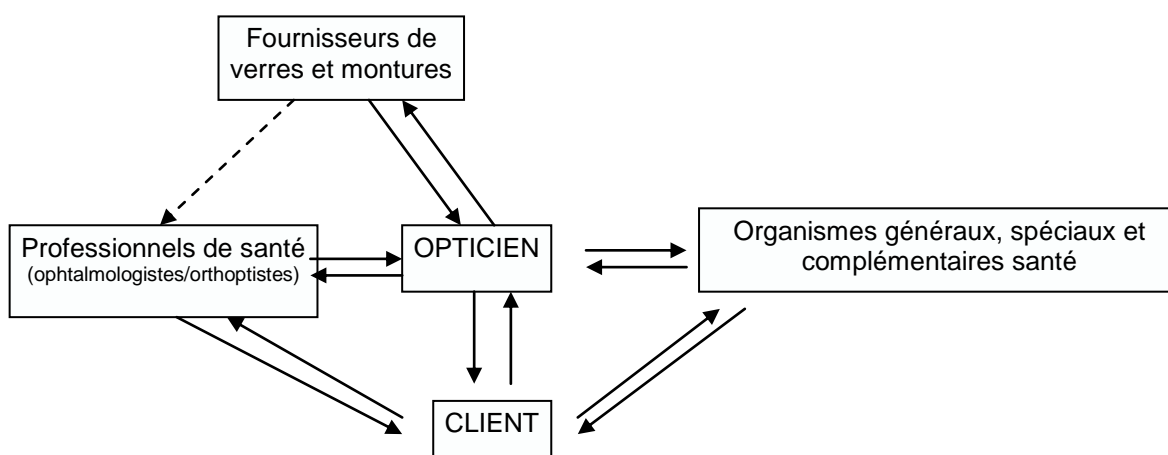
- assurer la meilleure vision possible en exécutant l'ordonnance de l'ophtalmologiste ou en l'adaptant si nécessaire lors d'un renouvellement.
- l'optimisation de l'image donnée par l'équipement optique correcteur,
- l'assurance de la parfaite adéquation et réalisation de la compensation optique par rapport à l'usage, la morphologie et la physiologie du porteur.

Le présent référentiel impacte **l'ensemble de la chaîne de santé visuelle** décrit dans le schéma ci-contre, et décrit les engagements de service pris par un magasin d'optique pour l'ensemble de ses **activités de service, de conseil et de vente de produits d'optique** (verres correcteurs, verres et montures solaires, lentilles de contact et matériels répondant aux besoins visuels spécifiques des porteurs (ex. basse vision ...)), **dès la première prise de contact jusqu'au service après-vente et au suivi de la satisfaction clients.**

Le référentiel comporte des engagements spécifiques à certaines activités :

- La réalisation d'un examen non médical de la vue
- L'accompagnement à la basse vision

Si les activités ne sont pas exercées par le candidat à la certification, ces engagements sont « non applicables ». Cependant, si le magasin exerce une ou la totalité de ces activités, **elles doivent être conformes** aux engagements spécifiques et **ne peuvent être exclues** du champ de la certification.



### Demandeur de la certification :

La certification de service est accessible à tout type d'établissement à titre individuel :

- exerçant les activités de services et de vente de produits d'optique depuis au moins 6 mois et pouvant le justifier par tout document administratif (extrait KBIS ...),
- respectant les pré-requis suivants :
  - présence d'au moins un opticien diplômé dans le point de vente et pendant l'amplitude d'ouverture du magasin
  - être à jour de ses autorisations administratives (Kbis, DDASS, agrément sécurité sociale),
  - s'engager à respecter la réglementation en vigueur applicable (lettre d'engagement

de certification)

- disposer d'équipements minimum nécessaires au respect des engagements de service,
- et ayant mis en œuvre les engagements de service et les dispositions d'organisation et de pilotage tels que décrit dans le présent document.

**Note** : l'ensemble des pièces justificatives à fournir sont mentionnées dans la colonne « modalités de contrôle » du présent document.

## II. Le contexte général

### **PRESENTATION DE LA DEMARCHE DE QUALITE DE SERVICE**

L'objet de la démarche qualité basée sur la certification de service est de valoriser le savoir-faire de l'opticien et d'assurer au client et à l'ensemble de la filière de la vision (organismes payeurs, prescripteurs, fournisseurs et partenaires), une prestation avec un niveau de qualité décrit dans le présent document.

Ces dernières années, des évolutions majeures ont modifié la vie professionnelle des opticiens : évolution de la réglementation, évolution de la technologie des produits optiques, dotation d'une nouvelle compétence en matière d'adaptation de la prescription médicale des verres correcteurs, obligeant ainsi l'opticien à modifier ses pratiques professionnelles, et à associer toujours davantage son rôle essentiel de technicien à celui de conseiller commercial et de professionnels de santé. L'opticien doit, à la lumière de la prescription de l'ophtalmologiste et des besoins particuliers de son client (sa profession par exemple), l'informer sur le type de verre à choisir, les montures à privilégier, les types de traitements, les différences de prix, etc. Ainsi, il lui appartient d'évaluer les prestations des professionnels de la filière de la vision pour proposer à son client l'équipement le plus adapté à ses besoins.

Depuis quelques années, les opticiens bénéficient de plusieurs référentiels d'engagements de service orientés client. Ces dispositifs s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue de la qualité du service rendu. Aujourd'hui, et pour répondre au besoin des consommateurs d'une meilleure lisibilité des services de l'opticien, il est apparu nécessaire aux professionnels de l'optique d'élaborer un standard national, intégrant les bonnes pratiques de la profession d'opticien en matière de prestation de service et de vente de produits d'optique. Cette certification de service, à portée nationale, répond également à la préoccupation permanente de la filière de la vision d'apporter aux consommateurs une preuve tangible de la qualité des prestations de service d'un magasin d'optique. Elle traduit sa volonté de maintenir des relations transparentes et confidentielles avec les consommateurs. Décrites et vérifiées, la certification sécurisera au mieux les relations clients/prestataires ainsi que la qualité de la mise en œuvre des prestations de service de l'opticien. Elle est un véritable outil de progrès permettant de mobiliser le personnel autour d'un unique objectif : la satisfaction des clients/partenaires (consommateurs, organismes complémentaires de santé, professionnels de santé, fournisseurs de matériels d'optique ...).

Ce référentiel a été rédigé dans la perspective de travaux éventuels de normalisation pouvant conduire à la publication d'une norme française homologuée; cette démarche s'inscrit également dans une perspective de reconnaissance européenne.

### III. Le contexte réglementaire

Le présent référentiel s'inscrit dans le cadre de la certification de services prévue par les articles L. 115-27 à L. 115-32 et R.115-1 à R.115-3 du code de la consommation.

Tout professionnel d'optique respecte les dispositions législatives et réglementaires qui s'imposent et notamment les dispositions spécifiques des codes et textes suivants :

DOMAINES	REFERENCES
<b>Textes généraux / cadrage</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Code de la santé publique (Art. L.4362-1 à L.4362-11, L.4211-4, L.4363-2 à L.4363-4, D4362-1, R.4362-2 à R.4362-10, L.1142-2 et L.505 à L.509)</li> <li>✓ Code de la sécurité sociale (Art. R165-1 et R.165-24)</li> </ul>
<b>Prise en charge des produits / produits et prestations remboursables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Arrêté du 31 décembre 1999 pris pour l'application des articles L165-1 et L.861-3 du Code de la Sécurité Sociale relatif à la couverture maladie universelle (CMU)</li> <li>✓ Arrêté du 10 janvier 2002 modifiant les titres II, III et IV de la liste des produits et prestations remboursables prévue à l'article L. 165-1 du Code de la Sécurité Sociale</li> <li>✓ Convention nationale entre les trois caisses nationales d'assurance maladie, la FNOF et l'UNOM du 14 octobre 2003</li> <li>✓ 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 équipements d'optique aux bénéficiaires de la couverture complémentaire d'assurance maladie</li> <li>✓ Décret n°2007-551 du 13 avril 2007 relatif à la prise en charge des dispositifs médicaux prescrits par les infirmiers ou adaptés par les opticiens-lunetiers et modifiant l'article R.165-1 du code de la sécurité sociale</li> </ul>
<b>Conditions d'adaptation de la prescription médicale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Décret n°2007-553 du 13 avril 2007 relatif aux conditions d'adaptation de la prescription médicale initiale de verres correcteurs dans le cadre d'un renouvellement et règles d'exercice de la profession d'opticien lunetier. Ce document précise notamment : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ le port obligatoire du badge</li> <li>○ l'existence d'un local d'examen assurant l'intimité,</li> <li>○ que l'opticien s'interdit toute publicité et toute communication destinée au public sur sa capacité à déterminer la réfraction,</li> <li>○ que l'adaptation de l'ordonnance n'est possible que dans le cadre d'un renouvellement,</li> <li>○ qu'un retour d'information au prescripteur est nécessaire quand l'équipement renouvelé ne correspond pas à l'ordonnance initiale,</li> <li>○ l'adaptation de la prescription médicale ne peut être réalisée que lorsque l'ordonnance médicale initiale date de moins de 3 ans</li> <li>○ l'adaptation des verres correcteurs concernant la presbytie n'est possible que si ce trouble visuel a fait l'objet d'une première prescription par un médecin ophtalmologiste.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Qualification des professionnels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Circulaire DGSS/PS3 n°588 du 26 septembre 1996 relative à la qualification professionnelle des dirigeants ou gérants de magasins d'optique lunetterie (BO Ministère chargé de la Santé, n°96/42 p45-47)</li> <li>✓ Arrêté du 3 septembre 1997 JORF n°223 du 25 septembre 1997 portant définition et fixant les conditions de délivrance du Brevet de Technicien Supérieur « opticien-lunetier »</li> <li>✓ Enregistrement du diplôme de l'opticien dans les DDASS pour obtenir l'agrément de fournisseur de la Sécurité Sociale</li> <li>✓ Etre titulaire d'un BTS opticien-lunetier, Brevet Professionnel opticien-lunetier pour exploiter un établissement d'optique ou employer un(des) opticien(s)</li> </ul>

	<p>diplômé(s)</p> <p>✓ Décret n°2011-2014 du 30 décembre 2011 relatif au DPC des professionnels de santé paramédicaux</p>
<b>Protection du consommateur</b>	<p>✓ Code de la consommation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Art. L311 relatif au crédit à la consommation</li> <li>○ Art. L111-1 relatif à l'obligation générale d'information des professionnels et notamment l'article L111-2 sur la disponibilité des pièces indispensables à l'utilisation du bien vendu sur le marché</li> <li>○ Art. L211-1 et Art. L212-1 sur la conformité et sécurité des produits et des services</li> <li>○ Art. L213-1 et Art. L213-2-1 sur la tromperie</li> <li>○ Art. L221-1 sur la sécurité des produits</li> <li>○ Art. L121-8 à L121-14 sur la publicité comparative</li> </ul>
	<p>✓ Code de commerce :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Livre IV sur la liberté des prix et de la concurrence</li> <li>○ Articles L.441-3 à L.441-5 sur la facturation</li> <li>○ Loi du 5 juillet 1996 abrogée par l'ordonnance n°2000-912 du 18 septembre 2000 (articles L.310-3 et L.310-5 à L.310-7 sur les soldes)</li> </ul>
	<p>✓ Arrêtés du 23 juillet 1996 et du 20 mai 1997 relatifs à l'information du consommateur sur les produits d'optique médicale et spécifiquement sur l'obligation de fournir un devis préalablement à la conclusion de la vente et contenu du devis</p> <p>✓ Arrêté n°83-50/A du 3 octobre 1983 relatif à la publicité des prix de tous les services et particulièrement sur l'émission de ticket de caisse</p> <p>✓ Arrêté du 3 décembre 1987 relatif à l'information du consommateur sur les prix et notamment sur les annonces de prix</p> <p>✓ Arrêté du 31 décembre 2008 relatif aux annonces de réduction de prix à l'égard du consommateur</p>
	<p>✓ Art. 114-1 du Code de la Consommation renvoyant en lieu et place du décret 92-1156 du 13 octobre 1992 sur les délais de livraison</p>
	<p>✓ Traitement des données personnelles clients spécifiquement pour les opticiens</p> <p>✓ Norme simplifiée n°54 relative aux traitements automatisés de données à caractère personnel mis en œuvre par les opticiens lunetiers pour la gestion de leur activité professionnelle J0 n°45 du 22 février 2007</p>
	<p>✓ Arrêté du 23 juillet 1996 relatif à l'information du consommateur sur les produits d'optique médicale, version consolidée au 29 mai 1997</p>
	<p>✓ Décret no 2012-860 du 5 juillet 2012 relatif aux modalités de prescription et de délivrance des produits et prestations inscrits sur la liste prévue à l'article L. 165-1 du code de la sécurité sociale</p>

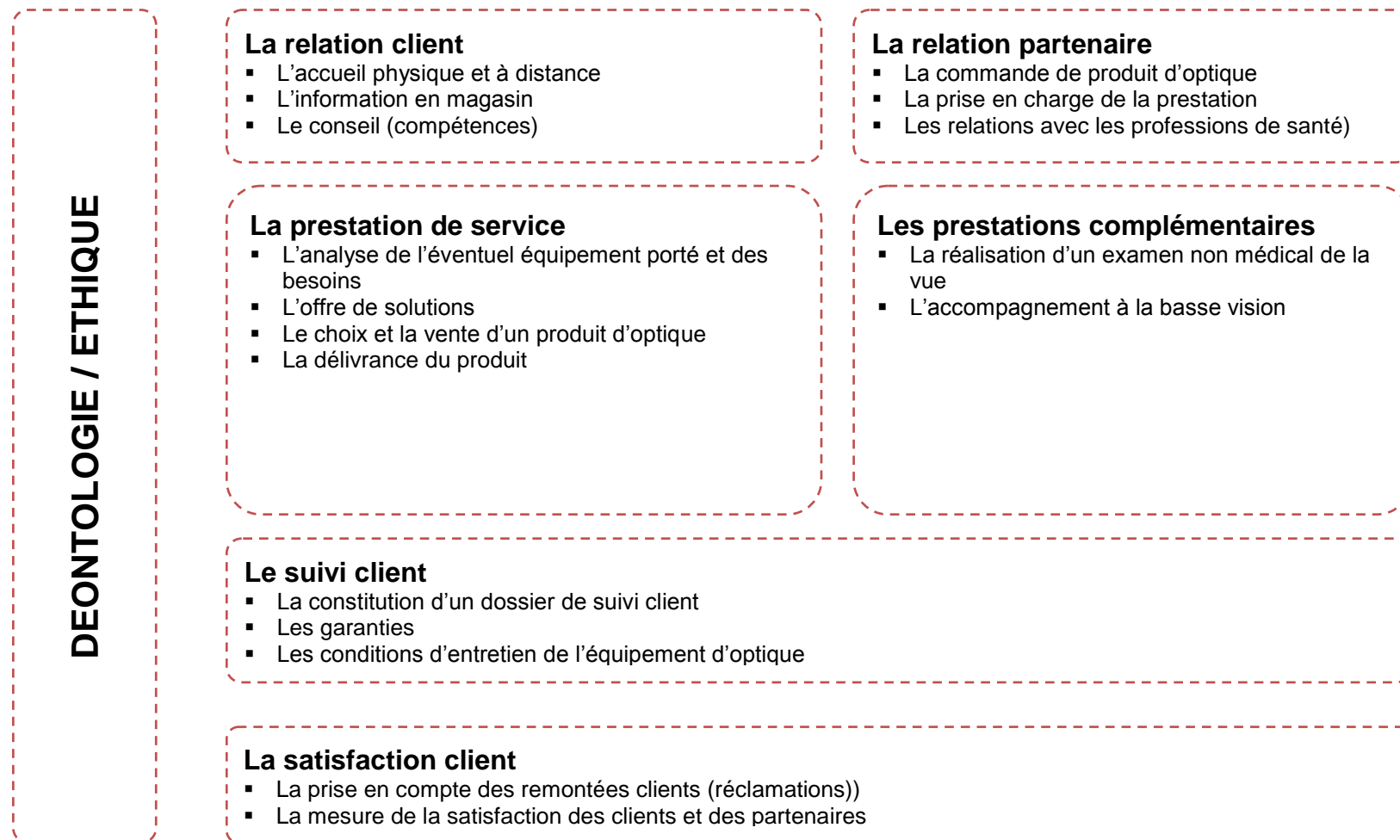




## IV. Les engagements de service

### 4.1 LE PARCOURS CLIENTS

Le parcours client correspond à l'ensemble des étapes suivies par le client lors de son premier contact avec l'opticien jusqu'à la réalisation de la prestation de service. Les différentes activités de la prestation de service sont organisées et permettent d'obtenir le résultat attendu à savoir la satisfaction des clients utilisateurs de produits d'optique et des clients partenaires/fournisseurs. **Chaque engagement est détaillé dans les tableaux des pages suivantes.**



## 2 LISTE DETAILLEE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE

**Note :** Les dispositions réglementaires figurent *en italique* dans le texte. Elles ont été mentionnées afin de répondre aux attentes des clients sur leur lisibilité.

### Thème/Famille : Déontologie/éthique de la profession

N°	LIBELLE DE L'ENGAGEMENT	DETAIL DE L'ENGAGEMENT ET/OU MOYENS MIS EN OEUVRE	MODALITES DE CONTROLE ELEMENTS DE PREUVE
1	<p><b>« Nous respectons les principes déontologiques envers nos clients et partenaires »</b></p>	<p><i>Tout le personnel du magasin connaît et applique les principes déontologiques englobant les principes de loyauté, de respect et l'éthique envers les clients et les partenaires, de par sa formation initiale, l'information à son embauche et tout au long de l'exercice de son activité professionnelle :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪</li> <li>▪ Il est capable de fournir une réponse appropriée à des besoins,</li> <li>▪ Il propose des services et des produits</li> <li>▪ Il adopte une attitude loyale dans l'exercice de ses fonctions,</li> <li>▪ Il transmet de l'information objective sur les produits, services et offres commerciales,</li> <li>▪ Il effectue une offre en fonction des besoins visuels du client et de l'usage que celui-ci fera de l'équipement optique dans le respect des conventions signées le cas échéant et non pas en fonction du remboursement de la complémentaire santé même en cas de demande expresse du client.</li> <li>▪ Il établit une facture correspondant à la réalité des produits et prestations délivrés.</li> <li>▪</li> <li>▪ L'opticien se présente comme un professionnel de santé,</li> <li>▪ Il est qualifié et responsable (présentation du diplôme de l'opticien responsable),</li> <li>▪ Il assure le contrôle des fournitures délivrées dans le point de vente,</li> <li>▪ Il délivre un équipement adapté.</li> </ul>	<p>Vérification dans les <b>dossiers du personnel</b> de la présence d'un <b>document</b> attestant de la formation à la déontologie de l'ensemble du personnel et du <b>support de formation</b></p> <p>Vérification de l'existence de <b>notes de service, charte d'engagement, etc...</b> disponible pour le personnel</p> <p>Contrôle tout au long de la visite mystère et de l'audit du respect de la déontologie</p>

## Thème/Famille : La relation clients (Accueil, information magasin, et conseils)

N°	LIBELLE DE L'ENGAGEMENT	DETAIL DE L'ENGAGEMENT ET/OU MOYENS MIS EN ŒUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE ELEMENTS DE PREUVE
2	« Vous êtes accueilli avec courtoisie et efficacité quel que soit le moment de notre relation d'échanges »	<p>Accueil pendant l'ouverture du magasin (au magasin ou par téléphone) L'accueil est personnalisé : Le personnel se présente et/ou identifie le magasin lors des appels téléphoniques. Il fait preuve de courtoisie, d'empathie et d'écoute grâce à un questionnement adapté à toutes les étapes de la relation clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueil du client dès son entrée dans le magasin, avec une formule de politesse</li> <li>- Eventuellement, mise en attente du client</li> <li>- Identification du motif de visite du client afin de mieux l'orienter dans sa démarche (simple conseil, mise en œuvre de la prestation).</li> </ul> <p>Chaque membre du personnel est sensibilisé à l'accueil du client/prospect.</p> <p><i>L'opticien est facilement identifiable grâce à un badge porté de façon visible, indiquant au moins sa fonction</i></p> <p>En dehors des horaires d'ouverture du magasin, une bande annonce précise les jours et horaires d'ouverture.</p> <p>Dans le cadre de la gestion de d'un dossier, l'opticien est systématiquement identifié par son nom et sa fonction dans tout courrier/courriel adressé aux clients/partenaires de santé.</p>	<p>Contrôle visuels des pratiques en magasin et Interview du personnel</p> <p>Visite mystère en magasin : vérification des modalités d'accueil</p> <p>Vérification de l'existence de <b>modalités d'accueil des clients</b> formalisées par écrit</p> <p>Présence des <b>documents</b> attestant de la formation du personnel</p> <p>Examen des <b>résultats</b> des enquêtes de satisfaction sur le critère accueil</p> <p>Vérification de l'identification de l'opticien</p> <p>Réalisation d'appel mystère pour vérifier la présence de la bande annonce</p> <p>Vérification de l'identification de l'opticien dans les <b>courriers/courriels</b> destinés aux clients et partenaires de santé, le cas échéant</p>

N°	LIBELLE DE L'ENGAGEMENT	DETAIL DE L'ENGAGEMENT ET/OU MOYENS MIS EN OEUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE ELEMENTS DE PREUVE
3	<p>« Nous vous facilitons l'accès aux produits et aux services par la mise à disposition :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'un point de vente bien agencé et propre</li> <li>- de linéaires produits clairs et simples d'accès</li> <li>- d'informations sur les produits d'optique»</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Agencement du magasin</u> : Les espaces accessibles aux clients et les produits destinés à la vente sont propres (absence de salissures au sol, de poussières sur les linéaires) et bien rangés (le matériel d'optique est à sa place, les prix affichés en correspondance, les présentoirs bien classés) et présentent une gamme complète de produits par rapport aux besoins de la clientèle-cible.  Le point de vente est organisé en différentes zones définies par le responsable, afin que dès l'entrée dans le magasin, le client puisse s'orienter facilement vers l'espace de son choix.</li> <li>• <u>Informations à disposition du client</u> : Les informations transmises au client intègrent les conseils concernant les prestations possibles ainsi que les prestations et produits complémentaires éventuels.  Il peut être remis au client une documentation sur les caractéristiques des produits d'optique (verres, lentilles, etc.), les types de traitement, etc.</li> </ul>	<p>Visite mystère en magasin : contrôle de la signalétique, l'aménagement, la propreté et le rangement des zones clients</p> <p>Vérification de la présence des <b>modalités d'aménagement</b> du point de vente, des <b>dispositions de nettoyage et de rangement</b> formalisés, Vérification de la présence du matériel à partir de la <b>liste du matériel</b> dans les locaux</p> <p>Examen des <b>résultats</b> des enquêtes de satisfaction sur le critère information à disposition</p> <p>Vérification de la présence de <b>documentation</b> sur les caractéristiques des produits d'optique</p>

N°	LIBELLE DE L'ENGAGEMENT	DETAIL DE L'ENGAGEMENT ET/OU MOYENS MIS EN OEUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE ELEMENTS DE PREUVE
4	<p><b>« Vous bénéficiez de conseils professionnels et personnalisés à tout moment de la prestation »</b></p>	<p><u>Maintien des compétences du personnel par des formations adaptées :</u> Afin de répondre au mieux à la demande et d'apporter un conseil professionnel, le personnel est doté de compétences, de par sa formation initiale renforcées par de la formation continue adaptée aux besoins et à l'activité du magasin, ainsi qu'aux éventuels services complémentaires proposés par le magasin.</p> <p>Les besoins en formation sont recensés annuellement et retranscrits dans un document de type plan de formation. Il est mis à jour annuellement pour l'ensemble du personnel du point de vente. Les « formations » dispensées sont de plusieurs natures (formation certifiante, diplômante et/ou continue, assistance à des colloques, congrès, salons professionnels, formation fabricants et laboratoires, etc...). <i>Chaque personnel dédié à l'accueil, la vente et la réalisation de l'équipement doit suivre un minimum de 21 heures de formation annuelles, au prorata de sa présence dans l'entreprise.</i> Cette formation ne doit pas être exclusivement réalisée au titre du DIF.</p>	<p>Examen des <b>plans de formation</b></p> <p>Présence des <b>documents</b> attestant des « formations » effectuées et <b>des diplômes</b> dans les <b>dossiers compétences du personnel</b></p> <p>Interview du personnel et observations des pratiques en magasin</p> <p>Examen du suivi du nombre d'heures de formation/an/employé (DIF et hors DIF)</p> <p>Examen des <b>résultats</b> des enquêtes de satisfaction sur le critère conseil / compétence</p>
5	<p><b>« Nous vous fournissons des produits d'optiques conformes et de qualité »</b></p>	<p>L'opticien porte une attention particulière à délivrer des produits de qualité qui répondent aux attentes et au budget du client. Pour ce faire, et afin de garantir la qualité des produits commandés, l'opticien sélectionne ses fournisseurs/prestataires selon des critères (expériences, qualité des produits, service après-vente etc...) appréciés en fonction des retours des enquêtes de satisfaction de ses clients.</p> <p>Les produits commandés sont définis précisément dans le devis détaillé, suivant la législation en vigueur, remis avant la vente au client.</p> <p><u>La commande de l'équipement optique:</u></p> <p>Une fois les produits commandés et réceptionnés, l'opticien contrôle systématiquement les produits et vérifie notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la conformité de la monture, des verres et des lentilles reçus par rapport à la commande : vérification si les produits sont conformes au bordereau de livraison et au devis client,</li> <li>- les paramètres, la qualité et les défauts éventuels des produits commandés,</li> <li>- l'état de l'emballage et la date de péremption dans le cas de réception de lentilles et de produits d'entretien.</li> </ul> <p>L'opticien conserve les bons de livraison sur une période de 6 mois minimum.</p>	<p>Vérification que le bon de livraison des produits du fournisseur est conforme au devis signé par le client ou au bon de commande</p> <p>Examen des devis détaillés</p> <p>Examen des enregistrements des contrôles faits à réception,</p> <p>Existence de critères de sélection des fournisseurs</p> <p>Vérification de la présence des carte d'identité des verres si fournie</p> <p>Interview du personnel afin de vérifier les pratiques pour les contrôles</p> <p>Examen des résultats des enquêtes de satisfaction sur le critère qualité du produit acheté</p> <p>Vérification de la conservation des bons de livraison sur 6 mois minimum</p>

## Thème/Famille : La relation prescripteurs/partenaires / fournisseurs

N°	LIBELLE DE L'ENGAGEMENT	DETAIL DE L'ENGAGEMENT ET/OU MOYENS MIS EN OEUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE ELEMENTS DE PREUVE
6	<p><b>« Nous vous facilitons l'information de la prise en charge de votre équipement optique et à établir avec les organismes d'assurance maladie des relations de loyauté, confiance et transparence »</b></p>	<p>Gestion des conditions de prise en charge des produits d'optique/ Information client :</p> <p>L'opticien entretient directement ou indirectement des relations privilégiées de loyauté, de confiance et de transparence avec les organismes complémentaires d'assurance maladie pour faciliter le remboursement des prestations pour le client. Il se tient informé par ailleurs de leurs évolutions et met à jour la liste récapitulative des conventions ou accords signés.</p> <p>Si un accord existe avec l'organisme complémentaire d'assurance maladie du client, l'opticien s'engage à expliquer à l'assuré en toute transparence les termes de l'accord, à le mettre en œuvre et à expliquer clairement le reste à charge éventuel. Il s'engage à mettre en œuvre le tiers payant s'il est prévu.</p> <p>Si aucun accord n'existe, il s'engage à accompagner administrativement son client pour faciliter le remboursement et à lui fournir toutes les pièces justificatives dont il pourrait avoir besoin.</p> <p>L'opticien s'engage à la plus stricte confidentialité concernant l'ensemble des documents et informations échangés, relatifs aux assurés, pour la mise en œuvre des garanties optique de leur contrat d'assurance complémentaire santé ou d'éventuelles vérifications nécessaires à cette dernière.</p> <p>L'opticien s'engage, pour répondre aux procédures de gestion des dossiers litigieux mises en place par un organisme d'assurance maladie complémentaire, à confirmer à cet organisme la marque et le type des équipements livrés à l'assuré, au moyen de la facture du client et du bon de livraison fournisseur. Dans ce cas, les documents attendus devront être mentionnés dans la convention de partenariat signée entre les deux parties.</p>	<p>Vérification de la présence de la <b>liste</b> à jour des conventions ou accords avec les organismes primaires et /ou complémentaires d'assurance maladie et des <b>documents législatifs</b> à jour</p> <p>Interview du personnel sur la démarche d'accompagnement administrative du client</p> <p>Examen des <b>résultats</b> des enquêtes de satisfaction sur le critère accompagnement sur le tiers payant</p>

N°	LIBELLE DE L'ENGAGEMENT	DETAIL DE L'ENGAGEMENT ET/OU MOYENS MIS EN OEUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE ELEMENTS DE PREUVE
7	« <b>Nous entretenons des relations mutuellement bénéfiques avec les professionnels de santé et notamment les ophtalmologistes afin de vous apporter une prestation de service adaptée à votre situation</b> »	<u>Gestion des relations</u> : L'opticien identifie les intervenants de la chaîne de santé visuelle, leur champ respectif et les obligations réciproques (respect mutuel, principes déontologiques, échanges d'information, entraide, maintien des connaissances etc...).	Vérification de l'existence d'un <b>protocole d'échanges</b> avec les autres intervenants de la chaîne de santé visuelle  Vérification de l'existence de <b>la liste de ses principaux prescripteurs</b>  Interview du personnel afin de vérifier les relations avec les intervenants de la chaîne santé

## Thème/Famille : La prestation de service

N°	LIBELLE DE L'ENGAGEMENT	DETAIL DE L'ENGAGEMENT ET/OU MOYENS MIS EN OEUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE ELEMENTS DE PREUVE
8	<p><b>« Nous identifions vos attentes et besoins en respectant la prescription médicale »</b></p>	<p>Préalablement à toute offre de solutions, sous la responsabilité de l'opticien, le personnel au cours d'un entretien avec le client :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. mesure l'ancien équipement si le client était déjà équipé et évalue la nouvelle compensation ainsi que les différences en centrage et/ou axage et/ou type de verres,</li> <li>2. définit les caractéristiques essentielles au choix de l'équipement : analyse de la morphologie du visage, âge, etc...</li> <li>3. recueille toutes les informations nécessaires à l'évaluation de ses besoins et attentes : style de vie, type de profession, activités sportives, souhaits esthétiques et budgétaires</li> <li>4. explique précisément sa prescription, et les limites d'application en fonction de certains paramètres (type/épaisseur de verre, morphologie du visage, etc...) et aide le client à choisir le type de monture,</li> <li>5. explique les différentes possibilités d'équipement en verre (avantages et inconvénients de chaque traitement, l'épaisseur attendue avec l'aminé choisi, etc...),</li> <li>6. propose de se mettre en situation avec sa nouvelle correction (vision de près et vision de loin pour des corrections multifocales) dans les cas suivants : nouveau porteur, correction présentant une différence forte par rapport à la correction portée, inconfort exprimé par le client en cas de renouvellement, en fonction des accords avec les prescripteurs,</li> <li>7. prend les mesures préalables au montage afin d'offrir une solution personnalisée et adaptée à ses besoins.</li> </ol> <p>Le personnel est en capacité de renseigner le client sur la démarche à suivre pour l'obtention de lentilles.</p> <p><i>Pour les magasins non évalués sur l'engagement n°16, le renouvellement avec adaptation est réalisé en conformité avec la réglementation.</i></p>	<p>Visite mystère : vérification des modalités de détection et prise en compte des besoins et attentes, de délivrance de la prestation</p> <p>Observation de la prestation en magasin</p> <p>Interview du personnel afin de connaître les modalités de prise en charge des clients</p> <p>examen des <b>dossiers de suivi clients</b></p> <p>Interview du personnel sur l'essai de la correction prescrite et les pratiques mises en œuvre</p>



N°	LIBELLE DE L'ENGAGEMENT	DETAIL DE L'ENGAGEMENT ET/OU MOYENS MIS EN OEUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE ELEMENTS DE PREUVE
9	<p><b>« Nous vous proposons un choix argumenté d'un ou plusieurs équipements optiques en cohérence avec vos attentes et votre défaut visuel »</b></p>	<p>Le personnel, sous la responsabilité de l'opticien, propose un ou plusieurs équipements adaptés aux besoins définis lors de l'entretien avec le client afin de trouver un équilibre entre sa prescription, le prix, ses activités et les contraintes sur les verres liées à la correction. Il détaille la ou les solutions proposées, le cas échéant, avec des échantillons, des tests concrets et de la documentation afin que le client puisse faire un choix éclairé.</p> <p>Il précise également, en fonction des solutions proposées, le coût de l'équipement et les modalités de prise en charge et les formalise dans un devis. Il propose une ou plusieurs solutions respectant les critères de prescription, de prix et de contraintes liées à la correction.</p> <p><i>Le client devra apposer sa signature sur la proposition choisie pour matérialiser son accord. Selon la demande de tiers payant qui pourra être faite, cette signature peut être apposée après réception de l'accord de prise en charge par la complémentaire santé.</i></p>	<p>Vérification dans les <b>dossiers clients</b> de l'existence à minima d'une <b>proposition</b> (informatisée ou papier), complétée le cas échéant d'autres proposition</p> <p>Vérification de l'existence du <b>devis signé</b> pour les propositions acceptées (papier ou scanné)</p> <p>Examen des <b>résultats</b> des enquêtes de satisfaction sur le critère « propositions faites en correspondance avec la demande »</p>

N°	LIBELLE DE L'ENGAGEMENT	DETAIL DE L'ENGAGEMENT ET/OU MOYENS MIS EN OEUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE ELEMENTS DE PREUVE
10	<p>« Une fois votre choix effectué, nous mettons tout en œuvre pour vous fournir l'équipement optique contrôlé et conforme au devis »</p>	<p>Le personnel confirme au client le délai de livraison prévu au moment de la signature du devis. En cas de retard, il informe immédiatement le client par tout moyen de communication défini par le client (téléphone, SMS, courriel etc.).</p> <p>L'opticien met en œuvre différentes phases pour réaliser l'équipement optique en fonction des données issues de la prescription médicale et des choix du client :</p> <p><u>Montage des verres :</u></p> <p>L'opticien taille, ou fait tailler par un prestataire, les verres selon la forme de la monture choisie. Il assemble ou fait assembler, les verres et la monture et contrôle la qualité et la conformité du produit fini par rapport à la commande du client, notamment sur les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des puissances</li> <li>- Dimension du verre</li> <li>- Centrage et axage</li> <li>- Finitions (contre biseau...)</li> <li>- Rhabillage de la monture</li> <li>- Aspect général (couleurs, traitements cosmétiques...)</li> <li>- Options éventuelles (Précal, prismes...)</li> </ul> <p><u>Livraison du produit au client :</u></p> <p>L'opticien présente l'équipement optique au client et l'ajuste sur son visage (ajustement des branches, de l'inclinaison de la face ...) et vérifie son confort visuel.</p> <p>L'opticien est responsable de la qualité des produits et prestations réalisés au sein du magasin ou par un prestataire extérieur.</p> <p>A la livraison de l'équipement optique, l'opticien remet au client une facture détaillée conforme au devis accepté par le client, en expliquant éventuellement le reste à charge et fournit tout document justifiant de l'origine de l'équipement (carte de vue, certificat d'authenticité ...) et correspondant au service fourni (garanties ...).</p>	<p>Examen de l'<b>enregistrement du contrôle de l'équipement</b> optique fabriqué et assemblé,</p> <p>Examen des factures pour vérifier que les éléments <b>facturés</b> correspondent à la réalité des produits et prestations délivrés.</p> <p>Interview du personnel</p> <p>Examen des <b>résultats</b> des enquêtes de satisfaction sur les critères « respect du délai de livraison », « Qualité du produit délivré »</p>

## Thème/Famille : Le suivi du client

N°	LIBELLE DE L'ENGAGEMENT	DETAIL DE L'ENGAGEMENT ET/OU MOYENS MIS EN OEUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE ELEMENTS DE PREUVE
11	<p><b>« Nous assurons un suivi personnalisé de notre prestation tout au long de nos échanges. »</b></p>	<p>Le personnel assure un suivi personnalisé de ses clients et crée pour chacun d'entre eux un dossier individuel (<i>conformément aux règles de la CNIL en matière de protection de la vie privée et des libertés individuelles</i>). Ce dossier contient au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des éléments d'état civil (coordonnées du client)</li> <li>- des éléments de traçabilité :               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. de la prescription et <i>de ses adaptations éventuelles</i>,</li> <li>2. des données techniques nécessaires à l'équipement (mesures des écarts pupillaires ...)</li> <li>3. de l'équipement optique (les références des produits achetés et fournisseurs),</li> <li>4. des échanges avec les professionnels de santé</li> <li>5. dans le cas des produits de contactologie, <i>des éléments permettant de faire un rappel produit auprès de ses clients</i>.</li> </ol> </li> </ul> <p>Le dossier client est tenu à jour après chaque contact avec le client et conservé pendant une durée définie par l'opticien à minima selon obligations légales.</p> <p>Le responsable du magasin doit appliquer des règles de gestion, de sécurité informatique et de sauvegarde des données pendant toute la durée de conservation du dossier client.</p>	<p>Vérification de la présence dans les <b>dossiers clients</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- du <b>récépissé CNIL</b>,</li> <li>- des <b>modalités</b> de gestion, de sécurité informatique et de sauvegarde des dossiers clients</li> <li>- procédure de rappel</li> </ul> <p>Interview du personnel</p>
12	<p><b>« Nous vous expliquons clairement nos garanties et les respectons »</b></p>	<p>Le personnel communique de façon claire et transparente sur les conditions de garantie associées au produit délivré et connaît l'ensemble des garanties applicables.</p> <p>Lors de la demande ou proposition de mise en œuvre d'une garantie, le personnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- expertise le produit concerné</li> <li>- vérifie et informe le client des conditions d'application de la garantie</li> <li>- évalue et annonce le coût éventuel à la charge du client</li> <li>- annonce les délais de mise en œuvre</li> <li>- enregistre les éléments remplacés en dehors des manchons, des plaquettes et la visserie, dans le dossier client</li> </ul>	<p>Vérification documentaire : <b>outils de communication sur les garanties associées à l'équipement optique fourni (brochures, documents contractuels, etc...), formation du personnel, dossier client</b></p> <p>Interview du personnel</p> <p>Examen des <b>résultats</b> des enquêtes de satisfaction sur le critère « explication des garanties »</p>

N°	LIBELLE DE L'ENGAGEMENT	DETAIL DE L'ENGAGEMENT ET/OU MOYENS MIS EN OEUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE ELEMENTS DE PREUVE
13	<p>« <b>Nous vous donnons tous les conseils et conditions d'utilisation, d'entretien et d'hygiène de votre équipement optique</b> »</p>	<p>L'opticien, de par ses connaissances métier et des produits, doit fournir au client toutes les informations nécessaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- à l'utilisation et l'entretien de l'équipement avec les produits appropriés</li> <li>- aux consignes et limites d'utilisation de l'équipement optique telles que fournies par les fabricants.</li> </ul> <p>Dans le cadre d'un achat de lentilles de contact sur prescription médicale indiquant l'ensemble des caractéristiques des lentilles, l'opticien :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. explique au client précisément sa prescription, la durée de vie des lentilles</li> <li>2. conseille sur les conditions de port des lentilles</li> <li>3. s'assure qu'il maîtrise la manipulation et les règles d'hygiène liées à la pose/dépose des lentilles, et si besoin l'opticien l'accompagne dans l'apprentissage de la manipulation, immédiatement ou sur rendez-vous. Dans ce cas précis, le magasin doit être équipé d'un point d'eau et d'un miroir adaptés à l'apprentissage.</li> <li>4. délivre le produit d'entretien prescrit par l'ophtalmologiste. Si l'ophtalmologiste n'a pas prescrit de produit d'entretien, l'opticien pourra proposer un produit adapté. Dans tous les cas, il explique au client les modalités d'usage du produit.</li> </ol> <p>L'opticien préconise un contrôle régulier auprès de son ophtalmologiste</p>	<p>Présence de l'<b>information produits d'entretien</b> transmis par les fabricants</p> <p>Présence de <b>supports d'explications de l'entretien</b> pour la contacto</p> <p>Vérification de l'équipement : point d'eau et miroir adaptés</p> <p>Interview du personnel</p> <p>Examen des <b>résultats</b> des enquêtes de satisfaction sur le critère « conseils d'utilisation/manipulation »</p>

## Thème/Famille : La satisfaction clients

N°	LIBELLE DE L'ENGAGEMENT	DETAIL DE L'ENGAGEMENT ET/OU MOYENS MIS EN OEUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE ELEMENTS DE PREUVE
14	<p><b>« Nous vous proposons une solution à toute réclamation liée à nos engagements de service sous 15 jours ouvrés. »</b></p>	<p>Un client peut formuler sa réclamation par le moyen de contact de son choix (téléphone, visite, courrier, Internet, fax) : manifestation par le client d'une insatisfaction concernant un produit ou un service proposé par l'opticien (hors demande de petits SAV).</p> <p>Le responsable du magasin met en place un système de gestion des réclamations à destination des clients. Toute réclamation fait l'objet d'un enregistrement.</p> <p>Le personnel confirme la prise en compte de sa réclamation au client soit par écrit soit oralement.</p> <p>Une proposition de solution est apportée dans les 15 jours ouvrés par écrit ou oralement. Si le délai de la mise en œuvre est supérieur à 15 jours ouvrés, le personnel tiendra informé le client d'un nouveau délai.</p>	<p>Vérification de l'existence et de la mise en œuvre de <b>modalités de traitement des réclamations écrites et orales (délai de réponse, responsabilité de traitement, etc.)</b>,</p> <p>Examen <b>des réclamations</b> et des, <b>réponses clients</b></p> <p>Interview du personnel</p> <p>Vérification du <b>suivi des réclamations</b> et des délais de réponse</p>
15	<p><b>« Nous évaluons chaque année votre satisfaction quant à nos relations et engagements de service »</b></p>	<p>Le responsable du magasin définit les modalités de mesure de la satisfaction clients (enquête courrier, enquête face à face, enquête systématique en fin de prestation etc...).</p> <p>La mesure de la satisfaction clients/partenaires est réalisée annuellement. Les résultats une fois analysés font l'objet d'un plan d'amélioration le cas échéant.</p> <p>Le taux de satisfaction globale est calculé.</p> <p>Un objectif à atteindre et un seuil critique sont définis annuellement.</p> <p>Lorsque la valeur d'un indicateur se situe entre le seuil et l'objectif (mettant ainsi en évidence un risque potentiel), il peut être opportun d'engager une action d'amélioration. Lorsque la valeur d'un indicateur se situe en deçà du seuil, il est nécessaire d'engager une action corrective.</p>	<p>Vérification de l'existence et de la mise en œuvre de <b>modalités de mesure de la satisfaction clients</b></p> <p>Existence d'un <b>support d'enquête</b> conforme aux critères du référentiel</p> <p>Examen des <b>résultats d'enquêtes</b> de satisfaction à partir de l'audit de suivi</p> <p>Vérification de l'existence et du suivi d'un <b>plan d'actions d'amélioration</b> en fonction des résultats des enquêtes</p>

## Thème/Famille : Engagements liés à des activités optionnelles pour l'opticien

N°	LIBELLE DE L'ENGAGEMENT	DETAIL DE L'ENGAGEMENT ET/OU MOYENS MIS EN OEUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE ELEMENTS DE PREUVE
16	<p><b>Nous vous offrons la possibilité de réaliser un examen non médical de la vue</b></p>	<p>L'opticien explique à ses clients qu'il a la possibilité de proposer un examen de la vue :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Soit à la demande du client,</li> <li>- Soit spontanément si le contexte s'y prête.</li> </ul> <p>Si le client ne répond pas aux conditions légales, l'opticien l'informe sur la démarche à suivre.</p> <p>Si le client répond aux conditions légales, l'opticien propose de réaliser l'examen de la vue, soit immédiatement, soit lors d'un rendez-vous convenu avec lui.</p> <p>L'examen de la vue est réalisé dans un espace dédié préservant la confidentialité du client, par un opticien.</p> <p>A l'aide d'un matériel adapté, l'examen consiste en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La prise d'acuité visuelle en vision de loin et de près,</li> <li>- L'évaluation du défaut réfractif,</li> <li>- L'évaluation de la vision binoculaire.</li> </ul> <p><b><u>Obligation de moyens</u></b></p> <p>L'opticien dispose pour son examen :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De boîte de verres d'essai</li> <li>▪ De montures d'essai</li> <li>▪ D'une échelle d'acuité ou d'un projecteur de tests avec ou sans dispositif de renvoi à 5 mètres</li> <li>▪ D'une échelle de lecture de Parinaud ou échelle réduite de près</li> <li>▪ De faces vérificatrices +/- 0,25 et +/-0,50</li> <li>▪ D'un cylindre croisé à retournement</li> </ul> <p>Et éventuellement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ D'un auto-réfracto-kératomètre</li> <li>▪ D'un réfracteur</li> </ul> <p>En conclusion de l'examen, l'opticien informe son client des résultats et le cas échéant de la démarche à suivre répondant à ses besoins :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- si le client dispose d'une ordonnance de moins de 3 ans : proposition de réalisation d'un équipement,</li> <li>- En l'absence d'ordonnance : orientation vers une consultation d'ophtalmologie.</li> </ul> <p><b><u>Recommandation HAS</u></b> : Lorsque l'acuité visuelle n'est pas connue de l'opticien, il est recommandé que celui-ci oriente la personne vers l'ophtalmologiste pour toute meilleure acuité visuelle corrigée inférieure à 10/10 de loin et/ou plus faible que Parinaud 2 de près.</p>	<p>Entretien avec le personnel pour connaître les pratiques en vigueur (clients concernés, modalités, responsable de l'examen, ...)</p> <p>Vérification de la présence du matériel adapté</p> <p>Vérification de l'existence d'un espace dédié, respectant la confidentialité</p> <p>Vérification dans le <b>carnet de rdv</b> que les examens sont réalisés par un opticien diplômé</p> <p>Vérification de l'existence, de la connaissance et de l'application d'une <b>procédure</b> examen de vue</p> <p>Vérification de la présence du matériel</p> <p>Vérification de la mise à jour du <b>dossier client</b></p> <p>Interview du personnel afin de vérifier leur connaissance des recommandations HAS</p>

N°	LIBELLE DE L'ENGAGEMENT	DETAIL DE L'ENGAGEMENT ET/OU MOYENS MIS EN OEUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE ELEMENTS DE PREUVE
16	<p><b>Nous vous offrons la possibilité de réaliser un examen non médical de la vue (suite)</b></p>	<p>Lorsque l'acuité visuelle est connue de l'opticien, il est recommandé que celui-ci oriente la personne vers l'ophtalmologiste pour toute baisse de la meilleure acuité visuelle corrigée par rapport à la précédente mesure.</p> <p>Il est recommandé que l'opticien oriente la personne vers l'ophtalmologiste :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ en cas de modification de la réfraction <math>\geq 1</math> dioptrie sur 1 an (cylindre et/ou sphère) ;</li> <li>▪ en cas de changement d'axe <math>\geq 20^\circ</math> chez une personne présentant un astigmatisme <math>\geq 0,75</math> dioptrie ;</li> <li>▪ pour toute création ou modification de la correction prismatique.</li> </ul> <p><i>Dans le cas de renouvellement de verres, l'opticien informe l'ophtalmologiste des éventuelles modifications apportées sur la correction</i></p>	<p>Vérification de la présence des recommandations HAS dans la <b>procédure</b> d'examen de la vue</p> <p>Vérification de l'existence du <b>compte rendu</b> de l'examen de vue</p>

N°	LIBELLE DE L'ENGAGEMENT	DETAIL DE L'ENGAGEMENT ET/OU MOYENS MIS EN OEUVRE	DOCUMENTS DE REFERENCE ELEMENTS DE PREUVE
17	<p><b>Nous vous proposons un accompagnement spécifique à la basse vision</b></p>	<p>Le client est accueilli de façon adaptée et l'opticien procède à l'identification de son besoin spécifique.</p> <p>L'opticien propose un bilan optique basse vision soit immédiatement, soit lors d'un rendez-vous convenu avec le client.</p> <p>Lors du bilan basse vision, l'opticien reçoit le client dans un local adapté et accessible, disposant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ d'une échelle d'acuité basse vision de loin et de près,</li> <li>▪ de boîte de verres d'essai,</li> <li>▪ de montures d'essai,</li> <li>▪ d'un Cylindre Croisé à Retournement (CCR) (minimum +/- 0,50),</li> <li>▪ de Systèmes télescopiques,</li> <li>▪ de Loupes,</li> <li>▪ de Demi-lunes prismatiques,</li> <li>▪ de Systèmes microscopiques monoculaires,</li> <li>▪ d'un coffret de filtres sélectifs différents,</li> <li>▪ d'une lampe basse tension,</li> <li>▪ d'un pupitre</li> <li>▪ De Systèmes électroniques.</li> </ul> <p>L'examen basse vision est réalisé par un professionnel de la basse vision, selon un protocole formalisé, comprenant a minima :</p> <p>⇒ le recueil de l'origine de la déficience, des besoins et des attentes principales du client, des corrections portées, des aides visuelles utilisées.</p> <p>⇒ l'examen de la réfraction.</p> <p>⇒ les essais d'aides visuelles appropriées.</p> <p>A l'issue du protocole basse vision, le professionnel présente les conclusions de l'examen au client, formule ses recommandations de produit et propose de le tester.</p> <p>Si le client est adressé par un ophtalmologiste, le professionnel informe ce dernier de ses recommandations.</p> <p>Le professionnel s'engage à donner toutes les informations sur les possibilités de financement des équipements.</p>	<p>Examen des résultats d'enquête de satisfaction sur le critère « examen basse vision »</p> <p>Vérification de l'existence d'un espace adapté</p> <p>Vérification de la présence du matériel</p> <p>Vérification des compétences dans le dossier du personnel réalisant l'examen basse vision (formation, agrément, ....)</p> <p>Vérification de l'existence, de la connaissance et de l'application d'une <b>procédure</b> adaptation comportant les éléments requis</p> <p>Présence du <b>compte-rendu</b> de l'examen basse vision dans le <b>dossier client</b> et/ou des <b>produits</b> préconisés</p>



## V. Les dispositions d'organisation

L'opticien définit une organisation qui lui permet d'assurer la continuité du respect de ses engagements de service.

DISPOSITIONS D'ORGANISATION	DETAIL DE LA DISPOSITION	
1. Responsabilités	L'opticien définit par écrit les responsabilités de toute personne dont l'activité a une incidence sur le respect des engagements de service dans un <b>organigramme</b> , ainsi que dans les <b>définitions de fonction</b> correspondantes.	Définition des responsabilités de toute personne dont l'activité a une incidence sur le respect des engagements de service dans un organigramme. Chaque poste fait l'objet d'une <b>définition de fonction</b> .
2. Organisation documentaire	<p>➤ <i>Définition de l'organisation documentaire :</i></p> <p><b>L'organisation documentaire comporte :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>les textes légaux et réglementaires</b> spécifiques à l'activité des opticiens issus des documents évoqués au chapitre 3 du présent référentiel.</li> <li>- <b>les documents de référence</b> servant à mettre en œuvre les différents éléments du référentiel (des procédures internes à l'opticien, des modalités écrites de gestion) décrit au chapitre IV du présent référentiel</li> <li>- <b>les enregistrements apportant la preuve de cette mise en œuvre (données saisies dans le dossier client, attestation de formation, récépissé CNIL, suivi réclamation clients, etc.), décrits au chapitre IV du présent référentiel</b></li> </ul> <p><b>Ces documents sont obligatoires ainsi que leur utilisation. La liste des documents de référence et des enregistrements peut être complétée par l'opticien si nécessaire.</b></p> <p><b>Tous les documents cités doivent être tenus à jour et à disposition de l'organisme certificateur lors des audits.</b></p> <p>La gestion des textes légaux et réglementaires peut être déléguée ou sous traitée à un tiers sous réserve qu'ils soient consultables à tout moment.</p>	<p>L'organisation documentaire comporte d'une part les <b>documents de référence</b> servant à mettre en œuvre les différents éléments du référentiel et d'autre part les <b>enregistrements</b> permettant de conserver la preuve de l'application des engagements. Ces documents et enregistrements sont d'application obligatoire. Cette liste n'est pas exhaustive.</p> <p>Les documents sont établis, diffusés et mis à jour selon <b>des dispositions définies par écrit</b>.</p> <p>La <b>liste des enregistrements et leurs modalités de gestion</b> sont définis par écrit.</p> <p><b>Tous les documents doivent être tenus à jour et à disposition de l'organisme certificateur lors des audits</b></p> <p>Les textes légaux et réglementaires sont consultables à tout moment (même si leur gestion est déléguée ou sous-traitée).</p>
3. Information et formation du personnel	Tout le personnel qui contribue au respect des engagements de service est formé sur la démarche de qualité de service.	Preuve de la formation sur la démarche de qualité de service de tous les collaborateurs de l'entreprise qui contribuent au respect des engagements

## VI. Les modalités de suivi et de pilotage du respect des engagements

DISPOSITIONS DE SUIVI ET PILOTAGE	DETAIL DE LA DISPOSITION	
<p><b>1. Auto évaluations et gestion des écarts</b></p>	<p>L'opticien organise dans son point de vente une auto-évaluation, au minimum une fois par an, sur la base d'un document qu'il aura formalisé, en prenant en compte au minimum les engagements de service décrits dans le chapitre 4 du présent document. L'objectif est de vérifier le respect des engagements et l'efficacité du système mis en œuvre.</p> <p>Les résultats de cette auto-évaluation sont enregistrés, et font l'objet d'une analyse et de la mise en place d'un plan d'amélioration.</p> <p>Les auto-évaluations sont planifiées sachant que la première auto évaluation doit avoir lieu avant l'audit initial de l'organisme certificateur</p>	<p>Vérification du respect des engagements de service par du personnel concerné au minimum une fois par an</p> <p>Utilisation d'un support adapté (pouvant être la CL d'évaluation externe)</p> <p>Analyse et traitement des résultats avec mise en place d'un plan d'amélioration le cas échéant</p>
<p><b>2. Gestion des écarts et plan d'amélioration</b></p>	<p>Les modalités de gestion des écarts en matière de respect des engagements de service détectés lors des auto-évaluations, de l'analyse des réclamations clients, de la mesure de la satisfaction des clients, sont définies par écrit et précisent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les responsabilités en matière de traitement et de suivi des écarts,</li> <li>- les modalités de traitement de l'écart,</li> <li>- le suivi des actions d'amélioration, à l'aide de plan d'amélioration.</li> </ul>	<p>Examen des <b>plans d'amélioration</b> mis en œuvre et suivis par le responsable qualité, lors de la détection d'éventuels écarts.</p> <p>Vérification de l'existence des <b>modalités de gestion des écarts</b> en matière de respect des engagements de service détectés, précisant:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les responsabilités,</li> <li>- les modalités.</li> </ul>

## VII. Les modalités de communication

La communication sur la certification de service, au sens de l'article L115-27 du code de la consommation, doit respecter les dispositions légales y afférentes, notamment celles prévues dans l'article R-115-2. Suite à la publication de l'article 137 de la loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008 modifiant le code de la consommation, les règles de marquage pour la certification de service sont les suivantes : « Lorsqu'il est fait référence à la certification dans la publicité, l'étiquetage ou la présentation de tout produit ou service, ainsi que sur les documents commerciaux de toute nature qui s'y rapportent, les informations qui suivent, sont obligatoirement portées à la connaissance du consommateur ou de l'utilisateur : 1° le nom ou la raison sociale de l'organisme certificateur ou la marque collective de certification ; 2° la dénomination du référentiel de certification utilisé ; 3° les modalités selon lesquelles le référentiel de certification peut être consulté ou obtenu ».

Lorsque l'entreprise fait référence à la certification de service, elle peut distinguer 2 types de supports :

### 1) Certificat AFNOR Certification

Le certificat attestant de la certification des services de l'organisme est édité par AFNOR Certification et comporte les mentions suivantes :

- Le logo Engagement de Service et le nom de l'organisme certificateur,
- Le code du référentiel : REF-230,
- Le nom court du référentiel : QUALITE EN OPTIQUE,
- L'activité sur laquelle porte la certification de service,
- La liste des engagements de service certifiés en annexe :

### 15 engagements de service obligatoires garants d'un parcours client de qualité

#### 6 critères de confiance

#### Et 2 engagements optionnels liés aux éventuelles prestations complémentaires

1. DEONTOLOGIE ET ETHIQUE  
*Votre opticien respecte les principes déontologiques de la profession envers ses clients, prestataires et ses prescripteurs.*
2. ACCUEIL CLIENT  
*Votre opticien vous accueille, vous informe et vous conseille dans un cadre agréable par un personnel compétent et formé.*
3. RELATION PARTENAIRES SANTE ET PRESCRIPTEURS  
*Votre opticien entretient des relations privilégiées avec les partenaires de votre santé visuelle et prescripteurs pour vous garantir satisfaction, sécurité et transparence.*
4. PRESTATION DE SERVICE  
*Votre opticien vous garantit la qualité et la traçabilité de vos équipements et prestations de service.*
5. SUIVI DU CLIENT  
*Votre opticien vous assure un suivi personnalisé.*
6. SATISFACTION DU CLIENT  
*Votre opticien s'intéresse à votre satisfaction et écoute vos suggestions d'amélioration.*

#### PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES\*\*

- La réalisation d'un examen non médical de la vue
- L'accompagnement à la basse vision

**\*\* Ne faire figurer que les prestations réalisées par l'opticien, il peut n'y en avoir aucune**

### 2) Supports de communication sur la certification de service:

Il s'agit de tout support dont l'objet est la certification de service. Ils mentionnent obligatoirement :

- La marque collective de certification Engagement de Service,
- La référence codée du référentiel : REF230
- La désignation du référentiel : QUALITE EN OPTIQUE
- Le site internet d'afnor : [www.afnor.org](http://www.afnor.org)
- la liste des principaux engagements de service certifiés : **cf. ci-dessus**

### 3) Supports de communication institutionnelle ou d'information générale sur l'entreprise :

Sur tout autre document de communication à caractère institutionnel ou d'information générale sur l'entreprise (courriers liés à la succession, support de communication à destination des conseillers, articles dans les lettres d'information annuelles) doivent apparaître au minimum les éléments suivants :

- La marque collective de certification Engagement de Service<sup>®</sup>,
- La référence codée du référentiel : REF230
- La désignation du référentiel : QUALITE EN OPTIQUE
- Le site internet d'afnor : [www.afnor.org](http://www.afnor.org)
- Et lorsque le support le permet, il est préconisé de faire figurer un **extrait de la liste des principaux engagements de service** ou les modalités d'obtention des supports de communication sur la certification de service.

**Toute communication sur le site Internet doit renvoyer par un lien à une page dont l'objet est la certification de service et répondant aux critères exposés précédemment.**

Dans le cas des services aux entreprises, cette communication est adressée aux entreprises bénéficiaires de la certification de services et n'aura pas pour vocation d'être étendue aux consommateurs grand public. Cette communication s'effectue dans le respect du règlement d'utilisation de la marque Engagement de Service<sup>®</sup>.

✓ Dans le cas des services aux entreprises, cette communication est adressée aux entreprises bénéficiaires de la certification de service et n'aura pas pour vocation d'être étendue aux consommateurs grand public.

Dans tous les cas, l'organisme ne doit faire usage du logo ENGAGEMENT DE SERVICE que pour distinguer les services certifiés et ceci sans qu'il existe un quelconque risque de confusion avec ceux qui ne le sont pas.

✓ Cette communication s'effectue dans le respect du règlement d'utilisation de la marque ENGAGEMENT DE SERVICE.

✓ Les outils graphiques du logo sont disponibles dans l'espace client de l'organisme et auprès du service communication d'AFNOR Certification.

✓ Il est **recommandé** à l'organisme de soumettre préalablement à AFNOR Certification tous les documents où il est fait état de la marque ENGAGEMENT DE SERVICE pour validation.

✓ Dans les cas de la publicité radio, Télévision l'organisme **doit obligatoirement** soumettre au préalable à AFNOR Certification tous les éléments (story-board ...) où il est fait état de la marque ENGAGEMENT DE SERVICE.

✓ Toute suspension ou tout retrait du certificat ENGAGEMENT DE SERVICE entraîne l'interdiction d'utiliser cette marque et d'y faire référence.

## VIII. Dossier de candidature

Toute entreprise candidate à la certification de service dépose une demande de certification auprès de l'organisme certificateur. Le dossier de candidature doit être mis à jour avant chaque audit, si des modifications interviennent au sein de l'organisme (évolution de l'effectif, du nombre de magasins d'un multipropriétaire\*, changement de propriétaire, ...).

Le dossier de candidature comporte :

- Un engagement de l'entreprise à prendre connaissance et à respecter les modalités de certification, portant notamment sur le fait, à la date de l'audit :
  - D'être en mesure d'apporter la preuve de l'application des engagements de service sur une période de 3 mois minimum avant l'audit initial. Cette disposition ne concerne pas les engagements dont la fréquence d'application est supérieure à la durée minimum définie. Toutefois, l'entreprise doit apporter la preuve que leur mise en œuvre est définie et planifiée.
  - D'avoir réalisé une auto évaluation portant sur l'ensemble du référentiel (engagements et dispositions d'organisation).
- Une « fiche contact » reprenant des informations sur l'entreprise et son organisation ainsi que les éléments demandés dans le pré requis du référentiel à savoir :
  - une preuve de l'exercice de l'activité depuis au moins 6 mois (ex : extrait KBIS ...)
  - l'attestation d'au moins un opticien diplômé dans le point de vente et pendant l'amplitude d'ouverture du magasin
  - la déclaration de respect de la réglementation au moyen d'une lettre d'engagement
  - la preuve de détention d'autorisations administratives à jour (KBIS, agrément sécurité sociale ...)
  - la liste des équipements minimum nécessaire au respect des engagements de service
  - La liste de ses activités spécifiques parmi les suivantes : contrôle de la vue, adaptation des lentilles, examen basse-vision, examen permis de conduire.

Une analyse de la recevabilité pour la demande de certification de l'organisme est effectuée sur la base de son dossier de candidature.

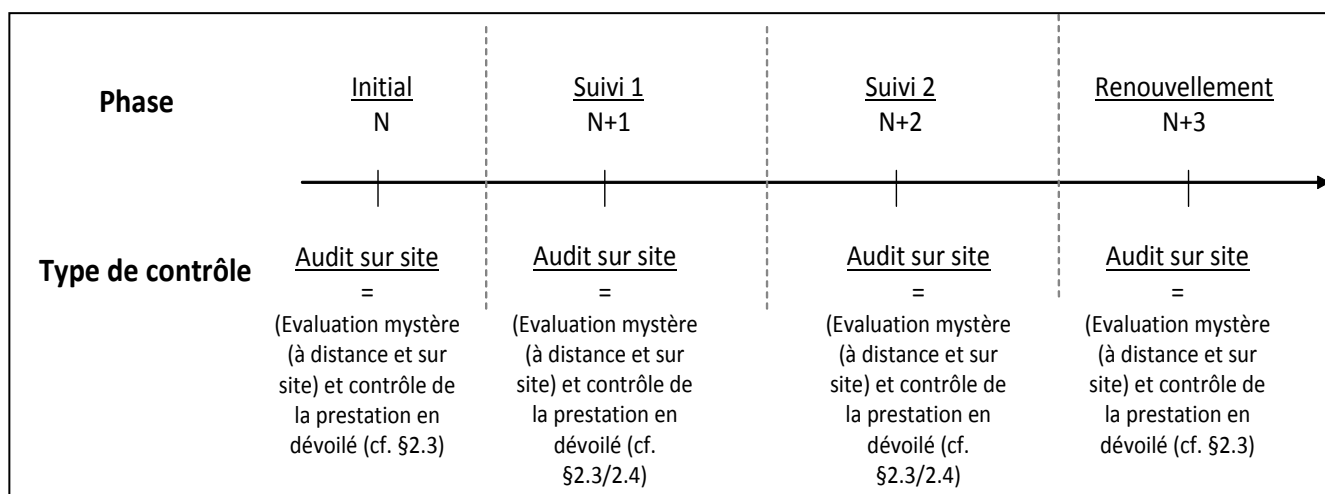
## IX. Modalités d'attribution et de maintien du certificat ENGAGEMENT DE SERVICE

### Cycle des contrôles

Le dispositif est basé sur un cycle de trois ans avec des contrôles annuels déclinés selon le schéma présenté ci-dessous.

Repréciser les délais :

- ✓ N = date du certificat,
- ✓ N+1 = N+11 à 13 mois après la date du certificat,
- ✓ N+2= 22 à 25 après la date du certificat,
- ✓ mais N+3 = strictement maximum 34 mois après la date du certificat, sous peine d'interruption de ce dernier.



**Les contrôles, et notamment la partie «évaluation mystère » sont mis en œuvre dans un délai de deux mois suivant la recevabilité de certification. L'organisme doit accepter, une fois l'évaluation mystère réalisée, l'évaluation en dévoilé par interview, contrôle documentaires, examen visuel etc. tels que définis dans le §2.3 ci -dessous.**

**Les délais (planification, échanges, ...) doivent être respectés par l'ensemble des parties intéressées afin que la prise de décision soit réalisée avant la date anniversaire du certificat, et permette une continuité de celui-ci.**

## 1 - Audit initial de certification

L'audit est réalisé par un **auditeur/évaluateur** qualifié par **AFNOR Certification**, choisi en fonction de son expérience du secteur d'activité et formé spécifiquement à l'audit **Engagement de Service**.

La durée d'audit est liée à la taille de l'organisme et des sites concernés.

L'audit initial porte sur les points suivants :

- Respect des engagements de service,
- Mise en œuvre des dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage garantissant le respect des engagements,
- Vérification de l'existence des modalités d'enquêtes et d'un planning de réalisation.

Les critères de contrôle sont repris pour chaque engagement et dispositions de suivi et pilotage dans les tableaux pages suivantes. ***S'il le juge utile pour réaliser sa mission, l'auditeur peut compléter les critères de contrôle définis dans le présent plan de contrôle externe.***

Les méthodes de contrôle sont définies par l'auditeur pour chacun des critères des contrôles parmi les méthodes suivantes:

- Entretien avec le personnel afin de s'assurer que les engagements et les dispositions sont connus et compris par le personnel concerné.
- Contrôle visuel, constat attestant de la présentation de documents ou d'éléments définis dans le référentiel
- Examen des indicateurs qualité afin de s'assurer de la régularité dans le respect des engagements.
- Examen documentaire des documents de référence et des enregistrements correspondants.
- Observations mystères des prestations rendues au client, afin de s'assurer que les pratiques du personnel et de l'entreprise sont conformes aux engagements du référentiel.

Ces observations peuvent prendre la forme d'appels téléphoniques et de vérification des sites internet préalablement à la visite sur site. Par ailleurs, l'auditeur peut réaliser des observations mystères sur les sites audités pendant la période de visite sur site. Les constats réalisés lors de ces observations seront retranscrits dans le rapport d'audit et lors de la visite sur site par l'auditeur.

A l'issue de l'audit, le responsable d'audit élabore le rapport d'audit et remet à l'entreprise, s'il y a lieu, des fiches de remarques et/ou non-conformités appelant une réponse de l'entreprise.

**Auditeurs /  
Evaluateurs  
formés et qualifiés  
par AFNOR  
Certification**

## 2 - Prise de décision

Le responsable d'audit soumet son rapport d'audit à un Expert Permanent AFNOR Certification qualifié.

En cas de dossier demandant interprétation, l'Expert Permanent peut solliciter l'avis d'un Groupe d'Evaluation et de Décision composé d'experts dans le domaine des services et formés à la certification de service. Dans ce cas, le Groupe d'Evaluation et de Décision examine le rapport d'audit et propose une décision.

Le groupe d'Experts Service examine le rapport d'audit et propose une décision. AFNOR Certification délivre alors le certificat, après décision de l'Expert Permanent d'AFNOR Certification et/ou du Groupe d'Evaluation et de Décision, pour une durée de 3 ans.

Dans le cas d'audits interrompus suite à constat de fraude/tentative de fraude lors de l'audit (par exemple, l'optimisation de facture), la prise de décision sera négative et le demandeur ne pourra se représenter à la certification dans un délai d'un an.

## 3 - Maintien de la certification

AFNOR Certification réalise, durant la période de validité du certificat, 2 audits de suivi selon les mêmes modalités que l'audit initial (cf. cycle des contrôles en §2.2).

Chaque audit de suivi porte sur les points suivants :

- respect des engagements de service,
- dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage du respect des engagements,
- mise en œuvre de contrôles mystères des prestations rendues au client, afin de s'assurer que les pratiques du personnel sont conformes aux engagements du référentiel.
- respect des modalités de communication définies dans le référentiel et dans le règlement d'utilisation de la marque **Engagement de Service**,
- résultats des enquêtes de satisfaction demandeur et mise en œuvre des plans d'actions correspondants,
- dispositions mises en place suite à la détection d'un écart lors d'un audit précédent.

A partir de l'audit de suivi 1, dans le cas de points de vente détenus par un même propriétaire, qui centraliserait un certain nombre de dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage, l'organisme certificateur peut réaliser :

- **un audit allégé sur les points de vente pour la partie organisation et pilotage,**
- **un audit classique en « visite mystère »,**
- **un audit renforcé du dispositif d'organisation et de pilotage sur le site concerné, mentionné par le multipropriétaire\*.**

Après chaque audit de suivi, le dossier de maintien de la certification est analysé par un Expert Permanent d'AFNOR Certification sur la base du rapport d'audit et de la proposition du responsable d'audit.

Dans le cas d'audits interrompus suite à constat de fraude/tentative de fraude lors de l'audit (par exemple, l'optimisation de facture), la prise de décision sera négative et le demandeur verra son certificat retiré. Il pourra se représenter à la certification au terme d'un délai de un an.

**Expert Permanent  
AFNOR Certification /  
Groupe d'Evaluation et  
de Décision**

**Gestionnaire  
AFNOR Certification**

**Gestionnaire  
AFNOR Certification**

**Auditeurs /  
Evalueurs  
formés et qualifiés par  
AFNOR Certification**

**Expert Permanent  
AFNOR Certification**



## 4 - Renouvellement de la certification

Sur demande du client, un nouveau cycle de certification est réalisé par AFNOR Certification durant lequel des audits sont réalisés chaque année.

Les audits se déroulent selon les mêmes modalités que l'audit initial.

L'organisme doit informer systématiquement AFNOR Certification du changement d'une des caractéristiques du service certifié ou du périmètre de certification.

Chaque audit de renouvellement porte sur les points suivants :

- respect des engagements de service,
- dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage du respect des engagements,
- respect des modalités de communication définies dans le référentiel et dans le règlement d'utilisation de la marque **ENGAGEMENT DE SERVICE**
- résultats des enquêtes de satisfaction demandeur et mise en œuvre des plans d'actions correspondants,
- dispositions mises en place suite à la détection d'un écart lors d'un audit précédent.

Après l'audit de renouvellement, le dossier est analysé par un Expert Permanent d'AFNOR Certification sur la base du rapport d'audit et de la proposition du responsable d'audit.

Dans le cas d'audits interrompus suite à constat de fraude/tentative de fraude lors de l'audit (par exemple, l'optimisation de facture), la prise de décision sera négative et le certificat ne pourra être renouvelé. Le demandeur pourra se représenter à la certification au terme d'un délai de un an.

Les audits de suivi suivants respectent les règles définies aux paragraphes 4.

Gestionnaire  
AFNOR Certification /  
Auditeurs formés et  
qualifiés par AFNOR  
Certification

Expert Permanent  
AFNOR Certification

## 5 – Modalités de transition de la version 1 à la version présente

Pendant la période de 6 mois suivant la date de validation du présent référentiel (date figurant en première page du document) :

- les organismes certifiés devant passer un audit de suivi/renouvellement sur le REF 230 « Qualité en optique »,
- les organismes souhaitant se faire certifier sur le REF 230 « qualité en optique », pourront choisir d'être audité sur la version du 15/12/2012 ou sur cette présente version.

A l'issue des 6 mois, seule cette version pourra être utilisée pour les audits de certification et la délivrance du certificat associé : tous les audits initiaux, de suivi et de renouvellement seront réalisés sur la présente version.

## X. Glossaire

### 10.1 Définitions relatives à la profession

- **Amblyopie / amblyope** : L'amblyopie est synonyme de malvoyance organique ou fonctionnelle.

Il existe deux types d'amblyopie:

- amblyopie fonctionnelle liée à un manque d'usage de l'œil (strabisme, anisométrie hypermétropique ou forte anisométrie)
- amblyopie organique qui correspond à une lésion ou une perte de transparence des structures oculaires

Ces deux types d'amblyopies sont décelables au moment des prises d'acuité lors de l'examen de vue. Il suffit de placer devant l'œil du sujet un trou sténopéique. Si l'acuité visuelle reste constante, il s'agit d'une amblyopie fonctionnelle, si elle diminue on parlera d'amblyopie organique. Par contre si elle augmente on sera face à un problème réfractif

- **Acuité visuelle** : L'acuité visuelle est la grandeur qui permet à l'œil de voir avec précision les menus détails des objets ou les choses et personnes placées devant lui. L'acuité visuelle est importante pour la lecture ou la reconnaissance des traits du visage. L'acuité visuelle se mesure à l'aide d'optotypes (dessins, lettres...) au contraste maximal, pour en faire un test d'exploration de la fonction maculaire. Pourtant depuis le siècle dernier, la définition de l'acuité visuelle a quelque peu évolué. Pour certains, elle correspond au pouvoir d'apprécier des formes, c'est à dire d'interpréter les détails spatiaux qui sont mesurés par l'angle sous lequel ils sont vus. Ces définitions font intervenir la vision centrale mais aussi le champ visuel.
- **Etablissement** : ce terme fait référence dans le présent document au « point de vente » également appelé « magasin »
- **Multipropriétaire** : propriétaire d'un groupe de magasins avec une gestion centralisée, incluant le pilotage de la démarche qualité
- **Reste à charge** : Le reste à charge est comme son nom l'indique, ce qui reste à la charge de l'assuré, une fois reçus les remboursements de l'Assurance maladie et de son assurance complémentaire santé.
- **Rhabillage des montures** : équilibrage

## 10.2 Définitions relatives à la certification de service

### **Accréditation :**

Attestation délivrée par une tierce partie, ayant rapport à un organisme d'évaluation de la conformité, constituant une reconnaissance formelle de la compétence de ce dernier à réaliser des activités spécifiques d'évaluation de la conformité (§5.6 NF EN ISO/CEI 17000 : 2005)

### **Actions correctives :**

Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable **détectée**.

### **Actions préventives :**

Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable **identifiée comme potentielle**.

### **Audit :**

Processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits.

### **Document (qualité) :**

Support d'information ainsi que l'information qu'il contient. Il peut être élaboré par le demandeur ou fourni par un tiers.

### **Enregistrement (qualité) :**

Document faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité.

### **Extension :**

Décision prise par AFNOR Certification par laquelle la certification ENGAGEMENT DE SERVICE est étendue à un nouveau service ou à un service modifié.

### **Indicateur qualité (indicateurs de performance et de satisfaction) :**

Information choisie, associée à un critère / phénomène, destinée à en observer les évolutions à intervalles définis. Il s'agit donc d'une donnée quantifiée qui permet d'apprécier la réalisation d'une activité.

**Note** : un indicateur se présente sous la forme d'un taux, d'un ratio ou d'un degré. Par exemple le taux, en %, de clients bénéficiant d'un service donné.

**Note** : il existe deux grands types d'indicateurs qualité, les indicateurs de performance internes d'un côté, les indicateurs de satisfaction client de l'autre

**Note** : un indicateur qualité fait l'objet d'une mesure périodique permettant de confronter la situation réelle au niveau de performance éventuellement associé, et de suivre l'évolution de la situation observée.

### **Méthode de mesure :**

Procédé permettant d'évaluer la réalisation d'une spécification de service ou de déterminer la valeur prise par un indicateur de performance.

**Note** : dans le présent document, la méthode de mesure est définie par chaque prestataire en fonction, notamment, de ses moyens. La validité et la fiabilité de la méthode de mesure sont évaluées par l'auditeur.

### **Mode de preuve :**

Façon de démontrer de manière objective et fiable à l'organisme certificateur (AFNOR Certification) qu'une exigence est bien satisfaite.

**Note** : l'enregistrement, l'existence effective de moyens matériels, le témoignage de membres du personnel sont des modes de preuve

**Niveau de performance :**

Seuil quantifié, visé ou réalisé, caractérisant un élément du service ou un indicateur qualité.

**Retrait :**

Décision prise par la direction générale d'AFNOR Certification qui annule la certification ENGAGEMENT DE SERVICE. Le retrait peut être prononcé à titre de sanction ou en cas d'abandon de la certification par l'organisme.

**Site ou établissement**

Lieu ou entité (par exemple association, établissement, filiale, agence, antennes ...) en relation directe avec le demandeur, placé sous le contrôle "qualité" du demandeur, exerçant totalement ou partiellement l'activité.

**Suspension :**

Décision prise par la direction générale d'AFNOR Certification qui annule provisoirement et pour une durée déterminée la certification ENGAGEMENT DE SERVICE. La suspension peut être prononcée à titre de sanction ou en cas d'abandon provisoire par l'organisme.

## Annexe 1 : Dossier de candidature

Le référentiel Engagement de Service « Qualité en optique » s'inscrit dans une démarche de valorisation de la qualité du service rendu par un opticien indépendant\*\* à ses clients et partenaires de la chaîne visuelle. La certification de service constitue un signe de reconnaissance distinctif sur un marché fortement concurrentiel de la professionnalisation de l'opticien.

Si vous êtes un opticien indépendant\*\* et que vous êtes en mesure de justifier l'existence de votre magasin depuis au moins 6 mois, vous pouvez engager cette démarche de certification.

**Pour cela, nous vous remercions de bien vouloir constituer et nous renvoyer ce dossier de candidature comprenant :**

1. une lettre d'engagement dans la démarche de certification de service,
2. la fiche signalétique de votre magasin (amplitude d'ouverture du magasin, effectif ...),
3. un document administratif de type extrait KBIS pour justifier des 6 mois d'exercice minimum,
4. une attestation d'agrément de sécurité sociale,
5. une copie du diplôme de l'opticien ou une copie de l'attestation du n°ADELI,
6. une liste des équipements du magasin,
7. le résultat de l'auto évaluation préalable à votre audit de certification.

**A adresser à AFNOR Certification / Département TPE & Professionnels  
11 rue Francis de Pressensé / 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex  
Ou via l'adresse email de votre chargé de clientèle**

***L'audit pourra être planifié au plus tôt, dans les 3 semaines suivant l'envoi de votre dossier de candidature, qui ne doit donc nous être adressé que lorsque vous êtes prêt à être audité.***

Ce dossier nous permettra de procéder à la recevabilité de votre demande de certification. Vous serez informé par courrier de la décision quant à la suite donnée à votre demande. Si votre dossier de candidature n'est pas validé, les raisons de cette décision vous seront mentionnées.

Dans le cas d'une évaluation favorable, l'audit sera organisé à compter de la date de recevabilité de votre demande et dans un délai maximum de deux mois. Cet audit est réalisé en deux étapes :

- une visite mystère sur une partie des engagements de service
- une visite « en dévoilé » pour les engagements de service non mesurables en mystère et les dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage.

Toutes les informations nécessaires à l'organisation de l'audit sont décrites dans le présent référentiel.

### **Attention :**

Nous vous rappelons qu'en faisant une demande de certification à AFNOR Certification, vous acceptez les règles de mise en œuvre de l'audit et ferez preuve de disponibilité lorsque l'auditeur procédera à la partie « en dévoilé » de son audit.

**\*\*On entend par opticiens indépendants, les opticiens exerçant en leur nom propre même s'ils appartiennent à une enseigne, une succursale, etc.**

## LETTRE D'ENGAGEMENT

AFNOR Certification  
La Direction Générale  
11 rue Francis de Pressensé  
93571 LA PLAINE SAINT DENIS Cedex

....., le .....

Objet : **Engagement de Service « Qualité en optique » (REF 230)**

Madame, Monsieur,

J'ai l'honneur de demander le droit d'usage de la marque Engagement de service pour l'activité suivante **Qualité en optique** exercée par :

- identification du demandeur : .....
- raison sociale : .....
- adresse : .....

A cet effet, je déclare connaître et accepter les règles de certification de la marque Engagement de service (référentiel et plan de contrôle externe associé) et m'engage à les respecter pendant toute la durée d'usage de la certification de service. Je m'engage également à respecter la réglementation afférente au métier de l'opticien et notamment à ne proposer, ni accepter aucune optimisation de facture. J'ai bien pris connaissance qu'en cas de non remise ou de remise d'un devis non conforme lors de l'audit, celui-ci prendra fin sur le champ et ne pourra donner lieu à la délivrance / au maintien de la certification.

Je m'engage à :

- recevoir un auditeur désigné par AFNOR Certification et chargé d'instruire mon dossier, dès 3 semaines après l'envoi de mon dossier de candidature,
- lui faciliter l'exécution de sa mission en l'autorisant à :
  - visiter les locaux professionnels de mon établissement
  - inspecter les moyens dont je dispose
  - interroger librement le personnel et les convives de mon établissement ayant un rôle dans la réalisation du service
- informer systématiquement AFNOR Certification de toute modification d'organisation intervenant dans ma structure, ayant une incidence directe ou indirecte sur la certification.
- Pouvoir être audité
- Me rendre disponible lors de l'audit selon les durées d'audit suivantes nécessaires :

Type d'audit	Durée d'audit (rédaction du rapport inclus)
Audit de certification (en mode « mystère » puis dévoilé)	6 heures
Audit de Suivi 1 (en mode « mystère » puis dévoilé)	3 heures
Audit de Suivi 2 (en mode « mystère » puis dévoilé)	3 heures

Je déclare avoir le pouvoir de formuler cette demande.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

**Date**, Signature du Responsable du magasin  
(Nom, fonction et cachet du magasin)

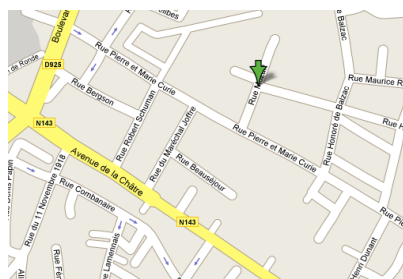
## FICHE SIGNALÉTIQUE DE VOTRE MAGASIN

- Nom du magasin : ...
- Situation juridique : ...
- N° de FINESS : ...
- Responsable : ...
- Responsable du projet qualité/référent (si différent) : ...
- Effectif total du magasin : ...
- Date de démarrage de l'activité : ...
- Coordonnées du responsable et du référent qualité si différent (adresse, tél, fax, e-mail) : ...
- Établissements secondaires : autres établissements portant le même numéro SIREN et appartenant au même propriétaire :  
-  
-  
-
- Horaires d'ouverture : *à préciser*  
*Exemple : Ouvert du lundi au vendredi de 10h à 17h30 et le samedi de 10h à 18h.*
- Préciser vos indisponibilités ponctuelles :  
*Exemple : jours de fermeture, congés planifiés*
- Accès : *à préciser*  
*Exemple : Bus N°..., arrêt.... ou métro ligne ..., arrêt....*
- Appartenance à un syndicat ou organisation professionnel : ...
- Appartenance à un réseau ou enseignes : ...

**TOUS les éléments contenus dans cet encart doivent être complétés et les exemples supprimés avant envoi du dossier de candidature.**

- Autres activités du magasin :
- |                     |                          |                          |
|---------------------|--------------------------|--------------------------|
|                     | OUI                      | NON                      |
| Contrôle de la vue  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Examen basse vision | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Merci de joindre un plan d'accès :



## EFFECTIF DU MAGASIN

Merci de préciser pour chaque employé quelle est sa fonction ainsi que ses diplômes.

**Insérer autant de nouvelles lignes de salariés présents dans le magasin.**

Identité du salarié	Fonction	Intitulé des diplômes	Ecole ou Université	Année

***Merci de nous transmettre uniquement une copie du diplôme de l'opticien responsable, en pièce jointe***