

**REFERENTIEL DE
CERTIFICATION DE SERVICES**

**QUALITE DE SERVICE DES
ETABLISSEMENTS EXERCANT
LE METIER D'OPTICIEN**

*Référence : RE/OP/09 Version 1
Date : 16/04/2009*

| LE DEMANDEUR | Bureau Veritas Certification |
|--|---|
| Nom : Jérôme SCHERTZ Fonction : Direction LUZ Date : Visa : | Nom : Gilbert LABROYE Fonction : Directeur Technique Date : Visa : |

SOMMAIRE

| | |
|---|-----------|
| 1. PRESENTATION DU GROUPE LUZ | 3 |
| 2. CONTEXTE DU SERVICE | 3 |
| 3. DOMAINE D'APPLICATION | 4 |
| 4. CONTEXTE REGLEMENTAIRE | 5 |
| 5. LES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES | 6 |
| 6. RECEVABILITE DE LA DEMANDE DE CERTIFICATION | 7 |
| 6.1. Pré requis | 7 |
| 6.2. Constitution du dossier de recevabilité | 7 |
| 6.3. Compétences requises | 7 |
| 7. DETAIL DES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES | 8 |
| 7.1. L'accueil | 8 |
| 1. L'organisation et la présentation du magasin sont conformes à l'image de l'opticien « professionnel de la vision » | 8 |
| 2. Les informations sur les produits sont disponibles en libre accès | 8 |
| 3. La relation client doit être conviviale, avec des professionnels clairement identifiés..... | 9 |
| 4. Le personnel du magasin est compétent et régulièrement formé..... | 9 |
| 7.2. Le choix de l'équipement | 10 |
| 5. Des explications claires sont données au client sur ses caractéristiques visuelles..... | 10 |
| 6. Une « mise en situation d'usage » est proposée aux porteurs (âgés de plus de 16 ans)..... | 10 |
| 7. Des informations objectives sont données au client porteur sur les solutions possibles, avec démonstration de la pertinence de la solution spécifique et personnalisée proposée..... | 11 |
| 8. Des prises de mesures sont réalisées pour chaque porteur dans le cadre d'une réalisation qui sera systématiquement individualisée..... | 12 |
| 9. Les informations contractuelles sont transmises au client..... | 12 |
| 7.3. Conformité des commandes client | 13 |
| 10. Contrôle systématique des produits reçus (monture, verres), en conformité avec la commande du client | 13 |
| 11. Assurer le respect du processus de contrôles, permettant de bien vérifier la bonne réalisation du produit (centrages, corrections visuelles, rhabillages) | 13 |
| 12. L'information est donnée au plus vite au client en cas d'éventuels retards de livraison. | 14 |
| 7.4. Mise à disposition de l'équipement | 15 |
| 13. Lors de la mise à disposition des équipements correcteurs, l'opticien s'assure de la "validation du confort visuel" par le client | 15 |
| 14. Le client reçoit systématiquement les conseils d'entretien et d'utilisation des produits livrés | 15 |
| 7.5. Un dossier client personnalisé | 16 |
| 15. Le dossier de chaque client est tenu à jour à chaque visite | 16 |
| 7.6. Un suivi de la satisfaction des clients | 17 |
| 16. Les suggestions et réclamations des clients sont systématiquement prises en compte et leur satisfaction est évaluée régulièrement. | 17 |
| 8. LEXIQUE | 18 |
| 9. DISPOSITIONS D'ORGANISATION | 18 |
| 9.1. Responsabilités | 18 |
| 9.2. Gestion documentaire | 18 |
| 9.3. Audit Interne pour les groupes multi établissements | 19 |
| 9.4. Information du personnel | 19 |
| 10. PLAN D'AUDIT EXTERNE | 19 |
| 11. COMMUNICATION SUR LES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES | 20 |

1. PRESENTATION DU GROUPE LUZ

Le Groupe LUZ a été créé en 1988 par deux opticiens associés, gérant une dizaine de points de vente, soucieux de préserver leur indépendance dans un environnement concurrentiel où la compétitivité allait jouer un rôle croissant. Ils ont su, dès le début, insuffler cet esprit "indépendant mais non isolé" qui demeure aujourd'hui avec plus de 950 adhérents.

Le Groupe LUZ met en commun la richesse et la diversité des talents des adhérents qui le composent et qui veulent exercer leur métier librement, en s'appuyant sur toute une palette de services :

- des conditions commerciales performantes
- des outils statistiques d'achats,
- un organe d'information interne,
- un consumer magazine,
- des promotions avec des fournisseurs référencés,
- des actions de communication personnalisées,
- des accords tiers payant,
- des formations professionnelles, commerciales et de gestion,
- un outil de communication et de distribution (ACV),
- des rencontres professionnelles,...

Pour concrétiser son engagement, le Groupe LUZ veut aller plus loin et proposer à ses adhérents une démarche de certification de service qui permettra de faire reconnaître des éléments tangibles de différenciation vis-à-vis de la concurrence.

Cette démarche de certification est réalisée en association avec la FNOF (syndicat d'opticien) dans un objectif partagé de répondre au mieux aux intérêts de la profession et de ses clients.

2. CONTEXTE DU SERVICE

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

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

L'évaluation de la qualité de ces services ne peut échapper à une certaine partialité génératrice de conflits potentiels et affectant la profession dans son ensemble.

Pour répondre à ces préoccupations essentielles et soucieux de conduire sa mission au mieux des intérêts de la profession, le Groupe LUZ a décidé de répondre concrètement à ce défi à travers le développement d'une Certification de Services. Cette certification est basée sur un référentiel définissant des pratiques valorisantes et des engagements clairs mesurables qui correspondent aux attentes exprimées par les utilisateurs des services concernés.

Il s'agit d'une démarche résolument orientée client, visant à lui apporter toutes les garanties qu'il est en droit d'attendre d'un opticien, en termes de fiabilité, de professionnalisme et, bien sûr, de qualité de prestation.

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

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

La certification constitue un véritable défi pour la profession. Il s'agit d'apporter une dimension nouvelle aux entreprises indépendantes exerçant le métier d'opticien, qui sera « évaluée » par rapport à un référentiel rigoureux, par un organisme tiers indépendant et reconnu mondialement, Bureau Veritas Certification.

La finalité de la démarche est double :

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

3. DOMAINE D'APPLICATION

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

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

4. CONTEXTE REGLEMENTAIRE

Le présent 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 115-3 du Code de la Consommation.

- Code de la Santé publique : Articles L.4362-1 à L.4362-11, L.4211-4, L.4363-2 à L.4363-4, D4362-1, R.4362-2 à R.4362-10 et L1142-2
- Code de la sécurité sociale : Article R165-1 et Article R165-24
- Arrêté du 31 décembre 1999 relatif pris pour l'application des articles L.165-1 et L.861-3 du Code de la sécurité sociale concernant la couverture maladie universelle.
- Décret n° 2007-553 du 13 avril 2007 relatif aux conditions d'adaptation de la prescription médicale initiale de verres correcteurs dans le cadre d'un renouvellement et aux règles d'exercice de la profession d'opticien lunetier.
- Arrêté du 10 janvier 2002 modifiant les titres II, III et IV de la liste des produits et prestations remboursables prévue à l'article L.165-1 du Code de la sécurité sociale.
- Circulaire DGSS/PS3 n° 96-588 du 26 septembre 1996 relative à la qualification professionnelle des dirigeants ou gérants de magasins d'optique lunetterie (BO Ministère chargé de la Santé, n°96/42 p45-47)
- Arrêtés du 23 juillet 1996 et du 20 mai 1997 relatifs à l'information du consommateur sur les produits d'optique médicale et concernant devis
- Convention nationale entre les trois caisses nationales d'assurance maladie, la FNOF et l'UNOM en date du 14 octobre 2003
- Arrêté du 14 août 2002 modifiant l'arrêté du 31 décembre 1999 pris pour l'application des articles L. 165-1 et L. 861-3 du Code de la sécurité sociale et relatif aux conditions de prise en charge et aux prix limites de vente des équipements d'optique aux bénéficiaires de la couverture complémentaire d'assurance maladie
- Arrêté du 3 septembre 1997 JORF n°223 du 25 septembre 1997 portant définition et fixant les conditions de délivrance du Brevet de Technicien Supérieur « opticien-lunetier »
- Norme simplifiée n° 54 relative aux traitements automatisés de données à caractère personnel mis en œuvre par les opticiens lunetiers pour la gestion de leur activité professionnelle J.O. N° 45 du 22 février 2007

5. LES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES

| N° | Thème | Engagements correspondants |
|-----------|---|---|
| 1 | Un accueil convivial dans un espace confortable, par des professionnels identifiés, compétents et formés. | 7.1. Accueil de 1 à 4 |
| 2 | Des explications de l'opticien sur les choix de l'équipement avec des mises en situation individualisées. | 7.2. Le choix de l'équipement de 5 à 9 |
| 3 | La conformité des commandes clients assurée par une maîtrise rigoureuse des processus de contrôle. | 7.3. Conformité des commandes client de 10 à 12 |
| 4 | Une validation du confort visuel et des conseils personnalisés sur les équipements correcteurs délivrés. | 7.4. Mise à disposition de l'équipement de 13 à 14 |
| 5 | Un suivi du dossier visuel personnalisé, une confidentialité assurée. | 7.5. Un dossier client personnalisé 15 |
| 6 | Un suivi de la qualité de service par la prise en compte de la satisfaction du client. | 7.6. Un suivi de la satisfaction des clients 16 |

6. RECEVABILITE DE LA DEMANDE DE CERTIFICATION

6.1. Pré requis

- Le postulant à la certification est à jour de ses autorisations administratives (Kbis Enregistrement du ou des diplômés à la DDASS)
- Le postulant joint à la demande de certification adressée à BUREAU VERITAS CERTIFICATION selon modèle type, un dossier justifiant cette conformité.
- Le postulant s'engage à respecter la réglementation en vigueur sur l'ensemble de son activité (hygiène, droit du travail, sécurité, social et fiscal).
- Le postulant dispose des équipements nécessaires au respect des exigences du présent référentiel, notamment pour :
 - MESU (données Acuité Magasin)
 - Mesures écart, hauteur
 - Conformité de la puissance, centrage et montage
- Le postulant dispose des équipements informatiques nécessaires au stockage des informations client et au traitement du dossier de remboursement.
- Le ou les opticien(s) responsable(s) technique(s) de l'établissement est diplômé d'état et doit obligatoirement être présent lors de l'audit.

6.2. Constitution du dossier de recevabilité

- Autorisations Administratives (Kbis)
- Garanties / Assurances professionnelles
- L'établissement postulant précise l'ancienneté de son exercice professionnel.
- Preuves que les pré-requis métier sont respectés (en copie du ou des diplômes des opticiens de l'établissement)
- Pour les groupes multi établissements, le postulant à la certification fournit à l'organisme certificateur sa procédure d'Audit interne décrivant la méthode d'audit et le suivi des actions correctives.

La constitution et la transmission à BUREAU VERITAS CERTIFICATION du dossier de recevabilité sont exigées lors des audits d'admission et de renouvellement.

Lors des audits de suivi annuels, des investigations de contrôle seront menées sur site sur ces points.

6.3. Compétences requises

Le postulant précise les prestations sous traitées (identification : nom, adresse, tél., mail...). Ex : montage d'équipement correcteur.

Ce document est à adresser à BUREAU VERITAS CERTIFICATION dans le dossier de recevabilité, il permet d'établir le plan d'audit en planifiant les entretiens.

L'ensemble des points ci-dessus constitue le dossier de recevabilité à adresser à BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

L'examen des éléments de preuves associés donnant lieu à un avis favorable conditionne la recevabilité du postulant.

7. DETAIL DES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES

7.1. L'accueil

| CARACTERISTIQUES | CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE | ELEMENTS DE PREUVES INTERNES | CONTROLE EXTERNE |
|--|--|------------------------------|-------------------------------------|
| 1. L'organisation et la présentation du magasin sont conformes à l'image de l'opticien « professionnel de la vision » | Le magasin doit être propre et ordonné. Les linéaires de montures sont rangés et complétés à 90% minimum. | Visuel | Visite du magasin : Contrôle visuel |
| | Entre chaque client, la table de vente doit toujours être opérationnelle, préparée de telle sorte qu'aucun élément ne manque à l'opérateur, afin de rester au maximum avec son client L'opticien doit avoir à portée de main le ou les matériels de prise de mesure dans la surface de vente. | Visuel | Visite du magasin : Contrôle visuel |

| CARACTERISTIQUES | CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE | ELEMENTS DE PREUVES INTERNES | CONTROLE EXTERNE |
|---|---|------------------------------|---------------------------|
| 2. Les informations sur les produits sont disponibles en libre accès | La logique du merchandising doit pouvoir être expliquée par l'opticien. | | Entretien avec l'opticien |
| | Les prix sont affichés sur toutes les montures optique et solaire, y compris celles « en tiroir ». | Visuel | Contrôle visuel |
| | Des informations optiques sous forme de brochure, affiches, prospectus,... sont à disposition du client | Visuel | Contrôle visuel |

| CARACTERISTIQUES | CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE | ELEMENTS DE PREUVES INTERNES | CONTROLE EXTERNE |
|--|--|--|---|
| 3. La relation client doit être conviviale, avec des professionnels clairement identifiés | <p><u>Principe général :</u> Le rôle de l'opticien est de se mettre à disposition du client et à son écoute, pour chercher à comprendre le mieux possible ses besoins et attentes (utilisation de son équipement). L'opticien doit par la qualité de son écoute, la pertinence et la rapidité de son analyse pouvoir répondre individuellement et spécifiquement à toutes les questions.</p> <p>Chaque opticien diplômé ou vendeur porte un badge avec son titre ou sa fonction.</p> <p>L'accueil, identique pour tous les clients, doit se faire avec un sourire ou un mot de bienvenue, même si l'opticien est déjà occupé.</p> <p>En fin de chaque visite, l'opticien raccompagne le client à la porte du magasin, avec convivialité.</p> | <p>Badge</p> <p>Visuel</p> <p>Visuel</p> | <p>Visuel</p> <p>Contrôle visuel</p> <p>Contrôle visuel</p> |

| CARACTERISTIQUES | CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE | ELEMENTS DE PREUVES INTERNES | CONTROLE EXTERNE |
|---|--|--|---|
| 4. Le personnel du magasin est compétent et régulièrement formé. | <p><u>Principe général :</u> La formation initiale de l'opticien est capitale et les compétences du personnel doivent également être maintenues. Compte tenu des nombreuses disciplines qui concernent le métier d'opticien, cette nécessité d'acquisition de nouvelles compétences est primordiale. Les spécificités liées à l'évolution des technologies, aux connaissances de base de visagisme et de la législation, rendent nécessaires la formation permanente de tout le personnel d'un magasin d'optique.</p> <p>L'opticien doit mettre en place un plan de formation pour l'ensemble de ses salariés, celui-ci doit être suivi tout au long de l'année, un état du temps passé en formation pour chaque salarié doit être tenu à jour. Les formations peuvent être de plusieurs natures :</p> <ul style="list-style-type: none"> - formation universitaire et/ou continue, - assistance à des colloques, séminaires, congrès, salons, - délivrée par les fabricants, - organisation de réunions techniques. | <p>Plan de formation prévisionnel</p> <p>Dossier suivi de formation (noms, dates, thèmes de formation)</p> | <p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification de la réalisation de la formation et du nombre d'heures dispensés dans les documents</p> |

7.2. Le choix de l'équipement

| CARACTERISTIQUES | CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE | ELEMENTS DE PREUVES INTERNES | CONTROLE EXTERNE |
|--|---|---|---|
| 5. Des explications claires sont données au client sur ses caractéristiques visuelles | <p>L'opticien doit traduire au client les indications inscrites sur l'ordonnance du médecin et être capable de répondre à l'ensemble des questions de son client, puis lui expliquer, avec des termes simples, la nature de son amétropie.</p> <p>Il utilise tout support visuel explicatif et pédagogique.</p> | <p>Exemples de supports visuels :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Défauts visuels - Protection solaire - Les lentilles de contact | <p>Contrôle documentaire et interviews</p> <p>Vérification de la connaissance de l'opticien</p> |

| CARACTERISTIQUES | CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE | ELEMENTS DE PREUVES INTERNES | CONTROLE EXTERNE |
|--|---|---|---|
| 6. Une « mise en situation d'usage » est proposée aux porteurs (âgés de plus de 16 ans) | <p><u>Principe général :</u> La « mise en situation d'usage » (MESU) consiste à faire essayer concrètement la correction visuelle prescrite (type « lunettes d'essai » ...) et ainsi valider le confort visuel du client (adéquation de la correction proposée avec ses attentes et ses besoins visuels, conformément au mode d'utilisation souhaité par le porteur).</p> <p>A cette occasion la performance visuelle est mesurée et l'acuité Magasin avec la nouvelle correction est enregistrée sur le dossier du client. Si la MESU proposée n'est réellement pas mise en œuvre, l'opticien doit enregistrer la raison pour laquelle elle n'a pas été réalisée (absence du client, valeurs non significatives, enfant de moins de 16 ans, etc.).</p> <p>Cette acuité Magasin avec la nouvelle correction permet d'évaluer la performance de l'équipement correcteur dans le temps et de mesurer ainsi l'éventuelle évolution de la correction visuelle et d'en informer le client.</p> <p>Pour aller dans le sens du meilleur choix d'équipement correcteur possible, l'opticien peut ainsi (en fonction des spécificités de son client porteur) comparer cette acuité Magasin avec la nouvelle correction avec son acuité sans correction ou avec son acuité avec ses anciennes corrections.</p> <p>En cas de chute significative de l'acuité Magasin avec la nouvelle correction, l'opticien incite le porteur à effectuer un contrôle pathologique chez son médecin.</p> | <p>Localisation de l'emplacement où s'effectue le test.</p> <p>Accessibilité de la boîte d'essai (ou autre dispositif)</p> <p>Enregistrement de l'acuité dans le dossier client</p> | <p>Contrôle des dossiers</p> <p>Contrôle de la localisation de la boîte d'essai (ou autre dispositif)</p> <p>Contrôle des dossiers client</p> |

| CARACTERISTIQUES | CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE | ELEMENTS DE PREUVES INTERNES | CONTROLE EXTERNE |
|---|---|--|--|
| <p>7. Des informations objectives sont données au client porteur sur les solutions possibles, avec démonstration de la pertinence de la solution spécifique et personnalisée proposée.</p> | <p><u>Principe général :</u> La mission de l'opticien est de se positionner comme un accompagnant dans le choix de son équipement correcteur, capable de mettre en œuvre des compétences techniques régulièrement actualisées et alliées à des qualités humaines. La vente optique concerne des produits de haute technologie. L'opticien doit transformer toutes les informations des besoins et attentes du client en « solutions et choix proposés », de façon individualisée et personnalisée.</p> <p>Les solutions proposées doivent pouvoir être expliquées, étayées (dans la mesure du possible on privilégiera les échantillons et essais concrets).</p> <p>L'opticien doit être en mesure d'expliquer la « confection sur mesure », personnalisée, de l'équipement correcteur, en explicitant toutes les phases de réalisation à l'aide de schémas, d'échantillon de verres (ou autres), à chaque phase de réalisation, de la commande jusqu'à la livraison :</p> <ul style="list-style-type: none"> - phase de commande, - phase de fabrication du palet, - phase de montage du verre : contrôles, axage, centrage, façonnage, montage, rhabillage, contrôles. <p>L'opticien doit apporter les conseils appropriés concernant le choix des matériaux utilisés sur les montures, en adéquation avec les besoins et attentes du client.</p> | <p>Outils d'aide à la vente.</p> <p>Outils de démonstration des phases de réalisation des verres, de la commande à la livraison (échantillons, documents, etc.).</p> | <p>Contrôle de l'existence des outils et/ou documents Vérification de la connaissance de l'opticien</p> |

| CARACTERISTIQUES | CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE | ELEMENTS DE PREUVES INTERNES | CONTROLE EXTERNE |
|---|---|---|--|
| 8. Des prises de mesures sont réalisées pour chaque porteur dans le cadre d'une réalisation qui sera systématiquement individualisée | <p><u>Principe général</u> : La physionomie de chaque client est unique.</p> <p>L'opticien doit prendre les mesures adéquates (écart pupillaire, hauteur, etc.), afin d'offrir une solution personnalisée, optimisée et adaptée à ses besoins.</p> <p>Dans tous les cas, avant les différentes prises de mesures, un ajustage de la monture doit être réalisé.</p> <p>L'opticien enregistre dans le dossier client l'ensemble des mesures prises.</p> | <p>Existence des équipements de mesure nécessaires</p> <p>Existence des équipements pour l'ajustage</p> <p>Dossier client</p> | <p>Vérification de l'existence des équipements</p> <p>Vérification de la connaissance de l'opticien</p> <p>Contrôle des dossiers clients</p> |

| CARACTERISTIQUES | CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE | ELEMENTS DE PREUVES INTERNES | CONTROLE EXTERNE |
|---|---|--|--|
| 9. Les informations contractuelles sont transmises au client | <p>L'opticien doit transmettre toutes les informations contractuelles au client, pour l'aider au mieux dans ses choix :</p> <ul style="list-style-type: none"> - type d'équipement (monture, verres, marque, etc ...), - éléments tarifaires détaillés - délais de mise à disposition pour le client, - montants des remboursements = Régime Obligatoire (RO) et éventuellement Régime Complémentaire (RC), selon les conditions de l'assureur du client si nous en avons connaissance, - montant du "reste à charge" (si donnée RC connues), - conditions de vente et de paiement le cas échéant. - conditions de SAV et de garantie. | <p>Devis et/ou tout autre document</p> | <p>Vérification documentaire sur un ou plusieurs documents contractuels comprenant l'ensemble des informations</p> |

7.3. Conformité des commandes client

| CARACTERISITIQUES | CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE | ELEMENTS DE PREUVES INTERNES | CONTROLE EXTERNE |
|---|---|--|--|
| 10. Contrôle systématique des produits reçus (monture, verres), en conformité avec la commande du client | <p>L'opticien doit être en mesure de démontrer la réalisation des vérifications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conformité des verres à la commande initiale déterminée avec le client, avec archivage des BL des verres. • Conformité de la monture à la commande initiale déterminée avec le client. <p>Pour ce faire et lorsque les clients le demandent, l'opticien doit pouvoir mettre à disposition le Bordereau de Livraison des verres montés.</p> | <p>Bordereau de Livraison des fournisseurs</p> <p>Bordereau de Livraison des verres fournisseurs</p> | <p>Analyse des BL Cohérence entre les informations contenues sur le BL et les informations collectées par l'opticien</p> <p>Analyse des BL</p> |

| CARACTERISTIQUES | CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE | ELEMENTS DE PREUVES INTERNES | CONTROLE EXTERNE |
|--|---|--|---|
| 11. Assurer le respect du processus de contrôles, permettant de bien vérifier la bonne réalisation du produit (centrages, corrections visuelles, rhabillages) | <p>Suite à la fabrication, l'opticien doit réaliser ou s'assurer de la réalisation des vérifications suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conformité des mesures (écarts, hauteurs), • Conformité des puissances. • Conformité de la monture (parallélisme et croisement des branches, contrôle de forme, serrage des vis etc...), • Intégrité de la surface des verres. <p>Les valeurs de tolérances retenues sont au maximum les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Ecart pupillaire</u> = tolérance de +/- 2 mm - <u>Hauteur</u> = tolérance de +/- 1 mm <p>L'opticien doit également s'assurer de l'entretien des équipements utilisés pour la vérification des produits vendus.</p> | <p>Equipements de contrôles de conformité</p> <p>Processus interne de vérification et moyens permettant d'assurer que les vérifications ont été réalisées</p> <p>Enregistrement de l'entretien des matériels de vérification</p> | <p>Interviews</p> <p>Vérification in situ</p> |

| CARACTERISTIQUES | CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE | ELEMENTS DE PREUVES INTERNES | CONTROLE EXTERNE |
|--|--|---|--|
| <p>12. L'information est donnée au plus vite au client en cas d'éventuels retards de livraison.</p> | <p><u>Principe général</u> : Pour éviter tout déplacement intempestif et infructueux du client, l'opticien s'engage à informer le client aussi rapidement que possible, en cas de report du délai de livraison et dans tous les cas avant l'heure et la date prévus de venue en magasin pour livraison.</p> <p>Le client est systématiquement averti de tout éventuel retard par des moyens tels que tel, message répondeur, mail, SMS</p> <p>L'appel au client est obligatoirement enregistré dans le dossier client, une fiche client ou tout autre support.</p> <p>L'opticien met en place d'un système de contrôle des éventuels retards</p> | <p>Dossier client, fiche client, fiche contact ou tout autre support</p> <p>Méthode utilisée pour contrôler les éventuels retards</p> | <p>Contrôle dossier client, fiche client ou autre support</p> <p>Sur dossier</p> |

7.4. Mise à disposition de l'équipement

| CARACTERISTIQUES | CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE | ELEMENTS DE PREUVES INTERNES | CONTROLE EXTERNE |
|--|--|----------------------------------|--|
| 13. Lors de la mise à disposition des équipements correcteurs, l'opticien s'assure de la "validation du confort visuel" par le client | L'opticien réalise à chaque livraison, un contrôle du confort visuel dynamique dans les conditions d'usage exprimées par le client avec équipement correcteur définitif. | Réalisé lors de chaque livraison | Entretien avec le personnel du magasin |

| CARACTERISITIQUES | CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE | ELEMENTS DE PREUVES INTERNES | CONTROLE EXTERNE |
|--|---|---|--|
| 14. Le client reçoit systématiquement les conseils d'entretien et d'utilisation des produits livrés | <p>A chaque livraison, le client reçoit de la part de l'opticien les conseils :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'entretien et de précautions d'utilisation de la monture et des verres, - sur l'hygiène oculaire, sur la durée de port des lentilles et leur manipulation, - sur l'utilisation des produits d'entretien lentilles (périodicité de nettoyage, conditions de stockage, dates de péremption). | Fiches d'entretien et d'utilisation à disposition du client | <p>Vérification de la mise à disposition</p> <p>Entretien avec le personnel du magasin</p> |

7.6. Un suivi de la satisfaction des clients

| CARACTERISTIQUES | CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE | ELEMENTS DE PREUVES INTERNES | CONTROLE EXTERNE |
|--|--|--|--|
| <p>16. Les suggestions et réclamations des clients sont systématiquement prises en compte et leur satisfaction est évaluée régulièrement.</p> | <p><u>Principe général :</u> Le client a la possibilité d'exprimer de manière formelle ses suggestions d'amélioration ou ses réclamations, qui doivent être enregistrées.</p> <p>Toute réclamation ou suggestion formelle d'un client, doit faire l'objet d'une réponse écrite ou téléphonique, qui doit être adressée au client dans les 15 jours ouvrés et consignée.</p> <p>Par ailleurs, l'opticien doit avoir établi un processus d'évaluation de la satisfaction client (questionnaire ou autre moyens). Cette évaluation est réalisée de manière régulière et a pour but de permettre au client d'exprimer si la prestation de services proposée a bien répondu à ses attentes.</p> <p>A fréquence régulière, les retours de ces évaluations sont analysés par le magasin, pour mettre en place d'éventuelles actions d'amélioration.</p> | <p>Enregistrement et archivage des suggestions et réclamations (dont courriers clients) + des réponses apportées et actions de progrès lorsque justifié</p> <p>Questionnaire de satisfaction transmis aux clients ou autre moyen d'évaluation.</p> <p>Mise en place des actions d'amélioration, en relation avec l'enquête</p> | <p>Contrôle documentaire</p> <p>Contrôle des résultats de l'évaluation.</p> <p>Vérification de la mise en œuvre des actions d'amélioration</p> |

8. LEXIQUE

Dans le présent référentiel, le mot « client » signifie « client amétrope ».

- ✓ Client amétrope : personne atteinte d'une anomalie de vision, pouvant être corrigée en partie ou en totalité par le port d'équipements correcteurs adaptés (lunettes, lentilles)
- ✓ M.E.S.U. : La « Mise En Situation d'Usage » consiste à faire essayer concrètement la correction visuelle prescrite (avec un équipement correcteur du type « lunettes d'essais » ...) et ainsi à valider le confort visuel du client

9. DISPOSITIONS D'ORGANISATION

9.1. Responsabilités

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

9.2. Gestion documentaire

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

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

Les modalités de gestion diffèrent pour chaque type de document :

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

9.3. Audit Interne pour les groupes multi établissements

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

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

L'entreprise vérifie :

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

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

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

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

9.4. Information du personnel

Des réunions d'animation au cours desquelles le sujet de la certification de service sera prévu.

10. PLAN D'AUDIT EXTERNE

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

Pour les groupes multi établissements (même actionnaire), la certification est délivrée à tous les magasins, sous réserve de l'application d'une règle d'échantillonnage telle que tous les établissements sont audités sur un cycle de 3 ans et sous réserve que le groupe ait mis en place un système de maîtrise des exigences du référentiel (Audits internes sur la base de ce référentiel, procédures communes et vérification de leur application).

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

La durée des audits est :

- pour les magasins de petite taille (1 à 5 personnes) : une demi-journée,
- pour les magasins de plus grande taille (plus de 6 personnes) : une journée.

11. COMMUNICATION SUR LES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES

Conformément à l'article R 115-2 du Code de la Consommation, toute forme de communication concernant la certification de service doit comporter au minimum les informations suivantes :

| Supports de communication obligatoires | Mentions minima devant figurer sur ces supports |
|---|--|
| <p>1. Le certificat Bureau Veritas Certification : 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. Un document d'information sur la certification de services : Il est mis à la disposition de la clientèle et des prospects sur simple demande sur chacun des sites certifiés.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Les coordonnées du certifié (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). • La marque collective de certification, à savoir : Bureau Veritas Certification et son logotype • L'adresse de Bureau Veritas Certification Le Guillaumet 92046 Paris-La-Défense Cedex • L'identification précise du référentiel : codification indiquée sur le référentiel (REF. RE/OP/09) et, 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). |

Facultatif =

3. Documents publicitaires, commerciaux et contractuels, tout support de communication destiné aux clients (exemples, véhicules, cartes de visite, papier à entête, factures, pages jaunes de l'annuaire, minitel, ...)

Les coordonnées du certifié

La marque collective de certification, à savoir : Bureau Veritas Certification et son logotype VERISELECT



Les coordonnées de Bureau Veritas Certification : au minimum l'adresse restreinte (92046 Paris-La-Défense)

L'identification précise du référentiel : codification indiquée sur le référentiel (*REF. RE/OP/09*) et, 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). Une mention du type "référentiel RE/OP/09 consultable sur demande".