

**REFERENTIEL DE CERTIFICATION DE SERVICES**  
**« PRESTATIONS DE TRANSPORT AMBULANCIER**  
**PRIVE»**

**Référence : RE/TRS /01 du 29/10/2002**

**Elaboré à la demande de la Fédération Nationale des Ambulanciers**  
**Privés**

<b>Le Demandeur : Fédération Nationale des Ambulanciers Privés</b>	<b>Le Président du Comité Plurisectoriel de Certification de Services QUALICERT</b>
Nom : Thierry MORICE	Nom : Robert PROIX
Fonction : Président	
Date :	Date :
Visa :	Visa :

## SOMMAIRE

<b>CHAPITRE I : OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION</b> .....	3
I.1/ OBJET.....	3
I.2/ DOMAINE D'APPLICATION.....	3
<b>CHAPITRE II : GLOSSAIRE</b> .....	4
II.1/ ABREVIATIONS.....	4
II.2/ DEFINITIONS.....	5
<b>CHAPITRE III : CONTEXTE</b> .....	6
III.1/ PRESENTATION DU DEMANDEUR.....	6
III.2/ LES ENJEUX DE LA CERTIFICATION DE SERVICES POUR L'ACTIVITE.....	7
III.3/ LES ATTENTES DES CLIENTS.....	8
III.4/ CONTEXTE REGLEMENTAIRE ET TEXTES DE REFERENCE.....	9
III.5/ DEFINITION DU CLIENT.....	11
III.6 / AVIS DU C.N.C.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
<b>CHAPITRE IV : CARACTERISTIQUES CERTIFIEES ET MOYENS MIS EN OEUVRE</b> .....	12
IV.1 SOMMAIRE DES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES.....	12
IV.2 DETAIL DE CHAQUE CARACTERISTIQUE CERTIFIEE ET MOYENS MIS EN ŒUVRE.....	14
<b>CHAPITRE V : ORGANISATION DOCUMENTAIRE</b> .....	15
<b>CHAPITRE VI : PLAN DE CONTROLE INTERNE</b> .....	15
<b>CHAPITRE VII : INFORMATION DES CLIENTS</b> .....	15
VII.1/ SUPPORTS DE COMMUNICATION OBLIGATOIRES.....	15
VII.2/ SUPPORTS DE COMMUNICATION FACULTATIFS.....	15
VII.3/ LISTE DES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES COMMUNIQUEES.....	15

## CHAPITRE I : OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

### I.1/ OBJET

Ce référentiel s'inscrit dans le cadre de la "Certification de Services" prévue par les articles L 115-27 à L 115-33 et R 115-1 à R 115-12 du Code de la Consommation.

### I.2/ DOMAINE D'APPLICATION

Ce référentiel de certification de services s'applique à toute entreprise de transport ambulancier privé.

Une entreprise privée de transport sanitaire possédant des établissements secondaires lorsqu'elle sera candidate à la certification de services devra présenter l'ensemble de ses sites.

Indépendamment du respect des caractéristiques prévues dans le présent référentiel, les services faisant l'objet de la certification doivent se conformer à la réglementation en vigueur.

<b>CHAPITRE II : GLOSSAIRE</b>
--------------------------------

Ce glossaire donne la définition de termes généraux, de termes spécifiques à l'activité et des abréviations employées dans le présent référentiel.

## II.1/ ABREVIATIONS

<b>A.F.P.S</b>	<b>Attestation de Formation aux Premiers Secours</b>
<b>A.L.D</b>	<b>Affection Longue Durée</b>
<b>A.M.U</b>	<b>Aide Médicale Urgente</b>
<b>A.S.S.U</b>	<b>Ambulance de Secours et de Soins d'Urgence (catégorie A)</b>
<b>BNPS</b>	<b>Brevet National des Premiers Secours</b>
<b>B.N.S</b>	<b>Brevet National de Secourisme</b>
<b>CCA</b>	<b>Certificat de Capacité d'Ambulancier</b>
<b>C.R.R.A</b>	<b>Centre de Réception et de Régulation des Appels (id que S.A.M.U ou Centre 15)</b>
<b>C.N.A.M-T.S</b>	<b>Caisse Nationale d'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés</b>
<b>C.P.A.M</b>	<b>Caisse Primaire d'Assurance Maladie</b>
<b>C.R.A.M</b>	<b>Caisse Régionale d'Assurance Maladie</b>
<b>D.D.A.S.S</b>	<b>Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales</b>
<b>D.R.A.S.S</b>	<b>Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales</b>
<b>D.G.S</b>	<b>Direction Générale de la Santé</b>
<b>T.A.P</b>	<b>Transport Assis Professionnalisé</b>
<b>V.S.S.U</b>	<b>Voiture de Secours et de Soins d'Urgence</b>
<b>V.S.A.B</b>	<b>Véhicule de Secours d'Urgence aux Asphyxiés et blessés</b>
<b>V.S.L</b>	<b>Véhicule Sanitaire Léger (catégorie D)</b>

## II.2/ DEFINITIONS

TERMES	DEFINITIONS
<b>AMBULANCE DE SECOURS ET DE SOIN D'URGENCE</b>	Elle est exclusivement réservée au transport sanitaire en position allongée et doit permettre d'effectuer les soins d'urgence nécessités par l'état du patient
<b>AGREMENT</b>	Autorisation administrative délivrée par le Préfet du département d'implantation de l'établissement, indispensable pour exercer l'activité
<b>Attestation de conformité</b>	Certificat délivré par le carrossier ou le constructeur du véhicule catégorie A ou C
<b>AMBULANCE</b>	Réservée au transport sanitaire d'un patient unique Les transports simultanés ne sont autorisés que pour une mère et son nouveau-né
<b>Cellule sanitaire</b>	partie du véhicule de transport sanitaire réservée au patient
<b>Carnet d'entretien</b>	Carnet destiné à enregistrer les opérations d'entretien et de réparation du véhicule
<b>Document CERFA</b>	Document imprimé élaboré et édité par l'administration
<b>Carnet de désinfection</b>	Carnet destiné à enregistrer les opérations de désinfection du véhicule
<b>Feuille de route hebdomadaire</b>	En application de l'arrêté ministériel du 19 décembre 2001 et de l'avenant n°2 de l'accord-cadre du 4 mai 2002, étendu par arrêté ministériel du 17 octobre 2001
<b>Transport urgent</b>	Transport « non programmé » pour lequel le délai d'intervention est réduit
<b>Transport non urgent</b>	Transport avec planification d'un rendez-vous par exemple pour consultation
<b>Transmission d'un bilan</b>	Aptitude à transmettre les signes cliniques du blessé, malades ou parturiente
<b>V.S.L</b>	Les véhicules sanitaires légers sont du genre voiture particulière destiné au transport de patient(s) en position assise sur prescription médicale

## CHAPITRE III : CONTEXTE

### III.1/ PRESENTATION DU DEMANDEUR

La Fédération Nationale des Ambulanciers Privés (FNAP) est une organisation nationale représentative de chefs d'entreprise spécialistes du transport de malades. Créée en 1988, et reconnue représentative au plan national en 1990, elle compte actuellement 800 adhérents et est présente dans près de 92 départements, outre-mer comprise.

Le siège de la FNAP est situé à Rennes, 2, rue du Capitaine Maignan.

Son rôle premier est la défense de la profession fondée sur une reconnaissance effective du métier d'ambulancier.

Elle représente la profession dans les différentes instances mises en place par et avec les administrations de tutelle et les partenaires économiques et sociaux et assure la promotion de la profession en renforçant sa position dans son secteur d'activité.

La FNAP s'est donnée pour mission d'élaborer et de mettre en oeuvre tout moyen de défense et de développement des entreprises du transport sanitaire, de participer à la définition du métier de l'ambulancier, transporteur de malades, tel que prévu par les textes dans ses droits et obligations et de sa place dans les institutions de santé, de contribuer à l'évolution du métier en favorisant une meilleure adaptation de la qualification professionnelle des ambulanciers dans une optique dynamique de revalorisation de l'image de marque, d'étudier toute suggestion sur l'organisation de la profession d'ambulancier, dans la concertation et la sérénité, la plus grande efficacité des actions mises en place pour favoriser son développement harmonieux et préparer au mieux son avenir.

La FNAP représente la diversité de la profession quelles que soient les implantations géographiques et les structures des entreprises. Elle assure une présence aux différents niveaux géographique (national, régional, départemental) et fonctionnel (décision, concertation, contestation, proposition, contentieux )

Elle participe à l'élaboration des textes par sa faculté d'écoute, ses prises de position et ses capacités de contre propositions.

Elle est soucieuse du bon exercice de la profession et s'assure de la bonne application de la réglementation en vigueur par les différents partenaires et intervenants du secteur sanitaire.

Elle prend en considération les propositions de la base en se mettant à l'écoute de ses adhérents en renforçant les liens entre eux et en recueillant toute proposition conforme à ses objectifs.

La FNAP informe et forme l'adhérent sur l'économie du secteur d'activité dans une démarche fondée sur une analyse de l'évolution de l'offre et de la demande.

Elle informe et forme l'adhérent sur son rôle de chef d'entreprise dans ses différentes fonctions (administration, gestion, direction du personnel, relations et commercialisation ), en préservant et en améliorant son statut d'administrateur et des gestionnaires par des actions et la mise à disposition de tout moyen lui permettant d'exercer au mieux ses diverses fonctions.

### III.2/ LES ENJEUX DE LA CERTIFICATION DE SERVICES POUR L'ACTIVITE

- Une différenciation entre les entreprises certifiées et les autres.
- Une Qualité de service rendu aux malades.
- La satisfaction des besoins réels des consommateurs.
- L'efficience des entreprises certifiées dans la chaîne des soins.
- Une meilleure implication de l'entreprise dans sa délégation implicite de service public confiée aux entreprises de transport de malades.
- Une garantie offerte aux malades tout comme aux prescripteurs et aux payeurs du respect d'un certain nombre de règles notamment d'hygiène, de déontologie , etc...
- Une meilleure adéquation entre la qualité exigée par le consommateur et celle proposée par les entreprises certifiées.
- Une meilleure satisfaction de l'attente services de soins et/ou des établissements publics ou privés de santé.
- En conséquence, une obligation de formation continue des salariés en vue de leur adaptation à l'évolution des besoins.

## III.3/ LES ATTENTES DES CLIENTS

Les caractéristiques certifiées ont été définies après identification des attentes des clients.

ATTENTES	CARACTERISTIQUE DU REFERENTIEL
<u>ACCUEIL TELEPHONIQUE :</u> Agréable et courtois Information sur l'heure de prise en charge Informations pertinentes données Information sur les retards	CHAPITRE C Engagement 5, 6, 7, 8, 9, 10 Engagement 23
<u>COMPORTEMENT DU PERSONNEL :</u> Respect de l'heure de prise en charge Accueil courtois Tenue vestimentaire propre Une manipulation des malades professionnelle Une réponse à des questions administratives	CHAPITRE D Engagements 11, 12, 13, 14
<u>PROPRETE DU MATERIEL ET DES EQUIPEMENTS :</u> Une literie propre Aspect général propre intérieur et extérieur des véhicules	CHAPITRE E Engagements 16, 17, 18,
<u>HYGIENE :</u> Désinfection des véhicules	CHAPITRE E Engagements 21, 22

### III.4/ CONTEXTE REGLEMENTAIRE ET TEXTES DE REFERENCE

#### a) PUBLICITE DES PRIX ET SERVICES

- Ordonnance n° 86-1243 du 01/12/86 relative à la liberté des prix et de la concurrence et son décret d'application n°86-1309 du 29/12/86.
- Art L.113-3 du Code de la Consommation relatif à l'affichage des prix de vente des biens et services
- Arrêté n°77-105/ P relatif à la publicité des prix
- Arrêté n°83-50/ A relatif à la publicité des prix des services
- Arrêté du 25/11/98 modifiant l'arrêté du 03/12/87 relatif à l'information du consommateur sur les prix

#### b) TRANSPORT SANITAIRE ET AGREMENT

- Loi n° 86-11 du 6 janvier 1986 relative à l'aide médicale urgente et aux transports sanitaires
- Décret n° 87-965 du 30 novembre 1987 relatif à l'agrément des transports sanitaires terrestres
- Décret n° 94-1208 du 29 décembre 1994 modifiant le décret n° 87-965 du 30 novembre 1987 relatif à l'agrément des transports sanitaires terrestres
- Décret n° 96-176 du 4 mars 1996 modifiant le décret n° 87-965 du 30 novembre 1987 relatif à l'agrément des transports sanitaires terrestres
- Arrêté du 21 décembre 1987 relatif à la composition du dossier d'agrément des personnes effectuant des transports sanitaires et au contrôle des véhicules affectés aux transports sanitaires,
- Arrêté du 23 septembre 1988 modifiant l'arrêté du 21 décembre 1987
- Arrêté du 7 juillet 2000 modifiant l'arrêté du 21 décembre 1987

#### c) VEHICULES ET AUTORISATION DE MISE EN SERVICE

- Loi n° 91-1406 du 31 décembre 1991 portant diverses dispositions d'ordre social
- Décret n°95-1093 du 5 octobre 1995 relatif à l'autorisation de mise en service de véhicules de transports sanitaires terrestres
- Arrêté du 5 octobre 1995 relatif à l'autorisation de mise en service de véhicules affectés aux transports sanitaires terrestres
- Arrêté du 21 août 1980 modifié par arrêtés du 23 février 1988, du 14 août 1990 et 27 février 1997
- Arrêté du 20 mars 1990 fixant les conditions exigées pour les véhicules et les installations matérielles affectés aux transports sanitaires terrestres
- Arrêté du 25 juin 2001 relatif aux visites techniques des véhicules effectuant des transports sanitaires

#### d) FORMATION DES AMBULANCIERS

- Décret n° 87-965 du 30 novembre 1987, art 3. (CCA)
- Arrêté du 21 mars 1989 relatif à l'enseignement, aux épreuves et à la délivrance du certificat de capacité d'ambulancier
- Arrêté du 19 juin 2000 modifiant l'arrêté du 21 mars 1989
- Arrêté du 4 février 1999 relatif à la formation des personnes non médecins habilitées à utiliser un défibrillateur semi-automatique
- Arrêté du 17 mai 2001 modifié par arrêté du 17 décembre 2001, portant organisation à titre transitoire de sessions aménagées de formation au CCA
- Décret n°91-834 du 30 août 1991 relatif à la formation aux premiers secours
- Arrêté du 8 novembre 1991 relatif à la formation aux premiers secours
- Arrêté du 29 juin 2001 modifiant l'arrêté du 8 novembre 1991

#### e) PRISE EN CHARGE DES FRAIS DE TRANSPORT PAR L'ASSURANCE MALADIE

- Art L 322-5 et suivants et Art R 322-10 et suivants du code de la Sécurité Sociale relatifs aux frais de déplacement de l'assuré
- Décret n° 88-678 du 6 mai 1988 relatif au remboursement des frais de transport exposés par les assurés sociaux
- Décret n°99-1079 du 21 décembre 1999 relatif aux modalités d'application de la dispense d'avance de frais de soins
- Arrêté du 1<sup>er</sup> mars 1997 portant approbation de la convention nationale des transporteurs sanitaires privés
- Arrêté du 14 février 2000 portant approbation de l'avenant n°1 à la convention nationale des transporteurs sanitaires privés

#### f) TARIFS

- Arrêté du 25 novembre 1998 portant approbation de l'annexe tarifaire pour l'année 1998 à la convention nationale des transporteurs sanitaires privés
- JO du 1<sup>er</sup> août 2000 : annexe tarifaire
- Arrêté du 15 juin 2002 approuvant l'avenant n°2 à la convention nationale des transporteurs sanitaires privés.

#### g) REGLEMENTATION SOCIALE

- Convention Collective Nationale des Transports Routiers et des Activités Auxiliaires du Transport.
- Décrets n° 83-40 du 26 janvier 1983 et suivants relatifs aux modalités d'application des dispositions du code du travail concernant la durée du travail dans les entreprises de transport routier
- Accord-Cadre du 4 mai 2000 et ses avenants relatif à l'aménagement et la réduction du temps de travail dans les entreprises de transport sanitaire
- Arrêtés du 30 juillet 2001 et du 17 octobre 2001 portant extension de l'accord-cadre et de ses avenants
- Décret du 30 juillet 2001 relatif à la durée du travail dans les entreprises de transport sanitaire
- Arrêté du 19 décembre 2001 relatif à la feuille de route

### III.5/ DEFINITION DU CLIENT

Le client utilisateur direct de la prestation de services des entreprises de transport sanitaire privé est " le malade, le patient "

Le prescripteur toujours médecin peut être regroupé dans un ensemble appelé centre de soin, à l'intérieur du quel se trouvent les hôpitaux, cliniques, maison de retraite, centre de rééducation et de réadaptation fonctionnel etc. Le prescripteur peut être aussi le médecin généraliste

Les compagnies d'assistance et les compagnies d'assurance sont aussi les clientes des entreprises de transport sanitaires privées. Les compagnies d'assistance et d'assurance demanderont l'intervention des entreprises de transport sanitaires privées dans le cadre de rapatriement de personnes suite à accident ou maladie lorsque leur assuré en fait la demande. La mission demandée peut ne pas être prise en charge par les Caisses d'assurance Maladie.

Les caisses d'assurance maladie régleront les interventions des entreprises de transport sanitaires privées. La majorité des interventions se font dans ce cadre. L'entreprise sera rémunérée (selon un cadre bien défini) directement par la caisse primaire d'assurance maladie, par l'intermédiaire des centres de paiement pour la partie prise en charge. La partie non prise en charge correspondant au ticket modérateur et aux sommes versées pour demande complémentaire de l'assuré , non prise en charge par l'assurance maladie sont payés par l'assuré et restent à sa charge.

## CHAPITRE IV : CARACTERISTIQUES CERTIFIEES ET MOYENS MIS EN OEUVRE

### IV.1 SOMMAIRE DES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES

SOMMAIRE .....	2
A/ AGREMENT ET CONVENTION .....	14
1. Le professionnel possède un agrément départemental et le fait savoir .....	14
2. L'entreprise est conventionnée par la C.P.A.M. ....	14
B/ LE PROFESSIONNALISME DE L'ENTREPRISE .....	15
3. <i>Le professionnel possède une assurance en responsabilité professionnelle illimitée pour les dommages causés aux malades</i> .....	15
4. Chaque membre du personnel de l'entreprise a signé un code de déontologie interne .....	15
C/ ACCUEIL TELEPHONIQUE .....	15
5. Un accueil téléphonique permanent .....	15
6. L'entreprise informe le client sur la prise en charge ou non du transport sanitaire .....	15
7. Tous les véhicules sont joignables immédiatement .....	15
8. Le professionnel connaît son client .....	15
9. Lors du contact téléphonique, des informations pratiques sont demandées .....	15
10. Dans le cadre d'une urgence, sur demande du SAMU, CRRA CENTRE 15 l'équipage est capable de donner des informations sur le patient .....	15
D/ ACCUEIL PHYSIQUE .....	15
11. Accueil physique dans les locaux de l'entreprise .....	15
12. L'équipage est ponctuel .....	15
13. L'ensemble du personnel porte une tenue vestimentaire homogène et propre .....	15
14. Un Accueil convivial lors de chaque intervention .....	15
E/ VEHICULES .....	15
15. Documents présents dans chaque véhicule .....	15
16. <i>Equipement médical des véhicules</i> .....	15
17. Identification des véhicules .....	15
18. Propreté du véhicule .....	15
19. En fonction des besoins, l'entreprise propose un véhicule adapté .....	15
20. Désinfection des véhicules et produit utilisé .....	15
21. Nettoyage et désinfection du matériel .....	15
F/PRESTATION DE TRANSPORT .....	15
22. En cas de retard le client est informé .....	15
23. Dans le cadre d'appels centre 15, l'équipage se conforme aux règles convenues avec le CRRA .....	15
24. L'équipage est prévenant lors de toute manipulation .....	15
25. Le personnel vérifie avant la prise en charge que le malade possède les documents nécessaires au remboursement de son transport sanitaire .....	15
26. Une fiche de transmission formalisée lors du transport sanitaire .....	15
27. Une facture ou un reçu pour chaque transport sanitaire .....	15

28. La télétransmission des factures .....	15
G/ FORMATION DES EQUIPES.....	15
29. Formation initiale.....	15
30. Formation continue.....	15
H/ SOUS TRAITANCE.....	15
31. Sous-traitance entre professionnels .....	15
I/ SUIVI DE LA SATISFACTION DES CLIENTS.....	15
32. L'entreprise de transport sanitaire réalise de façon annuelle une enquête de satisfaction .....	15
33. Toute réclamation reçue par l'entreprise est traitée sous 5 jours ouvrés.....	15
34. L'entreprise de transport sanitaire propose une rencontre annuelle.....	15
J/ STRUCTURE DE CONCILIATION.....	15
35. Traitement des litiges par une structure de conciliation.....	15

## IV.2 DETAIL DE CHAQUE CARACTERISTIQUE CERTIFIEE ET MOYENS MIS EN ŒUVRE

## A/ AGREMENT ET CONVENTION

CARACTERISTIQUE	DETAILS DE LA CARACTERISTIQUE OU MOYENS MIS EN ŒUVRE
1. Le professionnel possède un agrément départemental et le fait savoir	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>L'entreprise est titulaire d'un agrément délivré par le préfet du département où se situe l'établissement, permettant d'effectuer des transports sanitaires de malades, blessés ou parturiente, sur prescription médicale ou en cas d'urgence médicale.</i></li> <li>• <i>L'Agrément en cours de validité.</i></li> <li>• Le numéro d'agrément de l'établissement est repris sur tout document à destination des clients.</li> <li>• <i>Pour tout véhicule de transport sanitaire, le professionnel possède une autorisation de mise en circulation :</i></li> <li>• <i>. soit par véhicule</i></li> <li>• <i>soit sur une liste récapitulant l'ensemble des véhicules de l'entreprise conformes aux normes sanitaires émise par la DDASS</i></li> <li>• Le professionnel possède dans ses locaux l'original de l'agrément ainsi qu'une copie des autorisations de mise en service (le cas échéant)</li> <li>• Des copies de ces documents sont remises aux clients à leurs demandes.</li> </ul>
2. L'entreprise est conventionnée par la C.P.A.M	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le professionnel adhère à la convention nationale unique en se manifestant par écrit auprès de la CPAM de son lieu d'implantation</li> <li>• L'entreprise a donc bien adhéré à la convention et ne fait pas l'objet d'un déconventionnement effectif</li> </ul>

**B/ LE PROFESSIONNALISME DE L'ENTREPRISE**

CARACTERISTIQUE	DETAILS DE LA CARACTERISTIQUE OU MOYENS MIS EN ŒUVRE
<p>3. <i>Le professionnel possède une assurance en responsabilité professionnelle illimitée pour les dommages causés aux malades</i></p>	<p>Le professionnel a souscrit une assurance en responsabilité civile professionnelle prenant en compte au minimum les notions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dommages causés aux malades, blessés ou parturientes par suite d'erreur (illimitée).</li> <li>• Dommages matériels et immatériels causés aux appareils médicaux confiés à l'entreprise par les établissements médicaux.</li> <li>• Dommages matériels causés aux biens des malades.</li> </ul> <p>L'attestation est en cours de validité.</p> <p>L'attestation est transmise à tout client qui en fait la demande.</p> <p>Cette information figure dans un document d'information tenue à la disposition des clients</p>
<p>4. Chaque membre du personnel de l'entreprise a signé un code de déontologie interne</p>	<p>L'entreprise s'engage à faire respecter par l'ensemble de ses employés le code de déontologie interne par les moyens nécessaires</p> <p>La signature de ce document par chaque membre du personnel atteste de son adhésion à ce code.</p> <p>Le code de déontologie interne prend au minimum en compte les notions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Discrimination d'aucunes sortes entre les malades</i> médicalement transportables (religion, race, pathologie, social)</li> <li>• Lors de leur travail, si l'équipage est témoin d'un accident: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ils s'arrêtent et portent les premiers secours,</li> <li>➤ ils alertent les secours,</li> <li>➤ ils surveillent le patient avant l'arrivée des secours.</li> </ul> </li> <li>• Respect de la confidentialité des informations qui lui sont transmises ou qui passent par son intermédiaire comprenant les faits confiés par le malade lui-même ou son entourage, les faits constatés sur place, les faits ou circonstances en rapport avec l'état du malade, la nature de son affection, les éléments du traitement : prescription, médicaments, pronostic.</li> <li>• Lors de tout contact, le personnel est souriant, aimable, salue en début et fin d'entretien son interlocuteur.</li> </ul> <p>Une fois que l'entreprise est bénéficiaire de la certification de services, pour tout nouvel embauché, les termes du code de déontologie interne sont incorporés à son contrat de travail, annexé à celui-ci ou incorporé au règlement intérieur s'il existe.</p>

**C/ ACCUEIL TELEPHONIQUE**

<b>CARACTERISTIQUE</b>	<b>DETAILS DE LA CARACTERISTIQUE OU MOYENS MIS EN ŒUVRE</b>
5. Un accueil téléphonique permanent	<p><i>L'entreprise assure une réponse des appels téléphoniques 24H sur 24H et 365jours par an.</i></p> <p>Un décroché téléphonique est réalisé sous maximum 3 sonneries.</p> <p>Lors du décroché, une formule d'accueil ainsi que le nom de l'entreprise sont donnés ou le terme générique "ambulance" est utilisé.</p> <p>Pendant une période de vacances et pour toute période d'absence :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• soit le professionnel a mis en place un renvoi de ses appels vers un confrère ou vers un « central de régulation »,</li> <li>• soit le client est accueilli par un message sur répondeur indiquant l'adresse et les coordonnées téléphoniques d'une autre entreprise de transport sanitaire privée à laquelle il peut s'adresser.</li> </ul> <p>Suite à une demande de prestation téléphonique, l'entreprise confirme la réalisation de la prestation dans la demie journée.</p>

CARACTERISTIQUE	DETAILS DE LA CARACTERISTIQUE OU MOYENS MIS EN ŒUVRE
6. L'entreprise informe le client sur la prise en charge ou non du transport sanitaire	<p>A la demande du client, lors d'un contact téléphonique, l'entreprise est à même de le renseigner sur la possibilité ou non de prise en charge des frais de transport par tout organisme (assurance maladie, mutuelles ou autres).</p> <p><u>Informations minimum demandées :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Motifs du transport sanitaire : exemple : hospitalisation entrée ou sortie, maternité, accident du travail, Affection Longue Durée,</li> <li>• Détention d'une mutuelle ou non.</li> <li>• Détention d'une prescription médicale.</li> <li>• En cas de transport répétitif ou longue distance, le professionnel demande si l'entente préalable a été faite auprès du centre de paiement.</li> </ul> <p>Le professionnel demande au client s'il est pris en charge à 100% ( exemples : accident de travail, transport dans le cadre des affections longues durées ).</p> <p>Dans le cas contraire, le client aura à sa charge le coût du ticket modérateur (35% à ce jour).</p>
7. Tous les véhicules sont joignables immédiatement	<p>Chaque véhicule de l'entreprise de transport sanitaire est joignable à tout moment permettant à l'entreprise de connaître immédiatement les disponibilités de chaque équipage et ainsi de répondre au plus vite à l'attente des clients.</p> <p>Pour ce faire, chaque équipage dispose d'un équipement de communication permettant de plus d'assurer la sécurité de conduite en toutes circonstances .</p>

CARACTERISTIQUE	DETAILS DE LA CARACTERISTIQUE OU MOYENS MIS EN ŒUVRE
8. Le professionnel connaît son client.	<p>Lors du contact téléphonique avec un client qui appelle pour la première fois ou qui n'a pas eu affaire aux services de l'entreprise depuis un an, un certain nombre de questions sont posées à celui-ci ou au prescripteur afin de faciliter le plus possible la prise en charge :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nom,</li> <li>• Prénom,</li> <li>• Adresse,</li> <li>• Téléphone</li> <li>• Coordonnées téléphoniques de la ou les personne(s) à prévenir en cas de problème,</li> <li>• Destination.</li> </ul> <p>Ces différentes informations peuvent être consignées dans un registre client ou enregistrées dans une base de données.</p> <p>Pour tout client faisant appel régulièrement aux services de l'entreprise de transport sanitaire et si les informations précédentes n'étaient pas à jour, l'entreprise contacte le client afin de réactualiser.</p>
9. Lors du contact téléphonique, des informations pratiques sont demandées.	<p>Lors du contact téléphonique, des informations pratiques sont demandées afin d'apporter le meilleur service aux clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Type de véhicules devant être mis à disposition,</li> <li>• Jour et Heure d'intervention,</li> <li>• Contraintes médicales,</li> <li>• Bagage à emporter si besoin est,</li> <li>• Destination,</li> <li>• Accompagnant</li> </ul>

CARACTERISTIQUE	DETAILS DE LA CARACTERISTIQUE OU MOYENS MIS EN ŒUVRE
10. Dans le cadre d'une urgence, sur demande du SAMU, CRRA CENTRE 15 l'équipage est capable de donner des informations sur le patient.	<p>Dans le cadre d'une mission confiée par le SAMU – CRRA CENTRE 15, l'équipage est capable de transmettre un bilan et de répondre aux questions du médecin régulateur concernant les fonctions vitales :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Etat de conscience du patient</li><li>• Présence de saignement ou non</li><li>• Patient respirant ou non</li></ul> <p>Et toute information sollicitée par le SAMU , CRRA-Centre 15 relevant du champ de compétence de l'ambulancier.</p>

**D/ ACCUEIL PHYSIQUE**

CARACTERISTIQUE	DETAILS DE LA CARACTERISTIQUE OU MOYENS MIS EN ŒUVRE
11. Accueil physique dans les locaux de l'entreprise.	<p>L'entreprise de transport sanitaire possède un établissement principal où elle peut accueillir les patients ou leur famille.</p> <p>L'entreprise est identifiée extérieurement par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• son nom commercial,</li> <li>• son numéro de téléphone,</li> <li>• ses horaires d'ouverture au public,</li> <li>• en cas de fermeture momentanée, un affichage indique la durée de l'absence,</li> </ul> <p>L'entreprise dispose d'un local d'accueil physique accessibles aux personnes à mobilité réduite selon la réglementation en vigueur (selon la loi de 1978)</p>
12. L'équipage est ponctuel.	<p>Dans le cadre du transport sanitaire sur rendez-vous, l'équipage respecte les heures de rendez-vous prévus pour le client.</p> <p>Dans le cadre des marchés publics ou marchés négociés, des dispositions particulières étant prévues dans les contrats, ce sont celles-ci qui s'appliquent.</p> <p>Pour chaque transport, un document est signé par le client reprenant les horaires de déroulement du transport.</p> <p>Lorsque l'entreprise informe les équipages des transports à effectuer au cours de la journée, ces derniers peuvent être repris sur un document récapitulatif quotidien.</p> <p>Le professionnel fait signer de façon systématique pour les transports pris en charge par l'assurance maladie une facture CERFA ou annexe CERFA.</p> <p>Lorsque le client règle le transport, le professionnel remet une facture en fin de transport.</p>

CARACTERISTIQUE	DETAILS DE LA CARACTERISTIQUE OU MOYENS MIS EN ŒUVRE
13. L'ensemble du personnel porte une tenue vestimentaire homogène et propre	<p>L'ensemble du personnel porte une tenue vestimentaire homogène.</p> <p>La tenue est propre (elle est changée quotidiennement).</p> <p>L'entreprise fournit ou indemnise les tenues pour chaque membre du personnel.</p> <p>Chaque tenue identifie au moins par le prénom, le personnel de l'entreprise de transport de malades privée.</p>
14. Un Accueil convivial lors de chaque intervention	<p>Lors de tout contact, l'équipage en charge du transport est souriant, aimable, salue en début et fin de prise en charge le client.</p>

**E/ VEHICULES**

CARACTERISTIQUE	DETAILS DE LA CARACTERISTIQUE OU MOYENS MIS EN ŒUVRE
15. Documents présents dans chaque véhicule	<p>L'ensemble des documents suivants sont présents dans chaque véhicule de transport sanitaire :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Carnet d'entretien :<ul style="list-style-type: none"><li>- les dates de passage au contrôle technique y sont indiquées</li><li>- La fréquence de contrôle du véhicule est annuelle</li></ul></li><li>• <i>Carte grise.</i></li><li>• <i>Attestation d'assurance en cours de validité.</i></li><li>• <i>Carnet de désinfection</i> : les dates de désinfection et le produit utilisé sont enregistrés.</li><li>• feuilles de route.</li><li>• Plans : avec au minimum la carte détaillée du département d'agrément de l'entreprise ainsi qu'une carte nationale ou un système de guidage</li><li>• <i>Les tarifs de prise en charge sont affichés de façon visible pour le client.</i></li></ul>

CARACTERISTIQUE	DETAILS DE LA CARACTERISTIQUE OU MOYENS MIS EN ŒUVRE
<i>16. Equipement médical des véhicules</i>	<p>Tous les véhicules de transport sanitaires de l'entreprise sont équipés du matériel suivant :</p> <p><b>Valise premiers secours :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bande élastique de type Velpeau</li><li>• Compresses stériles</li><li>• Pansement stérile absorbant américain</li><li>• Rouleau de ruban adhésif</li><li>• Drap stérile</li><li>• Champ stérile</li><li>• Paires de gants stériles</li><li>• Solution antiseptique bactéricide non iodée</li><li>• Clamps de Barr stérile à usage unique</li><li>• Couverture thermique non stérile</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>• Paire de ciseaux bout mous</li><li>• Pince à échardes</li><li>• Rasoir de sûreté</li><li>• Canules oropharyngées petite, moyenne, grande taille: 1 de chaque</li><li>• Canule de bouche à bouche</li><li>• Sucre en morceau ( X5)</li><li>• Lampe électrique</li><li>• Sac poubelle de 10l minimum par 10)</li><li>• Stylo et carnet</li><li>• Bassin et urinal</li></ul> <p>Tous les produits stériles et les solutions antiseptiques portant une date de péremption font l'objet d'un suivi régulier afin que ne soit pas dépassée cette date.</p>

CARACTERISTIQUE	DETAILS DE LA CARACTERISTIQUE OU MOYENS MIS EN ŒUVRE
16 Equipement médical des véhicules (suite)	<p>Tous les véhicules de transport sanitaires de l'entreprise sont équipés du matériel suivant :</p> <p><b>MATERIEL D'IMMOBILISATION : (concerne les transports sanitaires allongés)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 Attelles pour membres inférieurs</li> <li>• 2 Attelles pour membres supérieurs</li> <li>• 3 Colliers cervicaux anti-flexion : de petite, moyenne et grande tailles</li> </ul> <p><b>EQUIPEMENT STRUCTUREL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brancard</li> <li>• Chaise</li> <li>• D'un plan de travail</li> <li>• De tiroirs ou placards</li> <li>• Eventuellement d'un lavabo et d'une réserve d'eau (exclusivement pour les véhicules de type ASSU)</li> <li>• Insufflateur manuel et masques</li> <li>• Aspirateur de mucosités</li> <li>• Dispositif mobile d'oxygénothérapie comprenant au minimum 2 bouteilles d'oxygène muni d'un débitmètre manodétenteur</li> </ul> <p>Les revêtements intérieurs de la cellule sont lavables et résistants aux procédés usuels de désinfection.</p> <p>L'ensemble des produits est inaccessible aux malades et patients.</p> <p>Au siège de l'entreprise des stocks pour tous les matériels ci-dessus sont disponibles pour le réapprovisionnement des véhicules</p> <p><b>MATERIEL POUVANT ETRE A DISPOSITION AU SIEGE DE L'ENTREPRISE OU DIRECTEMENT DANS LE VEHICULE DE TRANSPORT</b></p> <p>Pour les entreprises effectuant le transport sanitaire par exemple dans le cadre de l'aide médicale d'urgence</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Au moins un matelas coquille</li> <li>• Tensiomètre</li> <li>• Aspirateur de mucosités électrique Oxymètre de pouls</li> <li>• Pousse-seringue</li> <li>• Cardioscope</li> <li>• Défibrillateur semi-automatique</li> </ul>

CARACTERISTIQUE	DETAILS DE LA CARACTERISTIQUE OU MOYENS MIS EN ŒUVRE
17. Identification des véhicules	<i>Chaque véhicule est identifié par l'insigne distinctif des transports sanitaires agréés, le numéro de téléphone et le nom de l'entreprise.</i>
18. Propreté du véhicule	<p>Chaque véhicule de transport sanitaire de l'entreprise qui est en fonctionnement est nettoyé extérieurement et intérieurement journalièrement.</p> <p>Pour ce faire, l'entreprise dispose d'une aire avec une arrivée d'eau, de produits nettoyants, d'un aspirateur pour l'intérieur des véhicules au siège de l'entreprise ou dans un établissement d'attache de l'équipage.</p>
19. En fonction des besoins, l'entreprise propose un véhicule adapté	<p>L'entreprise dispose et propose au minimum un véhicule de transport sanitaire climatisé permettant un plus grand confort de transport aux clients.</p> <p>En fonction des conditions climatiques particulières, lorsque la mission le nécessite le professionnel met à disposition des clients des équipements spéciaux (ex : véhicule climatisé, véhicule équipé de pneus neiges).</p>
20. Désinfection des véhicules et produit utilisé	<p>La désinfection (complète de la cellule sanitaire) se fait à chaque fois que nécessaire c'est-à-dire, à chaque fois qu'un risque de contamination se présente, notamment quand le professionnel du transport sanitaire en est informé par le corps médical (dans le cadre des règles de santé publique.).</p> <p>A l'intérieur de chaque véhicule un produit de désinfection est disponible.</p> <p>Le produit utilisé par le professionnel a des propriétés bactéricides et fongicides et répond à la norme de type NFT72 ou équivalent.</p> <p>La désinfection se fait pour chaque véhicule au minimum une fois par semaine (le produit utilisé peut aussi être de l'eau de Javel diluée dans les conditions fixées par le fabricant pour le nettoyage et la désinfection des plans durs).</p> <p>Les désinfections (ponctuelles et hebdomadaires sont enregistrées sur le carnet de désinfection du véhicule).</p>

CARACTERISTIQUE	DETAILS DE LA CARACTERISTIQUE OU MOYENS MIS EN ŒUVRE
21. Nettoyage et désinfection du matériel	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lors de chaque transport "allongé "l'équipage :<ul style="list-style-type: none"><li>- soit utilise des gants à usage unique,</li><li>- soit se nettoie et se désinfecte les mains grâce à une solution aseptique ( éventuellement produit sans rinçage).</li></ul></li></ul> <p>L'entreprise utilise:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• soit des draps à usage unique,</li><li>• soit des draps lavables.</li></ul> <p>L'équipage a, à sa disposition, suffisamment de draps de rechange pour assurer l'ensemble des transports de la journée dans le cas où il ne repasserait pas au siège de l'entreprise ou à l'établissement d'attache.</p> <p>Les draps non utilisés (propres) sont protégés.</p> <p>Les draps utilisés sont placés dans un endroit réservé à cet usage.</p> <p>Le professionnel change de drap après chaque transport sanitaire.</p> <p>Le professionnel change la couverture au moins une fois par jour ou s'il utilise des couvertures en tissus lavables, les nettoient une fois par jour.</p> <p>L'entreprise a mis en place un protocole literie définissant les modalités de suivi du nettoyage et du changement des draps et couvertures.</p>

**F/PRESTATION DE TRANSPORT**

CARACTERISTIQUE	DETAILS DE LA CARACTERISTIQUE OU MOYENS MIS EN ŒUVRE
22. En cas de retard le client est informé	<p>Pour tous les transports sanitaires sur rendez-vous, une heure de passage a été définie avec le client.</p> <p>En cas de retard, le client en est informé par téléphone soit par l'équipage soit par le siège.</p>
23. Dans le cadre d'appels centre 15, l'équipage se conforme aux règles convenues avec le CRRA	<p>Dans le cadre de l'aide médicale d'urgence, l'équipage <i>appelle le 15 lors de l'arrivée sur le lieu de prise en charge, lors du départ du lieu de prise en charge, lors de l'arrivée au centre de soin selon le protocole convenu.</i></p>
24. L'équipage est prévenant lors de toute manipulation	<p>Lors de toute manipulation du malade, le personnel ou l'équipage est prévenant.</p> <p>Le personnel informe le malade du déroulement de la manipulation avant de l'effectuer.</p> <p>Pour le transport allongé, information au moment de descendre le brancard du véhicule, avant de passer un trottoir.</p> <p>Si l'accessibilité se fait seulement par ascenseur, une information est donnée sur le déroulement de la manipulation pour passer du brancard à la chaise portoire ou fauteuil roulant.</p> <p>Avant de descendre le brancard, l'équipage remet la literie en ordre si besoin est afin de donner un bon aspect visuel à l'ensemble.</p> <p>Pour les trajets supérieurs à 150 kms, le professionnel tient à la disposition des patients transportés au minimum des boissons de type eau minérales.</p>

CARACTERISTIQUE	DETAILS DE LA CARACTERISTIQUE OU MOYENS MIS EN ŒUVRE
25. Le personnel vérifie avant la prise en charge que le malade possède les documents nécessaires au remboursement de son transport sanitaire.	<p>Le personnel vérifie avant la prise en charge que le malade possède les documents nécessaires au remboursement de son transport sanitaire ainsi que sa carte d'assuré social.</p> <p>Il peut s'agir d'une convocation pour un rendez-vous, d'une prescription médicale de transport.</p>
26. Une fiche de transmission formalisée lors du transport sanitaire.	<p>Pour les transports en vue d'hospitalisation (du domicile vers le centre hospitalier ), le professionnel remplit une fiche de transmission (fiche de liaison) reprenant le nom du patient, nom de la personne référente, le type de transport, ainsi que les problèmes potentiels observés lors du transport.</p>
27. Une facture ou un reçu pour chaque transport sanitaire	<p>Lorsque le client est pris en charge dans le cadre de son transport, l'équipage lui fait signer une facture ou annexe Cerfa attestant de la réalité du transport et de ses conditions de déroulement</p> <p>Lorsque le client paie directement le transport sanitaire, le professionnel rédige une facture libre ou un reçu dont le double est conservé par le professionnel.</p>
28. La télétransmission des factures	<p>L'entreprise effectue la télétransmission des factures vers le centre de paiement de son département pour les transports sanitaires lorsque la facture n'est pas réglée directement par le patient et que le centre de paiement est équipé des moyens techniques pour le faire.</p>

**G/ FORMATION DES EQUIPES**

<b>CARACTERISTIQUE</b>	<b>DETAILS DE LA CARACTERISTIQUE OU MOYENS MIS EN ŒUVRE</b>
29. Formation initiale	<p><i>Transport assis : permis de conduire de plus de deux ans et attestation de visite médicale.</i></p> <p><i>Toute personne intervenant dans le transport assis possède au minimum un BNS (brevet national de secouriste ), BNPS ou AFPS.</i></p> <p><i>Transport allongé : Un équipage intervenant dans le transport sanitaire allongé est constitué au minimum de deux personnes. Les deux personnes ont leur permis de conduire depuis plus de deux ans et possèdent une attestation de visite médicale.</i></p> <p><i>Au minimum, l'une de deux personnes possède le CCA (certificat de capacité d'ambulancier) Celui qui n'est pas titulaire du CCA est titulaire d'un brevet de secouriste (BNPS, BNS ou AFPS).</i></p> <p><i>Les vaccinations de tous les équipages sont à jour (le personnel du siège n'effectuant aucun transport sanitaire n'est pas concerné par ces vaccinations).</i></p>
30. Formation continue	<p>De façon annuelle le chef d'entreprise définit un plan de formation qui couvrira l'année suivante.</p> <p>Pour l'entreprise intervenant dans le cadre de l'aide médicale urgente, elle fait suivre à l'un au moins des membres d'équipage la formation complémentaire « d'urgentiste ».</p> <p>Ces formations sont effectuées</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soit en externe et prouvées par une attestation de formation</li> <li>• Soit en interne si une personne est dûment formé pour la dispenser.</li> </ul>

**H/SOUS TRAITANCE**

<b>CARACTERISTIQUE</b>	<b>DETAILS DE LA CARACTERISTIQUE OU MOYENS MIS EN ŒUVRE</b>
31. Sous-traitance entre professionnels	<p>Dans le cadre de contrat (comme par exemple avec les hôpitaux), la sous-traitance entre professionnels est possible.</p> <p>L'entreprise ne peut sous-traiter une partie de son activité qu'à un ou des professionnels du transport sanitaire bénéficiant de la certification de services.</p> <p>Si le professionnel sur son secteur géographique ne peut faire appel à une entreprise certifiée, dans ce cas, le sous-traitant s'engage à respecter l'ensemble des dispositions de ce référentiel afin de réaliser sa prestation en conformité avec une entreprise bénéficiaire de la certification de services.</p> <p>Pour ce faire, les deux professionnels ont établi une convention de sous-traitance définissant le rôle de chacun.</p>

**I/ SUIVI DE LA SATISFACTION DES CLIENTS**

<b>CARACTERISTIQUE</b>	<b>DETAILS DE LA CARACTERISTIQUE OU MOYENS MIS EN ŒUVRE</b>
32. L'entreprise de transport sanitaire réalise de façon annuelle une enquête de satisfaction	<p>Pour l'ensemble de ses activités : transport assis, transport allongé, aide médicale urgente, l'entreprise de transport sanitaire réalise de façon annuelle une enquête de satisfaction afin de connaître le ressenti de leurs clients sur la qualité de ses prestations.</p> <p>Le client interrogé est selon l'activité de chaque entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'utilisateur de la prestation de transport sanitaire (malade, blessé ou parturiente)</li> <li>• Le prescripteur : maison de retraite, médecin généraliste, hôpital, clinique, compagnie d'assistance, etc</li> <li>• Le client payeur</li> </ul> <p>Chaque client est interrogé sur les engagements le concernant. Toutes les catégories de client sont interrogées. Un nombre suffisant de clients est interrogé permettant un retour d'au moins 1% de l'ensemble des questionnaires envoyés ou un minimum de 100 questionnaires retournés.</p> <p>Une Synthèse est formalisée sous 3 mois. Pour chaque engagement, le taux de satisfaction des clients doit être au moins égal à 80 %.</p> <p>Si le taux de satisfaction n'est pas atteint, des actions correctives sont mises en place par l'entreprise.</p>
33. Toute réclamation reçue par l'entreprise est traitée sous 5 jours ouvrés	<p>Toute réclamation écrite reçue par l'entreprise est traitée sous 5 jours ouvrés et fait l'objet d'une réponse écrite.</p> <p>Les réclamations sont archivées.</p>
34. L'entreprise de transport sanitaire propose une rencontre annuelle	<p>L'entreprise de transport sanitaire propose une rencontre annuelle à ses clients professionnels afin d'améliorer les échanges, de développer de nouveaux services, de toujours mieux répondre à leur attente</p> <p>Cette proposition est transmise par courrier.</p>

**J/ S STRUCTURE DE CONCILIATION**

<b>CARACTERISTIQUE</b>	<b>DETAILS DE LA CARACTERISTIQUE OU MOYENS MIS EN ŒUVRE</b>
35. Traitement des litiges par une structure de conciliation	<p>Dans le cas des litiges, l'entreprise de transport sanitaire met à la disposition des clients particuliers les coordonnées d'une structure de conciliation.</p> <p>Il peut s'agir des coordonnées, d'une organisation professionnelle</p> <p>Elles sont affichées au siège de l'entreprise, dans les locaux et remises sur demande aux clients.</p> <p>Des commissions mixtes sont mises en place au plan régional regroupant les représentant des professionnels et des organisations de consommateurs permettant d'aborder les litiges lorsqu'ils n'ont pas été réglés.</p>

## **CHAPITRE V: ORGANISATION DOCUMENTAIRE**

L'organisation documentaire témoigne de la réalité de l'application du référentiel. Le système documentaire s'articule de la façon suivante :

- Le référentiel,
- Le plan de contrôle externe de l'organisme certificateur SGS ICS,
- Les textes réglementaires en vigueur (cités au chapitre « Contexte Réglementaire » et les textes parus ultérieurement),
- Les documents d'organisation utilisés pour répondre aux caractéristiques certifiées,
- Les enregistrements apportant la preuve de la mise en œuvre des caractéristiques certifiées.

### **LES DOCUMENTS D'ORGANISATION**

Les documents et enregistrements spécifiques sont listés en regard de chaque caractéristique certifiée (voir chapitre IV.2 du présent référentiel) lorsque leur bonne application peut faire l'objet d'une preuve documentaire.

### **L'ARCHIVAGE**

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

- L'historique des versions des documents servant de référence à la mise en œuvre des caractéristiques certifiées,
- Les enregistrements prouvant le respect dans le temps, des caractéristiques certifiées et des actions entreprises.

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

- 3 ans pour ce qui touche au référentiel et au plan de contrôle interne et externe.
- 1 an pour les autres enregistrements

## CHAPITRE VI : PLAN DE CONTROLE INTERNE

### NATURE DU CONTROLE INTERNE

Le contrôle interne permet de s'assurer périodiquement que le bénéficiaire de la Certification de Services respecte bien les caractéristiques certifiées par SGS ICS.

Il consiste en un contrôle réalisé au minimum deux fois par an de l'ensemble des caractéristiques certifiées.

Il est réalisé sur la base d'une liste de vérification qui comporte, pour chaque caractéristique certifiée, l'ensemble des points à vérifier.

Le professionnel coche chaque item de la liste de vérification (conforme / non-conforme), en fonction de la situation de son cabinet.

Le professionnel identifie les points faibles et définit en conséquence un plan d'amélioration qui précise les échéances et le responsable de la mise en place des actions correctives et du suivi de leur efficacité.

Si le professionnel a des collaborateurs, il organise avec ceux-ci une réunion Qualité, en vue d'examiner les points faibles relevés lors du contrôle interne ainsi que lors des enquêtes de satisfaction.

**La réalisation des contrôles internes et le suivi des actions correctives sont examinés et pris en compte lors du contrôle annuel de SGS ICS.**

## CHAPITRE VII : INFORMATION DES CLIENTS

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

Les règles ci-après découlent de l'article 10 du décret n° 95-354 du 30 mars 1995 (article R 115-10 du Code de la Consommation) et de l'avis du Conseil National de la Consommation sur la Certification de Services (BOCCRF du 31/12/98).

### VII.1/ SUPPORTS DE COMMUNICATION OBLIGATOIRES

SUPPORTS DE COMMUNICATION OBLIGATOIRES	MENTIONS MINIMUM DEVANT FIGURER SUR CES SUPPORTS
<p>1. <b>Le certificat Qualicert</b> : Il doit être affiché à la vue des clients dans les locaux du certifié. Ce document est élaboré par l'organisme certificateur.</p> <p>2. <b>Un document d'information sur la certification de services</b> : Il est mis à la disposition de la clientèle et des prospects sur chacun des sites certifiés; ce document doit pouvoir être remis sur simple demande.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Les coordonnées du certifié</b> (lorsque le bénéficiaire dispose de plusieurs sites avec la même raison sociale et que l'ensemble de ses sites n'est pas certifié, la liste et les coordonnées des sites certifiés doivent être précisées dans toute communication).</li> <li>• <b>La marque collective de certification</b>, à savoir : <b>QUALICERT et son logotype</b>,</li> <li>• <b>L'adresse de SGS ICS</b>: 191, Avenue Aristide Briand-94237 Cachan cedex</li> <li>• <b>L'identification précise du référentiel</b> : codification QUALICERT indiquée sur le référentiel (exemple : RE/TRS) ou, lorsque le professionnel exerce plusieurs activités, l'indication claire de l'activité certifiée, de manière à éviter toute confusion sur la portée de la Certification.(ex : prestations de transport ambulancier privé)</li> <li>• <b>La liste de toutes les caractéristiques certifiées communiquées.</b></li> </ul>

## VII.2/ SUPPORTS DE COMMUNICATION FACULTATIFS

SUPPORTS DE COMMUNICATION FACULTATIFS	MENTIONS MINIMUM DEVANT FIGURER SUR CES SUPPORTS
<p>Documents publicitaires, commerciaux et contractuels, tout support de communication destiné aux clients (exemples : véhicules, panneau publicitaire, cartes de visite, papier à entête, factures, pages jaunes de l'annuaire, minitel, Internet,...).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Les coordonnées du certifié</b> (lorsque le bénéficiaire dispose de plusieurs sites avec la même raison sociale et que l'ensemble de ses sites n'est pas certifié, la liste et les coordonnées des sites certifiés doivent être précisées dans toute communication).</li> <li>• <b>La marque collective de certification</b>, à savoir : <b>QUALICERT et son logotype</b></li> <li>• <b>Les coordonnées de SGS ICS</b> : au minimum l'adresse restreinte (94237 Cachan)</li> <li>• <b>L'identification précise du référentiel</b> : codification QUALICERT indiquée sur le référentiel (exemple : RE/TRS) ou, lorsque le professionnel exerce plusieurs activités, l'indication claire de l'activité certifiée, de manière à éviter toute confusion sur la portée de la Certification.(ex : prestations de transport ambulancier privé)</li> <li>• <b>Une mention du type « liste des caractéristiques certifiées disponible sur simple demande »</b></li> </ul>
<p><b>Il est toutefois préconisé, chaque fois que le support le permet, de donner des exemples d'engagements certifiés.</b></p>	

VII.3/ LISTE DES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES COMMUNIQUEES

**une convention entre le professionnel et la CPAM en cours de validité.**

**Un Code de déontologie interne pour l'ensemble du personnel**

**Une tenue du personnel homogène et propre**

**Un accueil convivial et courtois**

**Un accueil téléphonique permanent**

**La ponctualité de l'équipage pour les rendez-vous prévus.**

**Un Nettoyage et une désinfection du matériel et des véhicules.**