

# Label qualité

# Aide en santé

*La qualité de service rendu aux usagers  
des dispositifs d'aide à distance*

*Octobre 2014*



# Table des matières

PRÉAMBULE .....	3
CONTEXTE DU LABEL.....	3
SpFrance et les dispositifs d'aide à distance .....	3
L'évolution de l'aide à distance.....	3
OBJECTIFS DU LABEL .....	3
STRUCTURE DU LABEL.....	3
Conception du label .....	3
Propriété du label .....	4
Évolutions et gestion du label.....	4
ATTRIBUTION DU LABEL.....	4
EXIGENCES.....	4
Critères relatifs aux missions et à l'éthique .....	5
<i>Critère n°1 : Éthique</i> .....	5
<i>Critère n°2 : Transparence</i> .....	5
Critères relatifs à la qualité de l'aide .....	5
<i>Critère n°3 : Fiabilité</i> .....	5
<i>Critère n°4 : Qualité</i> .....	6
Critères relatifs à la qualité du service.....	6
<i>Critère n°5 : Accessibilité</i> .....	6
<i>Critère n°6 : Amélioration du service</i> .....	7
<i>Critère n°7 : Organisation</i> .....	7
ANNEXE .....	8
Charte du label Aide en santé.....	8
Lexique .....	9

## PRÉAMBULE

Ce document décrit les exigences du **label qualité Aide en santé** afin d'assurer que chacune d'entre elles soit compréhensible, comprise et interprétée de manière identique par :

- *les comités chargés de leur conception et de leur gestion*
- *les dispositifs répondant à ces exigences ou souhaitant entamer un processus de labellisation*
- *les évaluateurs chargés de l'évaluation de la conformité des dispositifs aux exigences du présent label*

Pour ce faire, quatre documents sont indissociables et complémentaires :

- *« Label qualité Aide en santé » : document qui présente le référentiel*
- *« La gestion du label qualité Aide en santé » : document qui présente les règles objectives et transparentes de gestion du label (présent document)*
- *« Le guide de déploiement du label » : document qui permet aux candidats de comprendre les exigences, et donne des exemples d'attendus sur chacun des critères,*
- *Le questionnaire d'évaluation : support d'enregistrement du résultat des évaluations. Il permet la validation des résultats des évaluations par l'évaluateur et le dispositif évalué, et leur transmission au Comité d'attribution.*

Ils sont accessibles sur le site internet de Santé publique France [www.santepubliquefrance.fr](http://www.santepubliquefrance.fr) et aucun ne revêt de caractère confidentiel.

Un lexique, en annexe au présent document, explicite les termes utilisés dans le cadre du label et dans l'ensemble de la documentation qui le compose.

## CONTEXTE DU LABEL

### Santé publique France et les dispositifs d'aide à distance

Santé publique France est l'agence nationale de santé publique, créée par l'ordonnance 2016-462 du 14 avril 2016 et le décret 2016-523 du 27 avril 2016. Elle a pour mission de protéger efficacement la santé des populations. Une mission qui s'articule autour de trois axes majeurs : anticiper, comprendre, agir.

Santé publique France (anciennement Inpes) s'est vu confier progressivement depuis 2003 le financement et le suivi de dispositifs de téléphonie santé. En 2014, l'Institut soutenait seize dispositifs de Prévention et d'aide à distance en santé (PADS), associant lignes téléphoniques et sites internet. Ces dispositifs couvrent

de nombreuses thématiques ou populations : addictions, mal-être, suicide, infections sexuellement transmissibles, santé des jeunes, etc. Ces dispositifs ont pour vocation d'informer, d'écouter, de conseiller et d'orienter. Dans les régions où les structures d'accueil et de soin sont distantes des usagers, ils offrent de surcroît un relais précieux et un soutien indispensable à des personnes qui ne bénéficient pas d'une offre d'accompagnement et de prévention de proximité.

Ces dispositifs sont gérés par des structures diverses - associations, groupements d'intérêt public, acteurs privés - qui disposent d'équipe d'écouterants bénévoles ou rémunérés, formés à une problématique de santé.

### L'évolution de l'aide à distance

En 2010, l'Inpes a engagé un projet d'évolution et de réorganisation des dispositifs d'aide à distance, qui vise notamment à améliorer le service rendu aux usagers. Ce projet regroupe plusieurs aspects de la qualité de service :

- *optimisation du pilotage de l'ensemble des dispositifs*
- *amélioration de l'efficacité des organisations des dispositifs*
- *création de socles de bonnes pratiques en matière d'organisation, de fonctionnement, de gestion des ressources, etc.*
- *mise à disposition d'outils performants (outil d'historisation des appels, répertoire d'orientation, portail internet, outils de téléphonie, tableaux de bord, enquêtes de satisfaction, etc.).*

## OBJECTIFS DU LABEL

Un des leviers identifié pour améliorer la qualité de service rendu aux usagers est la création d'un **label qualité Aide en santé**. Ce label a pour objectif de :

- *valoriser la qualité de service auprès des usagers*
- *inscrire les dispositifs d'aide à distance dans une démarche continue d'amélioration de la qualité*
- *communiquer sur la qualité de service de ces dispositifs*

## STRUCTURE DU LABEL

### Conception du label

En 2013, l'Inpes et les dispositifs de la PADS qu'il soutenait ont élaboré un référentiel, qui décline des thèmes, critères et niveaux.

Le label qualité Aide en santé est structuré autour de trois thèmes : les missions et l'éthique du dispositif, la qualité de l'aide et la qualité du service. Ces thèmes sont appréciés au travers de sept critères, chacun évalué selon 1 à 4 niveaux de maîtrise. Le référentiel est présenté ci-après.

En 2014, les procédures de labellisation (évaluation et attribution du label) ont été déployées une première fois sur deux dispositifs tests afin de valider la faisabilité de la labellisation, la pertinence du label et des procédures de labellisation.

## Propriété du label

Le label qualité Aide en santé est la propriété exclusive de Santé publique France, 12, rue du Val d'Osne, TSA 90463, 94415 Saint Maurice Cedex.

## Évolutions et gestion du label

Le document de gestion du label qualité Aide en santé décrit les responsabilités, événements et modes d'évolution du présent label via deux instances :

- *le Comité technique du label instruit les mises à jour du présent référentiel du label, de ses exigences, de son contenu.*
- *le Comité d'attribution du label instruit les mises à jour du document de gestion du label et des procédures qu'il décrit. Il instruit également les demandes de labellisation, pilote les évaluations et attribue les labels lorsque les évaluations démontrent la conformité d'un dispositif aux exigences du présent label.*

## ATTRIBUTION DU LABEL

### Principes d'attribution

La délivrance du label est décrite dans le document « Gestion du label qualité Aide en santé ».

Les principes, pour un dispositif souhaitant bénéficier de la labellisation sont :

- *la mise en place de l'organisation, des modes de fonctionnement et des supports conformes aux exigences du présent label*
- *la demande auprès du Comité d'attribution de démarrer un processus de labellisation*
- *l'évaluation de la conformité du dispositif par rapport aux exigences du label par un audit externe*
- *l'attribution ou non du label qualité Aide en santé pour une période de trois ans par le Comité d'attribution du label*
- *après trois années, réalisation d'une nouvelle évaluation*

Le document « Guide de compréhension et de déploiement du label qualité Aide en santé » fournit des explications et des exemples de dispositions permettant de comprendre les exigences du label.

### Portée du label

Un dispositif peut, sur demande, enclencher une démarche de labellisation pour tout ou partie de ses services.

La portée sera alors confirmée lors de l'évaluation de l'éligibilité du dispositif, ainsi que, le cas échéant, les durées d'évaluation en conséquence.

Ces règles sont décrites dans le document « Gestion du label qualité Aide en santé ».

## EXIGENCES

Les exigences du **label qualité Aide en santé** constituent des niveaux de maîtrise à atteindre, mais sans en fixer les modalités, les moyens et les ressources.

Ces dernières sont de la responsabilité du dispositif souhaitant se mettre en conformité par rapport à ces exigences.

Le niveau 1 est requis *a minima* sur l'ensemble des critères pour être attributaire du label.

## Critères relatifs aux missions et à l'éthique

### Critère n°1 : Éthique

Le dispositif s'engage à respecter la charte du label Aide en santé. Il veille au déploiement des dispositions, organisations et ressources nécessaires à sa conformité à la charte.

*Note : la charte figure en annexe du présent document*

Les niveaux de maîtrise de ce critère sont :

**niveau 1 :** La direction témoigne de son engagement aux principes de la charte au sein de son dispositif.

Elle communique la charte auprès des intervenants concernés du dispositif, et veille à la compréhension des différents thèmes.

*Note : cet engagement doit être revu à chaque évolution de la charte du label qualité Aide en santé.*

**niveau 2 :** La direction évalue l'application de la charte au sein de son dispositif par l'ensemble de ses membres.

Elle nomme les évaluateurs, internes ou externes, fixe les modalités et fréquences d'évaluation.

L'évaluation est menée de manière objective et exhaustive.

Les évaluateurs remettent un compte-rendu formel de l'évaluation et des éventuels constats d'écarts.

*Note : il n'est pas fixé de périodicité d'évaluation, néanmoins, une évaluation est attendue après chaque évolution de la charte du label qualité Aide en santé.*

**niveau 3 :** Lorsque des constats d'écarts sont identifiés à l'issue d'une évaluation, ils font l'objet d'une analyse de causes et d'actions correctives.

Ces actions sont formalisées et suivies jusqu'à réalisation et vérification d'efficacité.

*Note : selon la nature et la criticité des écarts, il appartient la direction de décider de l'opportunité de réaliser une évaluation complémentaire afin d'assurer la correction des écarts.*

### Critère n°2 : Transparence

Le dispositif s'engage à la transparence sur ses missions auprès des usagers. Il communique et promeut sa mission et les services qu'il dispense.

Les niveaux de maîtrise de ce critère sont :

**niveau 1 :** Le dispositif formalise ses missions à destination de ses membres. Lorsque des missions particulières sont attribuées à des membres spécifiques du dispositif, elles font alors l'objet de descriptions séparées.

Le dispositif tient ces missions à la disposition des usagers. Elles sont facilement accessibles et formalisées de manière à ne pas induire d'ambiguïté quant aux services rendus.

*Note : les missions doivent être conformes à la charte du label qualité Aide en santé.*

**niveau 2 :** Le dispositif met en œuvre une politique de promotion de ses missions et de ses services auprès des usagers.

Les modes de communication et supports sont adaptés aux usagers concernés par les missions du dispositif.

## Critères relatifs à la qualité de l'aide

### Critère n°3 : Fiabilité

Le dispositif s'engage à assurer la fiabilité des informations qu'il délivre aux usagers.

Les niveaux de maîtrise de ce critère sont :

**niveau 1 :** Un processus adapté assure la vérification et la validation des informations avant qu'elles ne soient portées à la connaissance des usagers.

*Note : les informations sont délivrées aux usagers de manière orale ou écrite.*

**niveau 2 :** Un système de veille permanente assure la mise à jour régulière de l'information et garantit sa qualité.

### Critère n°4 : Qualité

Le dispositif s'engage à déployer des dispositions assurant la qualité de l'aide apportée.

Les niveaux de maîtrise de ce critère sont :

**niveau 1 :** Le processus de recrutement des écoutants-rédacteurs intègre différentes étapes, de la première sélection, à la validation des candidatures.

Les formations initiales sont actualisées en fonction de l'évolution des connaissances et font l'objet d'évaluations. Des mesures sont entreprises en cas d'évaluation insuffisante.

**niveau 2 :** Les formations continues sont actualisées en fonction de l'évolution des connaissances et font l'objet d'évaluations.

Des mesures sont entreprises en cas d'évaluation insuffisante.

**niveau 3 :** Une évaluation interne est faite, *a minima* annuellement, afin d'évaluer les connaissances, les savoir-faire, les savoir-être et le respect des procédures existant au sein du dispositif.

**niveau 4 :** Des intervenants externes au dispositif assurent une analyse des pratiques régulières dans le but d'identifier les difficultés des écoutants-rédacteurs, et de développer leurs aptitudes.

### Critères relatifs à la qualité du service

#### Critère n°5 : Accessibilité

Le dispositif s'engage à communiquer et à favoriser l'accès à ses services à l'ensemble des usagers de manière claire.

Les niveaux de maîtrise de ce critère sont :

**niveau 1 :** Les horaires d'accessibilité de l'ensemble des services du dispositif sont portés à la connaissance des usagers.

Ces informations sont facilement accessibles.

Des outils permettent de comparer les horaires d'ouverture et les temps de réponse réels par rapport aux informations portées à la connaissance des usagers.

*Note : les services comprennent les numéros d'appel, les sites internet, les chats, les courriels, etc.*

**niveau 2 :** Des contrats avec l'opérateur téléphonique et l'hébergeur du site internet décrivent les engagements en matière d'accessibilité et précisent les processus de résolution en cas de dysfonctionnement.

**niveau 3 :** Le dispositif propose un service aux personnes en situation de handicap.

*Note : le service peut alors être proposé sur un support différent (par écrit, chat... plutôt que par téléphone par exemple) et l'ensemble des engagements du label lui demeure applicable.*

### Critère n°6 : Amélioration du service

Le dispositif s'engage à améliorer la qualité de ses services, à les corriger si nécessaire.

Les niveaux de maîtrise de ce critère sont :

**niveau 1 :** Le dispositif met en œuvre et suit des indicateurs permettant de piloter l'activité.

Ces indicateurs sont cohérents avec les missions dont ils assurent le suivi.

En cohérence avec les moyens dont le dispositif dispose, des actions correctives sont planifiées et suivies selon les résultats de ces indicateurs d'activité.

*Note : il convient, dans le suivi des actions, de revoir la réalisation et l'efficacité des actions.*

**niveau 2 :** Un processus clair assure le traitement des réclamations écrites adressées au dispositif.

Ce processus comprend *a minima* : l'enregistrement de la réclamation, l'analyse de sa recevabilité, l'analyse des causes ayant conduit à la réclamation, la nature des actions d'amélioration entreprises, la réponse adressée au demandeur si ses coordonnées sont connues.

**niveau 3 :** Le dispositif met en place des procédés de mesure de la satisfaction des usagers.

Des actions correctives sont planifiées et suivies selon les résultats de cette mesure de satisfaction.

*Note : il convient que le dispositif définisse la méthode et la fréquence de mesure de la satisfaction, sans toutefois porter atteinte à l'éthique de l'aide à distance, notamment, à la confidentialité et l'anonymat lorsque cela constitue une valeur du dispositif.*

### Critère n°7 : Organisation

Le dispositif s'engage à avoir et à maintenir une organisation adaptée aux services auxquels il s'est engagé et aux sollicitations dont il fait l'objet.

Les niveaux de maîtrise de ce critère sont :

**niveau 1 :** Le dispositif diffuse, en interne auprès de ses membres, la composition et la structure de son organisation.

**niveau 2 :** La direction optimise la planification des ressources humaines et techniques disponibles pour répondre aux objectifs de qualité définis et aux engagements d'accessibilité.

**niveau 3 :** L'encadrement du dispositif est garant des engagements d'accessibilité des services délivrés.

**niveau 4 :** Le dispositif établit des actions de fidélisation de ses membres.

## ANNEXE

### Charte du label Aide en santé

Les structures titulaires du label Aide en santé interviennent dans le champ de la prévention. Leur but peut être d'aider, d'accompagner, d'écouter, d'informer ou d'orienter des personnes, confrontées à une question, une difficulté dans le champ sanitaire et social.

Ces différentes missions peuvent être assurées par téléphone et/ou Internet.

Les écoutants adoptent une neutralité bienveillante dans leurs échanges avec les appelants et les internautes. Ils bénéficient d'une formation adaptée à leur mission tout au long de leur activité. Les titulaires du label s'engagent à ce que les échanges restent confidentiels.

Les données nominatives qui sont susceptibles d'être recueillies dans le cadre de ces échanges ne font l'objet d'aucun usage commercial et leur traitement est sécurisé.



## Lexique

<b>Analyse des pratiques</b>	: action conduite par un dispositif auprès des écoutants-rédacteurs à l'aide d'intervenants extérieurs afin de répondre aux besoins, questionnements, difficultés des écoutants-rédacteurs dans l'exercice de leur écoute	<b>Évaluation de l'aide apportée</b>	: acte d'évaluation interne par lequel un dispositif s'assure de la bonne maîtrise par les écoutants-rédacteurs des connaissances, savoir-faire, savoir-être et du respect des procédures existantes au sein du dispositif (à ne pas confondre avec l'évaluation, décrite précédemment, qui est, elle, réalisée par un évaluateur externe dans le cadre de la labellisation)
<b>Attribution du label</b>	: délivrance du label à l'issue d'une évaluation et d'un vote du Comité d'attribution permettant au dispositif de faire état de sa labellisation et de sa conformité aux exigences du label qualité d'Aide en santé	<b>Formation initiale</b>	: formation proposée par le dispositif, après le recrutement d'un écoutant-rédacteur, pour permettre la prise de fonction
<b>Charte du label qualité Aide en santé</b>	: charte formalisée par Santé publique France et les dispositifs d'aide à distance, figurant en annexe du présent document	<b>Formations continues</b>	: formations réalisées pour les écoutants-rédacteurs tout au long de leur mission au sein d'un dispositif
<b>Comité d'attribution du label</b>	: comité décidant l'attribution, ou non, du label aux dispositifs évalués et de la mise en œuvre de la labellisation (voir paragraphe « Comité d'attribution du label » pour l'ensemble des missions)	<b>IRCA</b>	: International Register of Certificated Auditors
<b>Comité technique du label</b>	: comité décidant du contenu du label qualité d'Aide en santé (voir paragraphe « Comité technique du label » pour l'ensemble des missions)	<b>Label qualité Aide en santé/référentiel du label qualité Aide en santé</b>	: ensemble d'exigences, formulées par le Comité technique, représentant les pratiques à maîtriser pour assurer un service de qualité aux usagers de l'aide à distance. Ces exigences sont regroupées dans le présent document
<b>Constat</b>	: faits formalisés par l'évaluateur à l'issue de l'évaluation d'un dispositif. Ces constats peuvent être des écarts, des points sensibles, des propositions (voir procédure d'évaluation pour plus de précisions)	<b>Labellisation/re-labellisation</b>	: délivrance, par le Comité d'attribution du label, du label ou, à l'issue de la période de validité du label, nouvelle délivrance de ce dernier
<b>Critères/niveaux du label</b>	: relatifs à l'architecture du référentiel qui contient des sujets à maîtriser (les critères), chacun pouvant être maîtrisé selon des niveaux différents (de 1 à 4 au maximum)	<b>Miviludes</b>	: Mission Interministérielle de Vigilance et de Lutte contre les Dérives Sectoriales
<b>Dispositif bénévole/rémunéré</b>	: un dispositif bénévole est un dispositif d'aide à distance dont les écoutants-rédacteurs sont majoritairement bénévoles. Un dispositif rémunéré est un dispositif dont les écoutants-rédacteurs disposent majoritairement d'une rémunération, quelle qu'en soit la forme	<b>OMS</b>	: Organisation mondiale de la santé
<b>Dispositif candidat</b>	: dispositif, organisme, société, fédération... souhaitant poser sa candidature afin d'être labellisé	<b>Organisme d'évaluation/évaluateurs</b>	: personnes physiques réalisant des évaluations pour s'assurer de la maîtrise des exigences du label au sein des dispositifs
<b>Dispositif labellisé</b>	: dispositif, organisme, société, fédération... disposant du label en cours de validité (le label est valable trois ans après sa délivrance par le Comité d'attribution)	<b>Organisme de sélection des évaluateurs</b>	: organisme externe à Santé publique France et aux dispositifs d'écoute, mandaté par Santé publique France afin de sélectionner, former, évaluer et tenir un panel d'évaluateurs externes à la disposition des dispositifs d'aide à distance
<b>Dispositif multiple</b>	: dispositif composé de plusieurs structures indépendantes, sur le modèle des fédérations	<b>Procédures</b>	: règles de gestion, d'attribution et d'entretien du label objet du document de gestion du label
<b>Direction d'un dispositif</b>	: autorité ayant droit de décision dans la bonne marche du dispositif, étant également responsable juridiquement du dispositif	<b>Recommandation de l'évaluateur</b>	: proposition de labellisation, ou de refus d'octroi du label non, émis à l'attention du Comité d'attribution par l'évaluateur à l'issue de l'évaluation (le Comité d'attribution ayant, seul, autorité pour labelliser un dispositif)
<b>Dossier de candidature</b>	: dossier remis par le dispositif souhaitant s'engager dans une procédure de labellisation et servant à Santé publique France pour évaluer la recevabilité de la demande	<b>Retrait du label</b>	: signification à un dispositif de l'interdiction de faire usage ou de se recommander du label, ce dernier lui étant retiré
<b>Échantillonnage</b>	: choix d'un nombre de sites à évaluer illustrant le fonctionnement des dispositifs multiples	<b>Service proposé/rendu</b>	: ensemble des prestations réalisées par un dispositif à destination de ses usagers
<b>Évaluation/réévaluation</b>	: questionnement d'un évaluateur, au sein d'un dispositif, afin de comparer les dispositions mises en place par le dispositif avec les exigences du label. Les réponses et les faits sont enregistrés sur un support d'évaluation. L'évaluation est le questionnement	<b>Support d'évaluation</b>	: compte-rendu circonstancié et factuel témoignant des échanges entre l'évaluateur et les membres du dispositif, et comprenant les résultats de ces échanges à destination du Comité d'attribution du label