

LE 1^{ER} PRESTATAIRE LABELLISÉ CAP'HANDÉO AIDES TECHNIQUES MARQUE L'OUVERTURE DES CANDIDATURES AU LABEL



ENGAGEZ-VOUS DANS LA QUALITÉ

AVEC LE LABEL CAP'HANDÉO AIDES TECHNIQUES
LIÉES À LA MOBILITÉ

Une démarche au service
des personnes handicapées
et des personnes âgées



Les candidatures sont ouvertes



JE SUIS À LA RECHERCHE D'UN PRESTATAIRE D'AIDES
TECHNIQUES DE QUALITÉ **p.7**

JE SUIS UN PRESTATAIRE D'AIDES TECHNIQUES :
COMMENT SOLLICITER LE LABEL CAP'HANDÉO ? **p.8**

S O M M A I R E

Communiqué de presse : le 1^{er} prestataire labellisé Cap'Handéo Aides techniques
marque l'ouverture des candidatures au label

Un label pour améliorer la qualité de service des aides techniques liées à la mobilité pour les
personnes en situation de handicap et les personnes âgées _____ 3

Le Collectif Aides techniques _____ 4

Zoom sur le 1^{er} prestataire labellisé : Médical Thiry 33 _____ 5

Je suis à la recherche d'un prestataire d'aides techniques de qualité _____ 7

Je suis un prestataire d'aides techniques : comment solliciter le label Cap'Handéo ? _____ 8

Inauguration du label Cap'Handéo Aides techniques au salon Autonomic Paris _____ 9

Handéo - Bien vivre chez soi et dans la cité _____ 10



HANDÉO ET LE COLLECTIF AIDES TECHNIQUES

Communiqué de presse - 17 avril 2018

LE 1^{ER} PRESTATAIRE LABELLISÉ CAP'HANDÉO AIDES TECHNIQUES MARQUE L'OUVERTURE DES CANDIDATURES AU LABEL

Un label pour améliorer la qualité de service des aides techniques liées à la mobilité pour les personnes en situation de handicap et les personnes âgées



Grâce à la dynamique impulsée par un Collectif composé d'acteurs engagés dans le secteur du handicap, de l'avancée en âge et des aides techniques, Handéo déploie aujourd'hui le label Cap'Handéo Aides techniques liées à la mobilité (fauteuils roulants, etc). Le 1^{er} service labellisé, Médical Thiry 33 (Gironde), marque ainsi l'ouverture des candidatures à l'ensemble des prestataires présents sur le territoire national.

Découvrez comment solliciter le label Cap'Handéo Aides techniques en page 7

Un collectif engagé dans la qualité de services d'aides techniques

Le label Cap'Handéo Aides techniques a pour objectif d'améliorer la visibilité des prestataires proposant un service de qualité adapté aux besoins et aux attentes des personnes en situation de handicap à tous les âges de la vie et quel que soit la cause du handicap. Partageant les constats mis en évidence par une audition publique de 2007 et un rapport de l'IGAS de 2013 portant sur le sujet des aides techniques, ainsi que les personnes concernées, l'APF, l'AFM-Téléthon, l'ANFE, le CERAH, le CEREMH, la FNAR, la Fédé PSAD, le SNADOM, l'UFAT et l'UNPDM se sont réunis pour former un Collectif représentatif du secteur des aides techniques.

Pour des engagements de service adaptés et respectés

Le label s'appuie sur un référentiel composé de 6 thématiques et 19 caractéristiques. Ce référentiel a été rédigé pour répondre aux besoins et attentes des personnes en situation de handicap et des personnes âgées lors de l'acquisition d'une aide technique (étude réalisée en 2015 à la demande du Collectif et d'Handéo). Il s'appuie sur l'expertise de professionnels du secteur des aides techniques (prestataires, fabricants, ergothérapeutes...). Les prestataires candidats au label s'engagent à apporter une qualité de service correspondant aux exigences du référentiel **depuis l'avant-vente jusqu'à l'après-vente : accueil, information, formation du personnel, coopération entre acteurs impliqués dans la prescription, essai des aides techniques, service après-vente...**

Bien vivre chez soi et dans la cité

Parce que les aides techniques sont déterminantes pour l'autonomie des personnes, en complément des aides humaines et des services de transport, chacun doit pouvoir trouver des professionnels compétents et attentifs à ses besoins. Le label, c'est **offrir une meilleure lisibilité** des prestataires d'aides techniques impliqués dans une démarche de qualité.

Des partenaires engagés

Le label Cap'Handéo Aides techniques est soutenu par :

- La Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie rassemble l'essentiel des moyens de l'État et de l'assurance maladie consacrés à l'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées. Pour en savoir plus : www.cnsa.fr
- AG2R La Mondiale, Groupe de protection sociale engagé dans la protection du lien social des personnes en situation de handicap. Pour en savoir plus : www.ag2rlamondiale.fr

Avec le soutien de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie



Contact Presse :

Julien PAYNOT ■ caphandeo@handeo.fr ■ 01 43 12 19 29

¹ Plus de 500 personnes en situation de handicap et âgées ont participé à cette étude

LE COLLECTIF AIDES TECHNIQUES



L'Association des Paralysés de France (APF) a été créée en 1933. Reconnue d'utilité publique, l'APF est un mouvement associatif national de défense et de représentation des personnes atteintes de déficiences motrices ou polyhandicapées et de leur famille qui rassemble 26 000 adhérents, 30 000 usagers, 25 000 bénévoles et 13 500 salariés.



AFM-Téléthon. Une association de militants, malades et parents de malades engagés dans le combat contre des maladies génétiques rares qui tuent muscle après muscle, les maladies neuromusculaires. Au sein de l'AFM-Téléthon, bénévoles et salariés s'allient pour mettre en œuvre une stratégie uniquement guidée par l'intérêt des malades et l'urgence de la maladie évolutive. Trois missions : Guérir (recherche et développement de thérapies innovantes), Aider les malades (soins, accompagnement, citoyenneté), Communiquer les savoirs auprès des familles, professionnels et du grand public. L'Association mène une stratégie d'intérêt général. L'innovation scientifique, médicale et sociale qu'elle impulse bénéficie à l'ensemble des maladies rares et des personnes en situation de handicap et fait avancer la médecine toute entière. L'AFM-Téléthon, c'est le Téléthon, une mobilisation populaire unique qui a fait sortir les maladies rares du néant et permis une triple révolution génétique, sociale et médicale avec le développement des biothérapies.



L'Association nationale française des ergothérapeutes (ANFE) est une association Loi 1901 créée en 1961 pour promouvoir l'ergothérapie en France. L'ANFE est une communauté indépendante d'échanges et de rencontres qui rassemble les ergothérapeutes quel que soit leur champs d'exercice professionnel. L'ANFE est le principal organisme représentatif de la profession d'ergothérapeute en France. Elle agit sur les grands projets de société par sa participation aux plans ministériels, travaux d'agences, observatoires et hautes autorités de l'Etat.



Le Centre d'Etudes et de Recherche sur l'Appareillage des Handicapés (CERAH) a pour mission la recherche en matière de handicap moteur. Ses prestations s'adressent à toutes les personnes handicapées. Sa compétence médicale, scientifique et technique en appareillage et sa vocation particulière de spécialiste du fauteuil roulant en font l'interlocuteur privilégié de tous les milieux concernés : usagers, fabricants, revendeurs et prescripteurs. Lieu d'échange, d'écoute, de rencontre, de concertation, le CERAH est l'interface entre les milieux professionnels et les usagers. Le CERAH est intégré à l'Institution Nationale des Invalides (INI) depuis le 1er janvier 2010.



Le Centre de Ressources et d'Innovation Mobilité Handicap (CEREMH) accompagne la conception et le déploiement de solutions innovantes (produits ou services) favorisant la mobilité des personnes en situation de handicap quel que soit l'origine de cette situation (pathologie, traumatisme, vieillissement).



Attachée à la solidarité entre les générations, la Fédération Nationale des Associations de Retraités (FNAR) a pour objectif de mieux faire entendre la voix des retraités auprès des gouvernants et des institutions françaises sur les sujets concernant la représentation des retraités, le système de retraite et de santé et les conditions de vie des personnes âgées.



La Fédération des PSAD (FédéPSAD) regroupe deux syndicats : le Synalam et le Synapsad, soit 130 Prestataires adhérents. Cette organisation regroupe des acteurs assurant, collectivement, près des 2/3 de la prise en charge en France dans le secteur de la prestation de santé à domicile, des acteurs de toutes tailles (sociétés unipersonnelles locales, entreprises adhérentes à un groupement, PME régionales, grands groupes nationaux voire internationaux), illustre la variété des métiers des prestataires, au service des patients et des médecins (Maintien à domicile, stomie et troubles de la continence, respiratoire, perfusion, nutrition, insulinothérapie).



Le syndicat des associations d'assistance médico-technique à domicile (SNADOM) regroupe des associations loi 1901 ou des sociétés filiales appartenant à plus de 75% à une ou plusieurs associations. Face à la profusion de concurrents du secteur marchand, les structures associatives se sont regroupées au sein du SNADOM en 2001 pour défendre leur engagement non lucratif auprès des patients, de leur famille et des professionnels de santé.



L'Union des Fabricants d'Aides Techniques (UFAT) est un syndicat professionnel qui regroupe les fabricants d'aides techniques dans le domaine des dispositifs médicaux, comme le VPH, la nutrition, le pansement, la prévention d'escarres, le respiratoire, le positionnement, la perfusion... Son action concerne les entreprises, mais également les particuliers qui sont touchés par la maladie, le handicap ou la vieillesse.



Fondé il y a plus de 50 ans, l'Union Nationale des Prestataires de Dispositifs Médicaux (UNPDM) est le premier syndicat National des PSDM de proximité (prestataires de services et distributeurs de matériel médical) et regroupe plus de 650 prestataires indépendants, plus de 10 000 pharmaciens d'officine et plus de 150 agences grossistes distributeurs dans le maintien à domicile. Il œuvre dans l'ensemble des volets du maintien à domicile (respiratoire, perfusion, nutrition, insulinothérapie, fauteuil roulant, équipements de la chambre, aides techniques et autres... dans le cadre de la prise en charge de la maladie, du handicap et du vieillissement).

ZOOM SUR LE 1^{ER} PRESTATAIRE LABELLISÉ : MÉDICAL THIRY 33



Médical Thiry, spécialiste du matériel médical depuis 1976

Vente et location de matériel médical pour les particuliers et les professionnels

Leurs conseillers spécialisés dans le soutien à domicile (MAD ou HAD²) jouent un rôle d'interface entre la prescription médicale, les aidants et le patient, tout en s'assurant de la stricte observance des règles édictées par l'assurance maladie. En lien avec les professionnels de santé, les équipes de Médical Thiry 33 animent l'aménagement du domicile, la formation de l'utilisateur et des aidants. Respectant strictement un code éthique qui place le citoyen et la réglementation au centre de ses préoccupations, Médical Thiry 33 entretient de nombreuses relations avec des associations intervenant sur le secteur du handicap.



*Interview de Laurence Piant
Gérante de Médical Thiry 33*

Témoignage de Médical Thiry 33 : 1^{er} labellisé Cap'Handéo Aides techniques

| Un engagement dans une démarche
qualité pour les personnes handicapées
et les personnes âgées

Quels sont les points forts de votre engagement dans la démarche qualité Cap'Handéo ?

« Il convient avant tout de resituer le contexte général du marché du handicap. Ce marché est complexe car il fait intervenir une diversité d'acteurs qui jouent chacun un rôle très spécifique ; je citerais les financeurs, les aidants, la personne concernée, les préconisateurs, le prescripteur. Se pose alors la question de satisfaire tout le monde dans le respect des personnes (notamment à

travers le respect la loi du 11 février 2005 qui ré-affirme les droits des personnes en situation de handicap) mais aussi de la réglementation du secteur et des contraintes financières (les dépenses sont assujetties aux contraintes budgétaires de maîtrise des dépenses publiques). Un des points forts de notre engagement dans la démarche Cap'Handéo réside dans la prise en compte de ces deux dimensions depuis la naissance de la société que mes parents Monsieur et Madame Bernard THIRY ont créé. Respecter

la loi au service d'une prestation de qualité centrée sur le client est inscrit dans les gènes de l'ensemble des structures commerciales et techniques du groupe familial depuis maintenant 42 ans. Cela passe notamment par la délivrance d'une formation de haute qualité à l'ensemble de nos personnels œuvrant sur le secteur du handicap, mais aussi par la mise en place de procédures dédiées permettant d'uniformiser notre offre de prestation sur tous les territoires où nous sommes présents.

² MAD : le maintien à domicile; HAD : l'hospitalisation à domicile

Le second point fort que je mettrais en avant est que nous avons su créer en amont de l'obtention du label toutes les conditions nécessaires et suffisantes pour pouvoir délivrer une offre de très grande qualité. Notre démarche a été d'élaborer tout un réseau de professionnels auprès de qui nous avons su construire une relation durable de confiance. Ceci a débouché sur un enrichissement croisé ce qui nous permet aujourd'hui de délivrer une offre de service de haut niveau que nous souhaitons faire partager aujourd'hui au sein d'un réseau regroupant des acteurs partageant nos valeurs et notre amour du métier. Notre objectif a toujours été d'améliorer la professionnalisation de la filière. Être compétitif en évoluant dans un monde où le service est égal et de haute qualité, est la devise en laquelle nous nous reconnaissons aujourd'hui. »

Si vous aviez un conseil à donner à un prestataire qui souhaite obtenir le label, quel conseil partageriez-vous ?

« Il est toujours difficile de donner des conseils aux autres. Néanmoins, en tant que première entreprise labellisée, je me permettrais de donner des éléments qui me semblent pertinents lorsqu'on désire s'inscrire dans ce type de démarche.

Tout d'abord il s'agit de se poser la question du pourquoi. Pourquoi je désire obtenir le label ?

Dans une optique de faire reconnaître mes pratiques ? Ou bien dans le but de pouvoir me développer commercialement ?

Indiscutablement, la motivation qui doit animer un candidat au label Cap'Handéo est soit celle de la reconnaissance d'une démarche déjà mise en place, j'entends par là pour les entreprises qui commercialisent déjà du matériel médical spécifique, soit la traduction d'une réelle volonté d'inscrire durablement son entreprise dans une démarche spécifiquement dédiée au handicap. S'est-on donné

les moyens (matériels, humains,...) ou est-on prêt à se les donner afin d'inscrire sa structure dans ce type d'investissement ?

En effet, le handicap est, me semble-t-il, un domaine d'activité stratégique à part entière qui nécessite la mise en place d'une offre système spécifique. Il s'agit d'une offre qui va au-delà de la simple distribution de matériel dédié car elle s'élargit à une grande palette de services comme par exemple la formation des aidants.

Pour résumer, quand on s'implique dans une démarche Cap'Handéo il faut être motivé pour les bonnes raisons et pas simplement dans une optique d'aide à la commercialisation. Il faut comprendre qu'une agence labellisée est le point focal de toute une chaîne d'acteurs impliqués dans un processus de qualité au service du client.

“ Cela passe notamment par la délivrance d'une formation de haute qualité à l'ensemble de nos personnels œuvrant sur le secteur du

J'ajouterais une dernière remarque, forte de plus de 40 ans de travail sur ce secteur spécifique. La réussite d'une telle labellisation passe avant tout par la reconnaissance de la triade fabricant-client/utilisateur-prescripteur. On ne s'improvise pas spécialiste du handicap du jour au lendemain. Cela nécessite un réel travail en amont, travail qui doit être reconnu naturellement par les acteurs cités précédemment.

Je ne dis pas qu'il faut avoir travaillé plusieurs dizaines d'années sur le secteur du handicap pour être labellisé, je dis simplement qu'il faut avoir inscrit la démarche de son entreprise de façon durable dans le but d'obtenir un positionnement clair et solide dans la tête des fabricants, des clients et des prescripteurs. »

Coordonnées :

RÉGION NOUVELLE AQUITAINE & OCCITANIE

- **Adresse** : Medical Thiry 33 - 27 avenue du Maréchal Leclerc - Zone d'activités Estigeac – BP 28 - 33127 Martignas sur Jalle
- **Horaires** : Du lundi au jeudi de 9h à 18h sans interruption - Le vendredi de 9h à 13h et 14h à 17h
- **Téléphone** : 05 56 78 62 37 – Fax 05 56 21 48 82
- **Email** : contact33@medical-thiry.com

Laurence Piant et son équipe interviennent dans toute la région Nouvelle Aquitaine et Occitanie
Astreinte 24/24 technique : 06 75 19 53 19



JE SUIS À LA RECHERCHE D'UN PRESTATAIRE D'AIDES TECHNIQUES DE QUALITÉ

Que ce soit pour l'achat, la location ou le prêt d'une aide technique ou d'un dispositif médical, trouvez une prestation personnalisée grâce au label. Les prestataires Cap'Handéo Aides techniques proposent le matériel suivant :

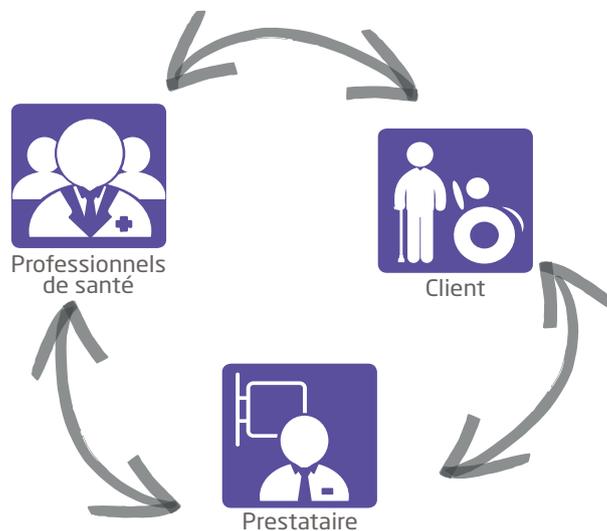


- **Aides techniques liées à la mobilité** : fauteuils roulants manuels (indispensable), déambulateurs, cannes et béquilles, rampes de seuil et d'accès, aides au soulèvement, aides au transfert, coussins pour fauteuils roulants, vélos adaptés, fauteuils roulants dédiés à une activité sportive, poussettes pédiatriques



- **Aides techniques supplémentaires liées à la mobilité électrique** : fauteuils roulants électriques (indispensable), assistance à la propulsion électrique, scooters adaptés

- 1 Je profite de l'expertise du prestataire lors de mon choix** qui tient compte de la préconisation et de mes besoins. Il me propose une sélection de matériels à l'essai en conditions réelles.



- 2 Je peux essayer mon aide technique avant de me décider** en la testant sur site et/ou sur mon lieu de vie.

- 3 Mon service labellisé m'accompagne dans mes démarches et sur la faisabilité** de la prise en charge financière de mon aide technique

- 4 Je bénéficie d'un service après-vente sur mesure** pour le suivi de mon matériel, de la maintenance préventive à la réparation et jusqu'à la possibilité d'un dépannage d'urgence.

Des engagements pour garantir autant que possible un parcours de mobilité



Une coopération renforcée entre les professionnels



Des formations régulières



Une aide personnalisée pour chaque client



Un entretien suivi et sécurisé du matériel



Des dépannages en urgence

JE SUIS UN PRESTATAIRE D'AIDES TECHNIQUES : COMMENT SOLLICITER LE LABEL CAP'HANDÉO ?

1

L'autodiagnostic

Handéo propose un outil d'autodiagnostic au prestataire qui lui permet d'auto-évaluer sa structure au regard des exigences du référentiel.

2

L'accompagnement

Handéo affine avec le candidat son autodiagnostic et lui prodigue des conseils afin de mieux se préparer aux exigences du référentiel.

3

L'audit

Une fois le candidat prêt, Handéo planifie l'audit. Ce contrôle se déroule en 2 étapes :

- Un audit sur site réalisé par un auditeur habilité,
- Des tests-clients réalisés par des personnes-ressources en situation de handicap qui évaluent en conditions réelles la qualité de l'accueil, de l'information, l'accessibilité des locaux...

4

L'avis du Comité National de Suivi de labellisation

Le **Comité National de Suivi de labellisation** se réunit. Il regroupe des représentants d'utilisateurs en situation de handicap, des acteurs et des professionnels des aides techniques. Le comité examine le rapport d'audit anonyme et émet un avis sur l'admissibilité de la candidature.

5

La décision du Conseil d'administration d'Handéo

Le Conseil d'administration d'Handéo analyse à son tour le rapport d'audit ainsi que l'avis exprimé du Comité National de Suivi de labellisation, puis rend la décision définitive d'attribution du label.



Si la décision du Conseil d'administration d'Handéo est favorable, le label Cap'Handéo Aides techniques est attribué pour 3 années renouvelables .



Handéo met à disposition le référentiel du label Cap'Handéo Aides techniques sur son site www.handeo.fr ou par mail à caphandeo@handeo.fr

INAUGURATION DU LABEL CAP'HANDÉO AIDES TECHNIQUES AU SALON AUTONOMIC PARIS



Rendez-vous au salon Autonomic de Paris



Mar | 12 | JUIN
Mer | 13 | 2018
Jeu | 14 |
PARIS EXPO - HALL 4
PORTE DE VERSAILLES

► Au programme :



Le Collectif et Handéo animent une conférence
« Le 1er prestataire labellisé Cap'Handéo Aides techniques liées à la mobilité marque l'ouverture des candidatures »



Intervention de Médical Thiry 33, spécialiste du matériel médical, 1er prestataire labellisé Cap'Handéo

► **Retrouvez toutes les informations**
sur www.autonomic-expo.com

HANDÉO - BIEN VIVRE CHEZ SOI ET DANS LA CITÉ

Handéo, donner les moyens à chacun d'être citoyen

Handéo, association loi 1901, a été créée en 2007 à l'initiative des principaux organismes du handicap pour libérer le pouvoir d'agir des personnes handicapées et des personnes âgées en leur permettant de vivre pleinement chez eux et dans la cité.



Cap'Handéo, la garantie de trouver un service de confiance et de qualité

- Des dispositifs de labellisation / certification de service « Cap'Handéo » : Services à la personne, Services de mobilité, Aides techniques. Cap'Handéo, c'est plus de 250 services labellisés ou certifiés sur près de 70 départements. Handéo poursuit l'ambition d'élargir le panel d'actions proposées parce que vivre avec un handicap ne doit plus être un obstacle pour sortir de chez soi, aller au cinéma, faire du sport, suivre des études, aller au travail ou encore partir en voyage. Comme tout le monde.

[Rechercher les services et prestataires Cap'Handéo sur handeo.fr](#)

[Candidater à Cap'Handéo pour obtenir le label ou la certification sur handeo.fr](#) ➔



L'Observatoire national des aides humaines : un espace collaboratif pour un savoir opérationnel

- L'Observatoire National des Aides Humaines (organe de recherche appliquée) contribue à améliorer la connaissance du handicap par la production d'études, d'outils d'analyse territoriale, d'outils à destination des professionnels et relatifs à l'aide humaine, à l'aide à l'accompagnement.

[Consulter et télécharger les études et outils pratiques sur handeo.fr](#) ➔

Retrouvez Handéo sur votre territoire

- En transversale nous travaillons - à travers un réseau de correspondants locaux - au dialogue et à la connaissance réciproque des acteurs de l'accompagnement (services à domicile, de mobilité, d'aides techniques, établissements) et aux coopérations en territoires au bénéfice des parcours des personnes en situation de handicap.

[Trouver votre interlocuteur Handéo sur votre territoire sur handeo.fr](#) ➔

En bref, Handéo c'est : enquêter, informer, animer, accompagner, certifier et aussi garantir la confiance, la solidarité, la fraternité, l'autonomie et la citoyenneté.

Retrouvez Handéo sur [handeo.fr](#) et sur les réseaux sociaux

Découvrez nos labels et certification



Les membres Handéo



14, rue de la Tombe Issoire - 75014 PARIS
Tél. : 01 43 12 19 29 ■ caphandeo@handeo.fr
www.handeo.fr

L'histoire continue sur ...

