

Label qualité Aide à distance en santé

GUIDE DU LABEL

Octobre 2026

| SOMMAIRE

1 PRÉSENTATION DU LABEL AIDE À DISTANCE EN SANTÉ.....	3
1.1 Champ de l'aide à distance en santé	3
1.2 Création du label Aide à distance en santé	3
1.3 Refonte du label Aide à distance en santé	3
1.4 Procédure de labellisation	4
2 ORGANISATION DU LABEL AIDE À DISTANCE EN SANTÉ.....	5
2.1 Le secrétariat du label	5
2.2 Le Comité d'appui thématique	5
2.3 Supports du Label	6
3 LES CRITÈRES DE LABELLISATION.....	6
3.1 Organisation des critères	6
3.2 Présentation des critères	8
3.3 Interprétation	8
3.2 Détails et spécificités	9
4 PROCÉDURES DE LABELLISATION.....	25
4.1 Soumettre une candidature pour être labellisé	26
4.2 Evaluer la candidature d'un dispositif et planifier l'évaluation	27
4.3 Evaluer la conformité d'un dispositif aux critères du label	29
4.4 Suivre et organiser les renouvellements des labellisations	33
5 PROCÉDURES DE GESTION DU LABEL	35
5.1 Réviser et valider les critères du label	35
5.2 Instruire les plaintes, alertes	37
5.3 Former et qualifier les évaluateurs du label	39
Annexe 1 GLOSSAIRE	41
Annexe 2 REGLES D'ECHANTILLONNAGE POUR L'EVALUATION DES DISPOSITIFS	43
Annexe 3 CHARTE GRAPHIQUE DU LABEL	45

1 | PRÉSENTATION DU LABEL AIDE À DISTANCE EN SANTÉ

1.1 | Champ de l'aide à distance en santé

La prévention et l'aide à distance (PADS) est une ressource de prévention majeure, au contact direct des Français et dépassant les contraintes territoriales.

Associant lignes téléphoniques et sites internet, les dispositifs de prévention et d'aide à distance en santé offrent au public une aide personnalisée et individualisée par téléphone ou Internet (chat, questions/réponses, forum...). Cette aide peut s'appuyer sur des missions d'écoute, de soutien, d'information, de conseils, d'orientation ou d'accompagnement.

Les dispositifs de la PADS interviennent dans les différents champs de la santé publique : santé mentale, addictions, santé sexuelle, santé des jeunes, santé environnement, etc.

Santé publique France, l'agence nationale de santé publique, porte, finance ou subventionne 20 dispositifs d'aide à distance en santé et occupe, de fait, une place importante dans ce domaine.

1.2 | Création du label Aide à distance en santé

En 2010, Santé publique France a lancé un projet d'évolution et de réorganisation de la PADS, dans le cadre d'un travail collaboratif avec l'ensemble des dispositifs de prévention et d'aide à distance financés, subventionnés ou portés par l'agence. Ce projet visait à :

- renforcer la qualité du service offert aux usagers
- diversifier l'offre de service des dispositifs
- créer un socle de bonnes pratiques
- optimiser l'organisation et le pilotage des dispositifs.

Dans la poursuite de ces travaux, et afin d'inscrire les dispositifs dans une démarche qualité continue, le label Aide à distance en santé a été créé en 2013 avec pour objectifs de :

- apporter aux usagers un gage de qualité dans la prise en charge de leurs demandes
- accompagner les dispositifs d'aide à distance en santé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité
- offrir aux autorités de tutelles, financeurs et partenaires une garantie de la qualité de service des dispositifs de la PADS.

Entre 2014 et 2017, le label a été octroyé à 24 dispositifs dont 16 portés, subventionnés ou financés par Santé publique France.

1.3 | Refonte du label Aide à distance en santé

Afin de renforcer les garanties de qualité, d'élever les niveaux d'exigence et d'adapter les critères du label à l'évolution du public et de ses attentes, le secrétariat du label a réalisé un premier travail de refonte des critères d'attribution. Ceux-ci ont ensuite été soumis à un groupe de travail interne à l'agence, composé d'agents avec une expertise en

matière d'aide à distance en santé et/ou d'évaluation. Les travaux de ce groupe ont permis d'éprouver et de valider la pertinence des critères du label ainsi que leurs modalités d'évaluation.

Un travail de reformulation des intitulés des critères, des objectifs, des attendus et des moyens mis en œuvre a ensuite été réalisé avec l'organisme qui sera en charge de la labellisation.

En dernière étape, les documents ont été présentés et travaillés avec le Comité d'appui thématique (cf. infra), qui a ensuite donné sa validation.

1.4 | Procédure de labellisation

La procédure d'octroi du label comprend deux étapes :

- un examen de la candidature, par le secrétariat du label, afin de déterminer si la structure demandeuse est éligible à la labellisation (voir la procédure 4.2 - *Evaluer la candidature d'un dispositif et planifier l'évaluation*)
- une évaluation (voir la procédure 4.3 - *Evaluer la conformité d'un dispositif aux critères du label*) réalisée par un organisme labellisateur externe et indépendant, sélectionné par Santé publique France. Les frais d'évaluation sont à la charge de chaque structure demandeuse.

Le label Aide à distance en santé est octroyé pour quatre ans. A échéance, le dispositif pourra déposer un nouveau dossier de candidature s'il souhaite le conserver.

Les documents régissant le label sont téléchargeables sur le site de Santé publique France.

2 | ORGANISATION DU LABEL AIDE À DISTANCE EN SANTÉ

La gestion et les évolutions du label Aide à distance en santé, décrites dans la procédure 5.1 - *Réviser et valider les critères du label*, sont assurées par le secrétariat du label et le Comité d'appui thématique.

2.1 | Le secrétariat du label

Le secrétariat du label est assuré par la Direction de l'aide et de la diffusion aux publics de Santé publique France.

A ce titre, il :

- rédige les procédures de gestion du label
- réunit le Comité d'appui thématique du label (cf. infra) en tant que de besoin
- est destinataire du dossier de candidature des dispositifs candidats
- étudie la recevabilité des candidatures.

2.2 | Le Comité d'appui thématique

Le Comité d'appui thématique est composé de :

- personnes ayant une expérience au sein d'une institution subventionnant des dispositifs d'aide à distance, pour qui l'octroi du label pourra également être un gage de qualité
- membres d'associations en lien avec la santé publique et/ou l'aide à distance en santé
- professionnels du champ sanitaire et social
- membres de Santé publique France ayant des compétences en matière de démarche qualité.

Le Comité d'appui thématique a pour mission de :

- examiner et valider la nouvelle version des critères revus par Santé publique France ainsi que la nouvelle version du dossier de candidature
- examiner annuellement les critères du label pour estimer s'il est nécessaire de les réviser, de les faire évoluer
- renforcer, si nécessaire, les critères d'éligibilité du dossier de candidature
- examiner les bonnes pratiques identifiées lors des audits de labellisation en vue de faire évoluer les critères du label
- étudier les réclamations d'utilisateurs concernant un dispositif d'aide à distance labellisé et les suites à y donner (retrait du label, nouvel audit à programmer...)
- étudier les cas de potentiel retrait du label (suite à des modifications du service apporté ou des changements contrevenant aux conditions d'éligibilité à la labellisation).

Les membres du Comité pourront également être des ambassadeurs du label auprès de dispositifs souhaitant obtenir le label.

Le Comité se réunit a minima une fois par an, et en tant que de besoin, en fonction des dossiers à traiter.

2.3 | Supports du Label

Dans sa conception, sa communication, son déploiement, son évaluation et sa révision, le label Aide à distance en santé s'appuie sur les supports suivants :

Guide du label



Ce document décrit les principes, l'organisation et les procédures de labellisation. Il détaille également les critères du label Aide à distance en santé.

Sa mise à disposition est publique sur le site de [Santé publique France](https://www.santepubliquefrance.fr/).

Dossier de candidature à la labellisation



Le dossier de candidature permet à un dispositif de déposer une demande de labellisation.

Il permet d'identifier les composantes du dispositif, de valider que ce dernier a pris connaissance des conditions indispensables au dépôt de sa candidature.

Ce dossier est le support de l'analyse de la recevabilité de toute candidature par le secrétariat du label.

Bon de commande d'une évaluation

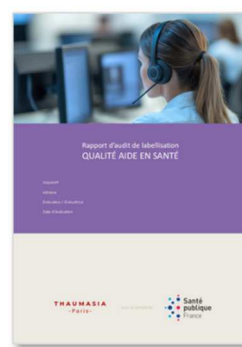


Le bon de commande d'une évaluation est le support d'engagement d'un dispositif à respecter les conditions d'évaluation d'un dispositif.

Il est disponible, sur demande, auprès du secrétariat du label ou de l'organisme labellisateur.

Il permet d'enclencher le processus d'évaluation.

Rapport d'évaluation du label



Ce document sert de support à l'évaluateur lors de l'évaluation d'un dispositif.

Il constitue l'enregistrement formel des échanges et des preuves qui fondent la décision de labellisation.

Ce document est confidentiel entre le dispositif concerné, l'organisme labellisateur et le secrétariat du label, quel que soit le résultat de l'évaluation.

3 | LES CRITÈRES DE LABELLISATION

3.1 | Organisation des critères

Les 27 critères du label sont répartis en 7 thématiques :

- Thème 1 : La structure assure une transparence sur ses missions et ses horaires
- Thème 2 : La structure met à disposition du public un service ouvert à toutes et tous et accessible
- Thème 3 : La structure dispose d'un cadre éthique et garantit la confidentialité des échanges et des données
- Thème 4 : La structure garantit la qualité et la fiabilité de la réponse apportée au public
- Thème 5 : La structure met en place des outils pour piloter son activité
- Thème 6 : La structure s'assure du niveau de satisfaction de ses usagers
- Thème 7 : La structure garantit une articulation avec le numéro national de prévention du suicide (31 14).

Parmi ces critères :

- 23 sont obligatoires : leur respect est impératif pour obtenir la labellisation. Ils sont évalués selon les principes décrits dans la procédure 4.3 - *Evaluer la conformité d'un dispositif aux critères du label*
- 3 critères ne sont obligatoires que s'ils s'inscrivent dans les missions des dispositifs
- 1 critères est facultatif. Néanmoins, dans la mesure où il présente un intérêt et un enjeu pour tous les dispositifs. Il pourrait, à l'avenir, devenir un critère obligatoire.

	Critère	Obligatoire	Obligatoire si applicable	Non obligatoire
01.01	Transparence	●		
01.02	Accessibilité	●		
02.01	Tarification	●		
02.02	Amplitude horaire	●		
02.03	Communication différée	●		
02.04	Langage et communication adaptés à tous	●		
02.05	Continuité	●		
02.06	Multi-canal	●		
02.07	Accessibilité aux personnes en situation de handicap	●		
02.08	Principes d'accessibilité (RGAA)			●
03.01	Statut juridique et financement	●		
03.02	Ethique	●		
03.03	Confidentialité	●		
03.04	Protection des données	●		
04.01	Recrutement	●		
04.02	Formation initiale et processus d'intégration	●		
04.03	Formation continue	●		
04.04	Qualité de la réponse	●		
04.05	Base de connaissances		●	
04.06	Données / Base d'orientation		●	
04.07	Echanges et supervisions	●		
05.01	Recueil et analyse des données d'activité	●		
05.02	Collecte et traçabilité des données	●		
05.03	Exploitation des données de l'outil d'historisation	●		
06.01	Recueil des avis et remontées des usagers	●		
06.02	Amélioration	●		
07.01	Articulation avec le 31 14		●	

3.2 | Présentation des critères

La présentation de chaque critère comprend les éléments suivants :

- Un titre et un numéro afin d'en faciliter le repérage lors des échanges dans le cadre de la procédure de labellisation ainsi que dans sa revue en Comité d'appui thématique
- Les attendus du critère ainsi que les objectifs recherchés explicitent la description du critère et le but à atteindre
- Les moyens devant ou pouvant être mis en œuvre : ce sont des orientations et des exemples dans la réponse aux attentes des critères. Ils ne sont ni obligatoires ni exhaustifs. Il appartient à chaque dispositif de décider et de déployer les mesures qui lui permettront de maîtriser chaque critère et d'en démontrer, factuellement, leur respect
- Les principaux points audités : ils sont, en plus des échanges avec les acteurs des dispositifs, les points de vigilance et les éléments vérifiés a minima par les évaluateurs afin de recueillir les preuves des réponses apportées et de la conformité aux critères.

Les évaluateurs sont formés et évalués selon les dispositions de la procédure 5.3 - *Former et qualifier les évaluateurs du label*.

3.3 | Interprétation

Les critères du label Aide à distance en santé sont décrits de manière factuelle, adaptée aux contextes des dispositifs d'aide à distance en santé.

Pour chaque critère, les attendus et objectifs sont détaillés, permettant ainsi aux dispositifs candidats de comprendre les nécessités de mise en adéquation avec les attendus.

Certains critères comportent :

- **Des attendus ne permettant aucune interprétation ou adaptation** : c'est le cas, par exemple, du critère 02.01 – *Tarification*, qui comporte l'un des attendus suivants : Le service (que ce soit via téléphone ou chat) doit être gratuit pour l'utilisateur. Les seuls coûts éventuels sont ceux d'un appel local pour la ligne téléphonique, et le coût d'une connexion internet, pour le chat.

Dans ce cas, il ne peut y avoir de débat sur ce point lors de l'évaluation : un usager ne doit pas payer de frais supplémentaires.

- **Des attendus pour lesquels la mise en conformité est laissée à l'initiative du dispositif** : c'est le cas, par exemple, du critère 01.01 – *Transparence*, qui comporte l'un des attendus suivants : Le dispositif formalise ses missions et les porte à la connaissance de ses membres et du grand public par tout moyen.

Dans ce cas, les moyens (site internet, plaquette, dépliant...), le contenu, la manière de transmettre l'information tant en interne qu'auprès du grand public, appartiennent au dispositif. L'objectif demeure de permettre au grand public d'accéder aux services en toute connaissance de ses missions et limites exactes.

- **Des attendus nécessitant la mise en œuvre de moyens spécifiques** : c'est le cas, par exemple, du critère 05.02 - *Collecte et traçabilité des données*, qui comporte l'un des attendus suivants : Le dispositif met à disposition des écoutants - rédacteurs un outil informatique avec des fiches d'appel permettant de saisir les informations recueillies pendant les échanges.

Dans ce cas, le dispositif doit démontrer la mise en œuvre et l'utilisation d'un tel outil informatique.

- **Des attendus permettant une adaptation au contexte du dispositif** : c'est le cas, par exemple, du critère 04.05 - *Base de connaissances*, qui comporte l'un des attendus suivants : Les dispositifs qui ont pour mission d'informer les appelants doivent mettre à disposition de leurs écoutants - rédacteurs une base de connaissances mise à jour régulièrement.

Dans ce cas, pour les dispositifs n'assurant pas cette mission, ce critère est considéré comme non applicable après échange lors de l'évaluation. Pour les autres dispositifs, la base de connaissances pourra se présenter sous toute forme jugée efficace par le dispositif, sous réserve que l'objectif d'actualiser, autant que nécessaire, les connaissances des écoutants - rédacteurs soit respecté, afin de fournir des informations actualisées et qualifiées aux usagers.

L'adaptation et la suffisance des fréquences et modalités de mises à jour seront évaluées lors des échanges avec l'évaluateur sur la base d'exemples, de cas concrets échantillonnés lors de l'évaluation.

Au cours de l'évaluation d'un dispositif, le contenu et la nature des critères ne font pas l'objet de débat. Seule leur interprétation dans le contexte du dispositif est soumise à échanges.

3.2 | Détails et spécificités

Les 27 critères sont détaillés dans ce paragraphe.

Les critères obligatoires apparaissent en **bleu** (■), et les critères non-obligatoires en **brun** (■).

Thème n°1 : LA STRUCTURE ASSURE UNE TRANSPARENCE SUR SES MISSIONS ET SES HORAIRES

Critère 01.01 Transparence	
Nature du critère	Critère obligatoire.
Description	La structure est transparente sur les missions du dispositif ainsi que sur les services et la nature de l'aide apportée.
Attendus	La structure formalise ses missions et les porte à la connaissance de ses membres et du grand public par tout moyen (site internet, supports de communication...). Les missions, ainsi que le service proposé, doivent être clairement explicités, de manière homogène et cohérente sur l'ensemble des supports de communication.
Objectifs	Les usagers doivent pouvoir accéder aux services en toute connaissance de ses missions, des périmètres et limites tant de l'aide apportée que des conditions d'accès à cette aide.
Moyens pouvant être mis en œuvre	Informations sur : - le site internet (rubrique Qui sommes-nous ? par exemple) - les réseaux sociaux - tout support de communication (dépliant, flyer, kakémono lors de présence sur un stand...)
Exemples de points de vérification	Présentation (par les acteurs) des missions, services, modalités de réalisation, et des supports de communication associés afin de valider : - l'homogénéité de ces présentations sur l'ensemble des supports de communication - l'absence d'ambiguïté, d'incomplétude dans la communication

Critère 01.02 Accessibilité	
Nature du critère	Critère obligatoire.
Description	Les horaires d'ouverture et les modalités d'accès de l'ensemble des services proposés par le dispositif sont portés à la connaissance des usagers.
Attendus	La structure communique de manière claire les modalités d'accès à ses services, les horaires d'ouverture de la ligne téléphonique et du chat le cas échéant. Ces informations sont facilement accessibles (site internet, supports de communication...) et adaptées à l'ensemble des publics concernés.
Objectifs	L'accès aux services du dispositif doit être simple et clair et sans risque de confusion (quant au dispositif concerné) par les usagers.
Moyens pouvant être mis en œuvre	Informations sur : - le site internet - les réseaux sociaux - tout support de communication (dépliant, flyer, kakémono lors de présence sur un stand...)
Exemples de points de vérification	Revue des supports de communication afin de valider : - la facilité d'identification des horaires d'ouverture des services - la clarté de communication des éventuelles modalités d'accès - la complétude des informations sur les missions du dispositif permettant d'assurer à l'utilisateur que ce dispositif répondra à ses attentes - la tenue à jour de ces informations par rapport à la disponibilité du dispositif au jour de l'audit

Thème n°2 : LA STRUCTURE MET À DISPOSITION DU PUBLIC UN SERVICE OUVERT À TOUTES ET TOUS ET ACCESSIBLE

Critère 02.01 Tarification	
Nature du critère	Critère obligatoire.
Description	L'appel vers la ligne téléphonique du dispositif est gratuit ou non surtaxé, et la tarification est affichée avec le numéro du dispositif téléphonique. L'accès au chat ne doit pas être facturé.
Attendus	Le service (que ce soit via téléphone ou chat) doit être gratuit pour l'utilisateur. Les seuls coûts éventuels sont ceux d'un appel local pour la ligne téléphonique, et le coût d'une connexion internet, pour le chat. Si le numéro de la ligne n'est pas un numéro vert, il doit être inclus dans les forfaits des opérateurs de téléphonie. La tarification doit être affichée et associée de manière systématique au numéro d'appel sur tous les supports de communication (papier, internet...).
Objectifs	L'accès au dispositif et à son service téléphonique doit être possible pour le plus grand nombre d'utilisateurs, et ne doit pas comporter d'obstacle financier.
Moyens pouvant être mis en œuvre	Souscription d'un abonnement à un numéro d'appel répondant à ces conditions Informations sur le site internet, les réseaux sociaux, les supports de communication
Exemples de points de vérification	Revue des supports de communication afin de valider : - l'information claire des conditions tarifaires d'accès au service téléphonique - la gratuité ou l'absence de surtaxe pour les appels

Critère 02.02 Amplitude horaire	
Nature du critère	Critère obligatoire.
Description	La ligne téléphonique et/ou le chat sont accessibles depuis tout le territoire français, a minima 20 heures par semaine.
Attendus	Les canaux de contact (téléphone et chat) doivent être ouverts aux heures affichées sur le site internet et les supports de communication. La structure assure la présence d'écouteurs - rédacteurs pendant l'amplitude horaire annoncée pour la ligne téléphonique et/ou le chat (a minima 20 heures par semaine au global).
Objectifs	L'amplitude horaire du dispositif doit être suffisante pour permettre un accès au plus grand nombre d'utilisateurs possibles au niveau national.
Moyens pouvant être mis en œuvre	Informations sur le site internet, les réseaux sociaux, les supports de communication Organisation du dispositif : horaires décalés, astreintes, antennes locales... Moyens techniques : outil de planification interne aux équipes, suivi et contrôle de planification des permanences d'écoute pendant les horaires d'ouverture annoncés...
Exemples de points de vérification	Revue des supports de communication afin de valider : - l'amplitude d'ouverture annoncée pour chaque service Revue de l'organisation et échanges sur : - les moyens et organisations mis en œuvre pour la planification des écouteurs - rédacteurs - les exemples d'accès aux dispositifs

Critère 02.03 Communication différée	
Nature du critère	Critère obligatoire.
Description	Dans le cas de réponses différées (questions - réponses, email...), le délai maximum de réponse est communiqué au public.
Attendus	En cas de réponse différée, une information claire est communiquée sur les modalités de réponse, les délais, les notifications de réponse. Les délais et modalités sont suivis et respectés. Lorsque cela est possible, un accusé de réception de la demande / question est retourné automatiquement aux usagers, les informant des délais et modalités de réponse. Si l'anonymat du bénéficiaire ne peut être assuré en cas de réponse personnalisée, le dispositif assure la confidentialité des données conformément aux dispositions du critère 03.03.
Objectifs	Les usagers sont informés des délais et modalités de réponse à toute question différée afin d'éviter tout doute ou déception relatifs à la prise en charge de leur demande. Ils sont assurés du traitement confidentiel de leur demande et de leur identité.
Moyens pouvant être mis en œuvre	Informations sur le site internet, les réseaux sociaux, les supports de communication Moyens techniques mis en œuvre Conformité à la réglementation RGPD
Exemples de points de vérification	Revue des supports de communication afin de valider : • l'information concernant les communications et réponses différées Revue de l'organisation et échanges sur : • les moyens techniques et organisationnels mis en œuvre • les exemples de réponses différées • la connaissance et l'application des principes du RGPD

Critère 02.04 Langage et communication adaptés à tous	
Nature du critère	Critère obligatoire.
Description	Les écoutants - rédacteurs du dispositif adoptent un langage adapté à l'usager. Les contenus des sites et informations mises à disposition des internautes respectent également les principes de clarté.
Attendus	Les écoutants - rédacteurs doivent être sensibilisés aux principes de la littératie afin de faciliter les échanges et la compréhension des usagers. Concernant les contenus internet accessibles au plus grand nombre (site internet, réseaux sociaux, ressources téléchargeables) : les rédacteurs appliquent des principes de conception des documents et des supports numériques permettant la clarté d'information.
Objectifs	Les échanges oraux et les communications écrites favorisent leur appréhension par tous les publics, et assurent la clarté des informations délivrées.
Moyens pouvant être mis en œuvre	Etablissement de principes et supports internes pédagogiques Revue des contenus écrits (site internet, réseaux sociaux...) en application des règles de littératie Sensibilisation des écoutants - rédacteurs aux principes de la littératie (Cf. le guide Communiquer pour tous, Allaire Cécile, Ruel Julie, Santé publique France, 2021)
Exemples de points de vérification	Revue des dispositions organisationnelles : • contenu des formations et des compétences des écoutants - rédacteurs intégrant les règles et enjeux de la littératie • principes / procédures de relecture, supervision Revue des supports de communication afin de valider : • l'application de principes de clarté • l'application de dispositions de vérification / validation avant publication Revue des communications et échanges téléphoniques et chat, échanges avec les usagers : • comptes rendus de doubles écoutes • extraction anonymisée des chats

Critère 02.05 Continuité	
Nature du critère	Critère obligatoire.
Description	Les contrats avec les fournisseurs d'accès internet et/ou l'opérateur téléphonique intègrent des délais de rétablissement de service.
Attendus	Le service proposé aux usagers doit être accessible aux heures affichées sur le site internet et les outils de communication. La structure doit s'assurer que les contrats avec ses opérateurs téléphoniques et internet permettent de limiter les indisponibilités du service. Les contrats avec les opérateurs téléphoniques précisent des délais de rétablissement de service.
Objectifs	L'accès des usagers aux services du dispositif doit être stable et conforme aux engagements annoncés.
Moyens pouvant être mis en œuvre	Intégration des engagements (et description) de continuité et de rétablissement de service dans les contrats liant la structure à son opérateur téléphonique et à l'hébergeur de son site internet Mesures et suivis des interruptions ou perturbations techniques du service Mise en œuvre de solutions dégradées et information des usagers sur les autres canaux disponibles en cas d'inaccessibilité d'un des services
Exemples de points de vérification	Revue des dispositions organisationnelles : - contrats avec les opérateurs téléphoniques et internet - plan de continuité d'activité (PCA) et/ou plan de reprise d'activité (PRA) fournis par les opérateurs - suivis des incidents et les délais de rétablissement constatés

Critère 02.06 Multi-canal	
Nature du critère	Critère obligatoire.
Description	La structure met à disposition du public un service multi-canal.
Attendus	La structure propose un service d'aide à distance via des canaux différents afin de faciliter l'accès à tous les publics (a minima un canal oral et un canal écrit). Elle s'assure que les missions mises en œuvre sont identiques quel que soit le canal.
Objectifs	Les usagers disposent de plusieurs modalités d'accès au dispositif leur permettant d'échanger avec les écoutants - rédacteurs du dispositif.
Moyens pouvant être mis en œuvre	Mise à disposition de plusieurs canaux d'écoute et de communication Mise en œuvre de suivis, supervisions, validation des communications multi-canal (voir 04.07)
Exemples de points de vérification	Revue des dispositions organisationnelles : - principes / procédures de suivi, supervision de la cohérence des missions sur les différents canaux Revue des entretiens assurés par les écoutants - rédacteurs : - comptes rendus de doubles écoutes - extraction anonymisée des chats

Critère 02.07 Accessibilité aux personnes en situation de handicap	
Nature du critère	Critère obligatoire.
Description	La structure propose un service d'aide à distance accessible aux publics en situation de handicap.
Attendus	La structure propose aux usagers sourds, malentendants ou aphasiques un service d'interprétariat.
Objectifs	Les usagers en situation de handicap, présentant une difficulté d'accès au dispositif téléphonique, disposent d'une aide spécifique.
Moyens pouvant être mis en œuvre	2 cas de figure : 1. Mise en œuvre effective d'un service d'interprétariat en Langue des signes française (LSF), en langue française parlée complétée (LFPC), ou en transcription instantanée pour les publics sourds ou malentendants 2. Validation d'un plan d'actions déjà engagé pour être en conformité lors de la labellisation suivante
Exemples de points de vérification	Revue des supports de communication afin de valider : • l'information sur les modalités de prise en compte du handicap Revue des dispositions organisationnelles ou validation d'un plan d'actions déjà engagé : • le contrat avec un service d'interprétariat • la formation / sensibilisation des écoutants - rédacteurs à la prise en compte du handicap

Critère 02.08 Principes d'accessibilité (RGAA)	
Nature du critère	Critère non obligatoire.
Description	Le site internet et la communication numérique respectent des principes d'accessibilité (RGAA).
Attendus	La structure a identifié et applique des principes de conception des sites internet et supports numériques afin de permettre l'accessibilité et la navigation par les usagers. Les principes suivants du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) sont connus et appliqués : ✓ chaque image porteuse d'information a une alternative textuelle ✓ pour chaque image utilisée comme CAPTCHA, une solution d'accès alternative est présente ✓ dans chaque page web, aucune information n'est donnée uniquement par la couleur ✓ dans chaque page web, le contraste entre la couleur du texte et la couleur de son arrière-plan est suffisamment élevé ✓ chaque média pré-enregistré a, si nécessaire, une transcription textuelle ou une audiodescription ✓ chaque lien est explicite (hors cas particuliers) ✓ dans chaque formulaire, l'intitulé de chaque bouton est pertinent ✓ le contenu de chaque page web proposé est consultable quelle que soit l'orientation de l'écran.
Objectifs	Le site internet et les supports de communication favorisent la clarté et l'appréhension de l'information par tous les usagers.
Moyens pouvant être mis en œuvre	Intégration des principes du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) Sensibilisation et formation des écoutants - rédacteurs aux principes de la communication (Cf. le guide Communiquer pour tous , Allaire Cécile, Ruel Julie, Santé publique France, 2021) et aux enjeux de la littératie Certification RGAA, WCAG...
Exemples de points de vérification	Revue des supports de communication afin de valider : • l'information / certification des modalités de prise en compte du handicap • le respect des principes d'accessibilité

Thème n°3 : LA STRUCTURE DISPOSE D'UN CADRE ÉTHIQUE ET GARANTIT LA CONFIDENTIALITÉ DES ÉCHANGES ET DES DONNÉES

Critère 03.01 Statut juridique et financement	
Nature du critère	Critère obligatoire.
Description	La structure est transparente sur son statut juridique et ses modes de financement.
Attendus	Le statut juridique et les modes de financement du dispositif sont communiqués de manière transparente aux usagers (site internet, supports de communication...). Ils sont facilement vérifiables.
Objectifs	Renforcer la confiance des usagers, des autorités de tutelles et des financeurs dans l'intégrité du dispositif et éviter tout risque de prosélytisme ou de détournement de la mission d'aide.
Moyens pouvant être mis en œuvre	Informations sur le statut juridique et les modes de financement sur les supports de communication (site internet...). Tenue des instances et rédaction des comptes rendus dans le respect du cadre d'exercice juridique du dispositif : assemblées générales, bilans, rapports d'activité, validations comptables...
Exemples de points de vérification	Revue des supports de communication (a minima sur le site internet) afin de valider - l'information sur le statut juridique de la structure porteuse du dispositif - l'information sur les modes de financement Revue des dispositions organisationnelles : - comptes rendus d'assemblées générales, bilans...

Critère 03.02 Ethique	
Nature du critère	Critère obligatoire.
Description	Le dispositif dispose d'une charte éthique et propose une écoute bienveillante et sans jugement.
Attendus	La charte éthique du dispositif (applicable à tous les canaux : téléphone, chat, questions-réponses...) est accessible au public sur le site internet, ou sur demande pour les autres canaux de communication. La charte contient, a minima, les engagements suivants : ✓ proposer un cadre d'échanges suivant le rythme de la personne ✓ ne pas émettre de jugement (ex : respect de l'orientation sexuelle, aucune pratique prosélytiste) ✓ maîtriser une écoute adaptée aux missions du dispositif ✓ s'assurer de la qualité de l'entretien / interaction positive (reformuler, sonder l'utilisateur...) ✓ respecter, dans tous les cas, la confidentialité des informations confiées par les usagers. Les écoutants - rédacteurs sont formés à l'application des engagements de la charte et cette application est régulièrement vérifiée (voir 04.02 à 04.07).
Objectifs	Respecter des principes fondamentaux d'écoute et de bienveillance à destination des usagers.
Moyens pouvant être mis en œuvre	Information sur le site internet et/ou les supports de communication Mise à disposition, mise en valeur de la charte éthique. Principes de suivi et de validation des engagements de la charte éthique (voir 04.02 à 04.07) Connaissance / appui sur un cadre théorique de référence (par exemple Carl Rogers)
Exemples de points de vérification	Revue des supports de communication afin de valider : - l'existence de la charte éthique - l'accès à la charte éthique - l'absence de toute communication pouvant faire état de prosélytisme Revue des dispositions organisationnelles : - application des critères 04.02 à 04.07 en accord avec la charte éthique - engagement de respect de la charte éthique signé par les écoutants - rédacteurs

Critère 03.03 Confidentialité	
Nature du critère	Critère obligatoire.
Description	La structure garantit la confidentialité des échanges.
Attendus	La structure s'engage à garantir que les informations des usagers restent confidentielles, tant dans les pratiques et principes des écoutants - rédacteurs que dans l'application de dispositions techniques assurant la protection et la confidentialité des données détenues par le dispositif.
Objectifs	Assurer aux usagers la stricte confidentialité des informations personnelles pouvant les concerner.
Moyens pouvant être mis en œuvre	Intégration de la confidentialité dans la charte éthique ou dans les principes, responsabilités et missions des écoutants - rédacteurs. Signature d'un engagement de confidentialité. Rappel des principes de confidentialité des échanges : dans le message d'accueil de la ligne, sur le site internet, sur les supports de communication...
Exemples de points de vérification	Revue des dispositions organisationnelles : - engagement de confidentialité signé par les écoutants - rédacteurs - dispositions techniques (applications informatiques, gestion et accès aux bases de données, stockage des données...) garantissant la sécurisation des données

Critère 03.04 Protection des données	
Nature du critère	Critère obligatoire.
Description	La structure respecte le règlement général sur la protection des données (RGPD).
Attendus	En cas de mise en œuvre d'un traitement de données à caractère personnel, la structure s'engage à assurer la conformité de ce dernier à l'ensemble des obligations légales et réglementaires relatives à de tels traitements (RGPD, loi n°78-17 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés etc...)
Objectifs	Veiller à la conformité de la gestion des données à caractère personnel aux exigences du RGPD et de la loi n°78-17 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.
Moyens pouvant être mis en œuvre	Connaissance des dispositions législatives et réglementaires relatives à la protection des données à caractère personnel Etablissement d'un registre de traitement des données Procédure et moyens mis en place pour informer les usagers du traitement de leurs données conformément aux articles 12, 13 et 14 du RGPD, ainsi que pour leur permettre d'exercer leurs droits sur leurs données (article 15 et suivants du RGPD) Evaluation des mesures de sécurité et de la conformité du traitement aux règles relatives aux traitements des données à caractère personnel dans une analyse d'impact sur la protection des données – AIPD - (articles 35 et 36). Le cas échéant, établissement d'un plan de remédiation des écarts de conformité constaté à l'issue de l'évaluation. NB : A ce jour, l'AIPD, voire la consultation de la Cnil (article 36 RGPD), est obligatoire pour les traitements présentant des risques élevés pour les droits et libertés des personnes. Toutefois, il peut être opportun de réaliser cette analyse pour tout type de traitement pour s'assurer d'avoir bien répondu à toutes les exigences posées par la loi (modèle d'AIPD et aide : https://www.cnil.fr/fr/rgpd-analyse-impact-protection-des-donnees-aipd) Etablissement de contrat, conforme à l'article 28 du RGPD, avec les prestataires intervenant dans la mise en œuvre du traitement de données à caractère personnel Etablissement d'une procédure de signalement des violations de données (articles 33 et 34 du RGPD)
Exemples de points de vérification	Revue des dispositions organisationnelles : - formation des écoutants - rédacteurs aux principes du RGPD - registre de traitement des données - nomination d'un DPO le cas échéant - AIPD le cas échéant

Thème n°4 : LA STRUCTURE GARANTIT LA QUALITÉ ET LA FIABILITÉ DE LA RÉPONSE APPORTÉE AU PUBLIC

Critère 04.01 Recrutement	
Nature du critère	Critère obligatoire.
Description	La structure recrute des personnes au profil adapté aux missions du dispositif.
Attendus	La structure rédige des fiches de poste pour chaque poste à pourvoir, cible les canaux les plus adaptés pour la diffusion de ces fiches de postes dans le cadre de recrutements. Le processus de recrutement est formalisé et respecté. Si la fiche de poste n'est pas diffusée en préalable au recrutement, le dispositif la présente de manière complète aux candidats au plus tard lors du premier entretien.
Objectifs	Définir les fonctions de manière claire afin d'assurer le recrutement de candidats en adéquation avec les missions du dispositif.
Moyens pouvant être mis en œuvre	Fiche de poste détaillée. Éléments présentés aux candidats : - organigramme ou présentation de la structure - présentation des missions du dispositif Publication des appels à candidature : réseaux, presse, missions emploi, recherches...
Exemples de points de vérification	Revue des dispositions organisationnelles : - procédure de recrutement (et son respect) - exemples de recrutement - fiches de postes existantes et exemples d'appels à candidature

Critère 04.02 Formation initiale et processus d'intégration	
Nature du critère	Critère obligatoire.
Description	La formation initiale est adaptée aux missions du dispositif. Elle est obligatoire pour tout nouvel écoutant - rédacteur avant sa prise de poste.
Attendus	Une formation initiale obligatoire est conçue et dispensée aux nouveaux écoutants - rédacteurs. La structure peut attester de sa mise en œuvre. Cette formation porte a minima sur les acquis et compétences relatifs à : ✓ la qualité et la conformité des pratiques (et des compétences) aux principes et services du dispositif (formation à l'accueil, à la posture d'écoute, aux techniques d'entretien...) ✓ les missions et thématiques du dispositif ✓ en fonction de la thématique, les pratiques et dernières recommandations scientifiquement validées, notamment celles de la Haute Autorité de Santé (HAS) ✓ la connaissance, la mise en œuvre et le respect de chaque engagement de la charte éthique ✓ la connaissance et le respect des outils et procédures internes au dispositif La formation initiale comporte également : ✓ la présentation du label Aide à distance en santé ✓ une sensibilisation aux enjeux de la littérature Le processus d'intégration du nouvel écoutant - rédacteur est également formalisé et enregistré. A minima, la capacité d'un écoutant - rédacteur à assurer sa fonction est évaluée de manière formelle avant sa prise de fonction définitive et autonome.
Objectifs	Déployer une formation initiale complète auprès des écoutants - rédacteurs pour assurer à la fois un service de qualité, et dispenser les acquis et connaissances nécessaires pour apporter une réponse adaptée aux usagers.
Moyens pouvant être mis en œuvre	Modalités / procédures mises en place pour valider l'opérationnalité du nouvel arrivant Cursus de formation d'intégration et supports de validation / test de la formation : descriptif détaillé théorique et pratique de la formation, des compétences apportées Plan de formation

Exemples de points de vérification

Revue des dispositions organisationnelles :

- procédure de formation et de validation opérationnelle des nouveaux arrivants (et son respect)
- plan de formation
- attestations de présence signées par les participants
- le cas échéant, supports d'évaluation des formations dispensées

Critère 04.03 | Formation continue

Nature du critère Critère obligatoire.

Description **La structure propose des modules de formation continue et de maintien des connaissances.**

Attendus

La structure forme ses écoutants - rédacteurs a minima une fois par an en prenant en compte les sujets émergents, les nouvelles recommandations scientifiques, les besoins des écoutants - rédacteurs, les retours d'expérience des pairs...

Des formations sont proposées et réalisées au regard des besoins identifiés lors des doubles écoutes, des évaluations annuelles ou des réunions de supervision / analyse de pratique (voir 04.04).

Objectifs

Maintenir les compétences des écoutants - rédacteurs et veiller à leur actualisation régulière.

Moyens pouvant être mis en œuvre

Mise en place d'un système de veille
Selon la thématique, corpus des bonnes pratiques et dernières recommandations scientifiques validées
Plan / catalogue / supports de formation et d'information
Enregistrement des participations aux formations
Supports de formation précisant l'objectif de la formation continue

Exemples de points de vérification

Revue des dispositions organisationnelles :

- stratégie de suivi et d'actualisation des compétences
- procédure de formation et de maintien des compétences (et son respect)
- contenu des formations
- attestations de présence signées par les participants

Critère 04.04 | Qualité de la réponse

Nature du critère Critère obligatoire.

Description **La structure assure un contrôle afin de garantir la qualité de la réponse apportée à l'utilisateur**

Attendus

Afin de s'assurer de la qualité des entretiens, des réponses apportées, ainsi que du respect des principes d'écoute et de la charte éthique, les écoutants - rédacteurs sont évalués a minima une fois par an avec les moyens adaptés à chaque canal (écoute, chat, Q/R...).

Une procédure de doubles écoutes intègre, a minima, les dispositions suivantes :

- ✓ la formalisation des doubles écoutes sur un support permettant d'évaluer et de formaliser les résultats de manière homogène (entre les doubles écoutes) et objective
- ✓ la réalisation des doubles écoutes par des pairs, référents ou fonctions formées à la double écoute
- ✓ l'identification des besoins en amélioration des écoutants - rédacteurs et du dispositif lui-même selon les résultats des doubles écoutes

Objectifs

Evaluer la qualité de la réponse et identifier les améliorations à apporter cas échéant.

Moyens pouvant être mis en œuvre

Procédure de double écoute (téléphone, chat) ou d'enregistrement
Information de l'utilisateur d'une double écoute ou enregistrement potentiel (au sein du message d'accueil ou en début d'appel)
Grille d'évaluation complétée
Validation des modalités de réponses écrites (email, forum, questions/réponses...)
Information de l'utilisateur lorsque l'IA a été utilisée dans le cadre d'une réponse écrite
Mise en place d'actions correctives le cas échéant

Exemples de points de vérification

Revue des dispositions organisationnelles :

- procédure de double écoute (téléphone, chat)

- comptes rendus de double écoute (téléphone, chat)
- procédure de validation des modalités de réponses écrites (emails, forum et questions / réponses)
- plans d'actions correctives ou formations complémentaires

Critère 04.05 Base de connaissances	
Nature du critère	Critère obligatoire si applicable : il est applicable si le dispositif a pour mission d'informer les usagers.
Description	La structure met à disposition des écoutants - rédacteurs un ensemble d'informations structuré et mis à jour, en lien avec la thématique.
Attendus	Les dispositifs qui ont pour mission d'apporter des informations aux usagers doivent mettre à disposition de leurs écoutants - rédacteurs une base de connaissances mise à jour régulièrement, en s'appuyant si nécessaire sur les pratiques et recommandations scientifiquement validées. Ils s'assurent également que les écoutants - rédacteurs ont pris connaissance des réactualisations de la base.
Objectifs	Actualiser, autant que nécessaire, les connaissances des écoutants - rédacteurs afin de fournir des informations actualisées et qualifiées.
Moyens pouvant être mis en œuvre	Personne ou équipe dédiée à l'actualisation de la base de connaissances Base de connaissances Procédure décrivant les modalités d'enrichissement et d'actualisation de la base de connaissances, ainsi que la périodicité de mise à jour Référencement et datation des sources Indication de la date de mise à jour des articles Précision lorsque l'IA a été utilisée dans le cadre de la rédaction d'un contenu de la base de connaissances Modalités mises en œuvre pour assurer l'actualisation des connaissances des écoutants - rédacteurs (formation continue...)
Exemples de points de vérification	Revue des dispositions organisationnelles : • procédure d'actualisation de la base de connaissances • accessibilité de la base de connaissances à tous les écoutants - rédacteurs et au personnel encadrant

Critère 04.06 Données / Base d'orientation	
Nature du critère	Critère obligatoire si applicable : il est applicable si le dispositif a pour mission d'orienter les usagers.
Description	La structure dispose d'une base d'orientation mise à jour régulièrement.
Attendus	Les dispositifs qui ont pour mission d'orienter les usagers doivent mettre à disposition de leurs écoutants - rédacteurs une base d'orientation répertoriant les structures d'accueil, de prise en charge et de soins, les dispositifs d'aide à distance en santé... Cette base d'orientation est mise à jour régulièrement, a minima une fois par an.
Objectifs	Assurer la fiabilité des informations de la base d'orientation pour garantir une orientation adaptée.
Moyens pouvant être mis en œuvre	Personne ou équipe dédiée à l'actualisation de la base d'orientation Procédure décrivant les modalités d'enrichissement et d'actualisation de la base d'orientation Périodicité de mise à jour
Exemples de points de vérification	Revue des dispositions organisationnelles : • accessibilité de la base d'orientation à tous les écoutants - rédacteurs et au personnel encadrant • procédure d'actualisation des structures et dispositifs enregistrés dans la base d'orientation • périodicité de mise à jour

Critère 04.07 Échanges et supervisions	
Nature du critère	Critère obligatoire.
Description	La structure propose des réunions d'échanges de pratiques, de partage et/ou de supervision pour tous ses écoutants - rédacteurs.
Attendus	La structure organise, au moins une fois par trimestre, une réunion d'échanges et/ou de supervision afin de : ✓ permettre aux écoutants - rédacteurs d'échanger sur les appels difficiles auxquels ils ont pu être confrontés et sur les questions auxquelles ils n'ont pu répondre ✓ rappeler les dispositions et moyens existants en cas de difficultés psychologiques vécues par les écoutants - rédacteurs
Objectifs	Assurer le partage des expériences et répondre aux situations problématiques rencontrées par les écoutants - rédacteurs.
Moyens pouvant être mis en œuvre	Thématiques et plannings des réunions / supervisions : séances de débriefing, sessions d'analyse de pratiques... Réalisation de réunions sous la direction d'un psychologue, de la direction ou du superviseur... Plan de travail (annuel) avec identification des sujets qui pourront faire l'objet de formations complémentaires (cf 04.03)
Exemples de points de vérification	Revue des dispositions organisationnelles : • stratégie et planning des réunions d'échanges et/ou supervisions

Thème n°5 : LA STRUCTURE MET EN PLACE DES OUTILS POUR PILOTER L'ACTIVITÉ DU DISPOSITIF

Critère 05.01 Recueil et analyse des données d'activité	
Nature du critère	Critère obligatoire.
Description	La structure recueille et exploite les données techniques de chaque canal de contact.
Attendus	Les données techniques permettent de disposer de données d'activité pour chaque canal de contact : nombre de sollicitations 24h/24 et pendant les horaires d'ouverture, nombre d'appels ou de chats réalisés, nombre de questions - réponses, nombre de mails, durée des appels...
Objectifs	Analyser les données d'activité de chaque canal pour permettre la mise en œuvre d'actions d'optimisation du traitement.
Moyens pouvant être mis en œuvre	Reporting des données d'activité issues des outils téléphonique, chat, questions - réponses, mails, ... Analyse des données d'activité Actions d'amélioration mises en place par le dispositif (organisation du planning, recrutement...)
Exemples de points de vérification	Revue des dispositions organisationnelles : • <u>synthèse, rapports quantitatifs</u> • <u>plans d'actions le cas échéant</u>

Critère 05.02 Collecte et traçabilité des données	
Nature du critère	Critère obligatoire.
Description	Les informations recueillies pendant l'entretien sont saisies dans un outil informatique adapté (outil d'historisation).
Attendus	La structure met à disposition des écoutants - rédacteurs un outil informatique avec des fiches d'appel permettant de saisir les informations recueillies pendant les échanges (téléphonique ou chat). La collecte comme l'exploitation des données recueillies respectent les principes de confidentialité (voir 03.02 et 03.03).
Objectifs	Assurer la collecte exhaustive des données recueillies pendant les entretiens afin d'en exploiter statistiquement et qualitativement les informations.
Moyens pouvant être mis en œuvre	Outil d'historisation accessible à tous les écoutants/rédacteurs et encadrants Evolution de la fiche appel en fonction des problématiques émergentes, des nouveaux motifs d'appels, des orientations proposées ...
Exemples de points de vérification	Revue des dispositions organisationnelles : • outil d'historisation et fiches d'appels • modalités d'accès à l'outil d'historisation • sécurisation des données recueillies

Critère 05.03 Exploitation des informations saisies	
Nature du critère	Critère obligatoire.
Description	Une analyse des fiches d'appel est réalisée afin d'identifier les problématiques émergentes et les éventuels besoins en termes de réponse au public.
Attendus	La structure analyse les informations saisies dans les fiches d'appel historisées ainsi que les remontées faites par les écoutants - rédacteurs. L'analyse des fiches d'appel permet d'identifier : ✓ les problématiques émergentes ✓ les éventuels besoins en termes de formation complémentaire des écoutants - rédacteurs (dans le cadre des missions du dispositif)
Objectifs	Analyser les données historisées lors des entretiens, valoriser l'activité du dispositif et permettre la mise en œuvre d'actions d'amélioration.
Moyens pouvant être mis en œuvre	Analyse des fiches d'appel historisées (items sélectionnés et commentaires libres des écoutants - rédacteurs) Rapport d'activité annuel valorisant les données issues de l'outil d'historisation Actions d'amélioration du dispositif et du service : adaptation des formations...
Exemples de points de vérification	Revue des dispositions organisationnelles : • synthèse, rapports et décisions • plans d'actions et actions de formation complémentaire

Thème n°6 : LA STRUCTURE S'ASSURE DU NIVEAU DE SATISFACTION DES USAGERS DU DISPOSITIF

Critère 06.01 Recueil des avis et remontées des usagers	
<i>Nature du critère</i>	Critère obligatoire.
<i>Description</i>	La structure met à disposition des usagers du dispositif un formulaire de contact leur permettant de transmettre un avis, des attentes, une réclamation.
<i>Attendus</i>	Proposer aux usagers du dispositif un canal permettant de déposer de façon simple une évaluation, un avis, une réclamation.
<i>Objectifs</i>	Permettre aux usagers d'exprimer toute réclamation, satisfaction ou insatisfaction relative au dispositif.
<i>Moyens pouvant être mis en œuvre</i>	Intégrer, dans le site internet du dispositif, un formulaire de contact / réclamation et informer les usagers du processus Transmission d'un accusé de réception précisant les délais de traitement Si la réponse nécessite un délai plus long que celui annoncé, en informer l'utilisateur
<i>Exemples de points de vérification</i>	Revue des dispositions organisationnelles : • test de fonctionnement des formulaires • rapport annuel de suivi du traitement des réclamations et actions correctives mises en œuvre le cas échéant • exemples de formulaires transmis par les usagers

Critère 06.02 Amélioration	
<i>Nature du critère</i>	Critère obligatoire.
<i>Description</i>	La transmission des avis, attentes et réclamations fait l'objet d'un enregistrement (traçabilité, formalisation) et d'un traitement.
<i>Attendus</i>	Enregistrer et conserver chaque avis, demande ou réclamation afin de l'instruire de l'une ou plusieurs des manières suivantes : ✓ réponse personnalisée ou réponse globale : questions - réponses, emails... ✓ identification et mise en œuvre d'actions d'amélioration ✓ intégration du traitement des réponses dans le rapport annuel d'activité (voir 05.03)
<i>Objectifs</i>	Exploiter les informations transmises par les usagers pour contribuer à l'amélioration du dispositif.
<i>Moyens pouvant être mis en œuvre</i>	Procédure d'enregistrement des avis, satisfactions et insatisfactions des usagers Procédure de réponse aux remontées des usagers Formations complémentaires mises en œuvre le cas échéant
<i>Exemples de points de vérification</i>	Revue des dispositions organisationnelles : • supports de suivi de l'instruction des avis / réclamations • réponses éventuellement apportées • rapport annuel de suivi du traitement des réclamations et actions correctives mises en œuvre le cas échéant

Thème n°7 : LA STRUCTURE GARANTIT UNE ARTICULATION DU DISPOSITIF AVEC LE NUMÉRO NATIONAL DE PRÉVENTION DU SUICIDE (31 14)

Critère 07.01 Articulation avec le 31 14	
Nature du critère	Critère obligatoire si applicable : il est a minima obligatoire pour tout dispositif de prévention du suicide et du mal-être.
Description	La structure met en place des modalités d'articulation concrètes avec le dispositif du numéro national de prévention du suicide (31 14).
Attendus	La structure prévoit les modalités d'articulation avec le 31 14 (renvoi accompagné, transmission du numéro à l'appelant...). Les écoutants - rédacteurs sont formés / informés de ces modalités.
Objectifs	Assurer une articulation optimale avec le 31 14 et proposer de façon adaptée le renvoi ou la mise en relation avec le 31 14 en cas de nécessité identifiée par les écoutants - rédacteurs.
Moyens pouvant être mis en œuvre	Procédure d'articulation avec le 31 14 Formation des écoutants - rédacteurs à l'orientation des usagers vers le 31 14 en cas de nécessité Enregistrement dans la fiche d'appel du recours à l'orientation vers le 31 14
Exemples de points de vérification	Revue des dispositions organisationnelles : - document écrit et/ou convention bilatérale signée - supports de formation / modalités d'information des écoutants - rédacteurs

4 | PROCÉDURES DE LABELLISATION

Les acteurs intervenants dans la procédure de labellisation sont :

L'autorité détentrice du label	L'organisme de labellisation	Le Comité d'appui thématique
Santé publique France Direction de l'aide et de la diffusion aux publics Secrétariat du label label_aide_en_sante@santepubliquefrance.fr	THAUMASIA label@thaumasia.com	

Les procédures sont présentées sous forme de logigrammes précisant les responsabilités et les acteurs de chaque action. A cet effet, les codes de représentation (et donc, de lecture) suivants sont utilisés :

Les éléments présentés

Leur interprétation / lecture

Cases grises



Les cases grises représentent des données, des informations, éventuellement des sollicitations déclenchant des activités.

Cases colorées



Les cases colorées représentent les activités, les tâches à réaliser et comportent, en partie supérieure, le ou les responsables de ces activités.

La couleur des cellules correspond aux responsabilités de chacun des acteurs :

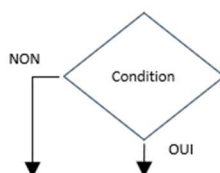
- Secrétariat (S^{at}) du label, Comité d'appui thématique
- Évaluateurs, Labellisateur
- Dispositifs candidats
- Autres parties intéressées

Cases grises doubles



Ces cases renvoient vers une autre procédure.

Losanges



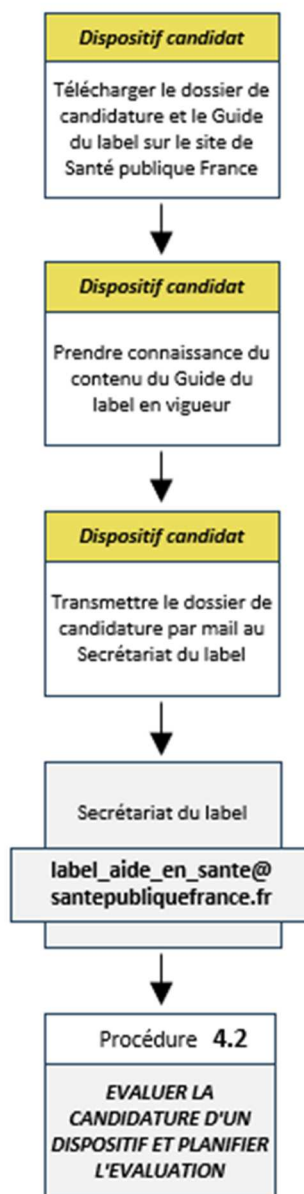
Les losanges sont des conditions. Selon la réponse apportée à ces conditions, ils renvoient vers les étapes de la procédure concernée.

Flèches



Les flèches indiquent la chronologie et les liens logiques entre les activités et les conditions.

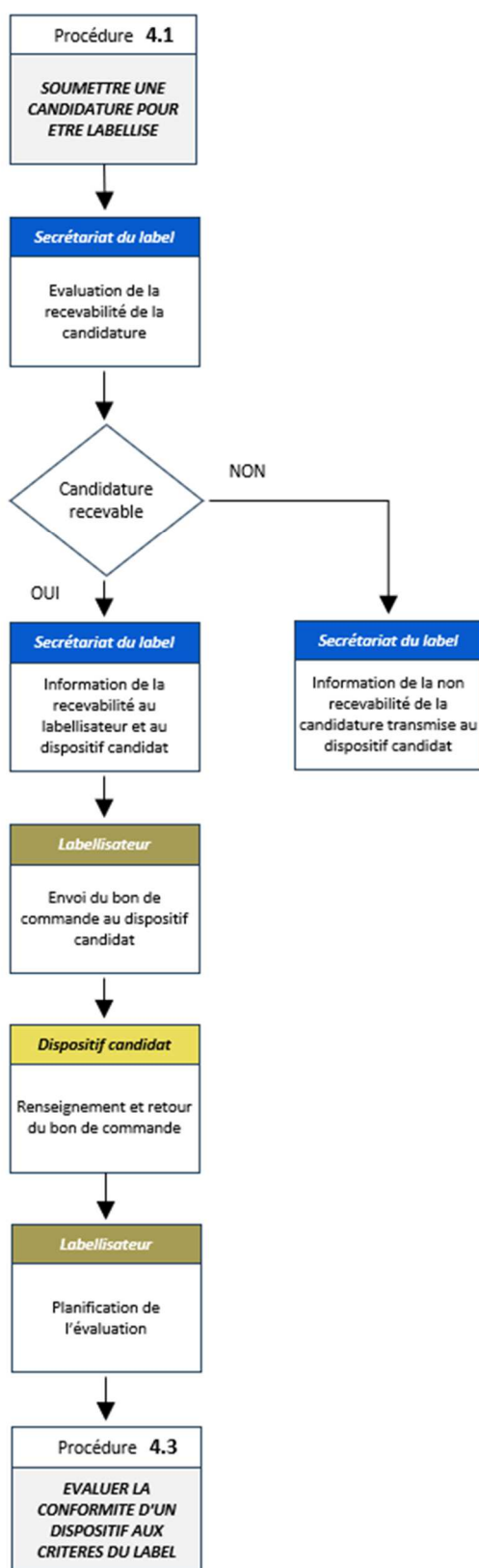
4.1 | Soumettre une candidature pour être labellisé



Point important :

- Tout dispositif d'aide à distance en santé souhaitant candidater au label Aide en santé peut en faire la demande simplement.

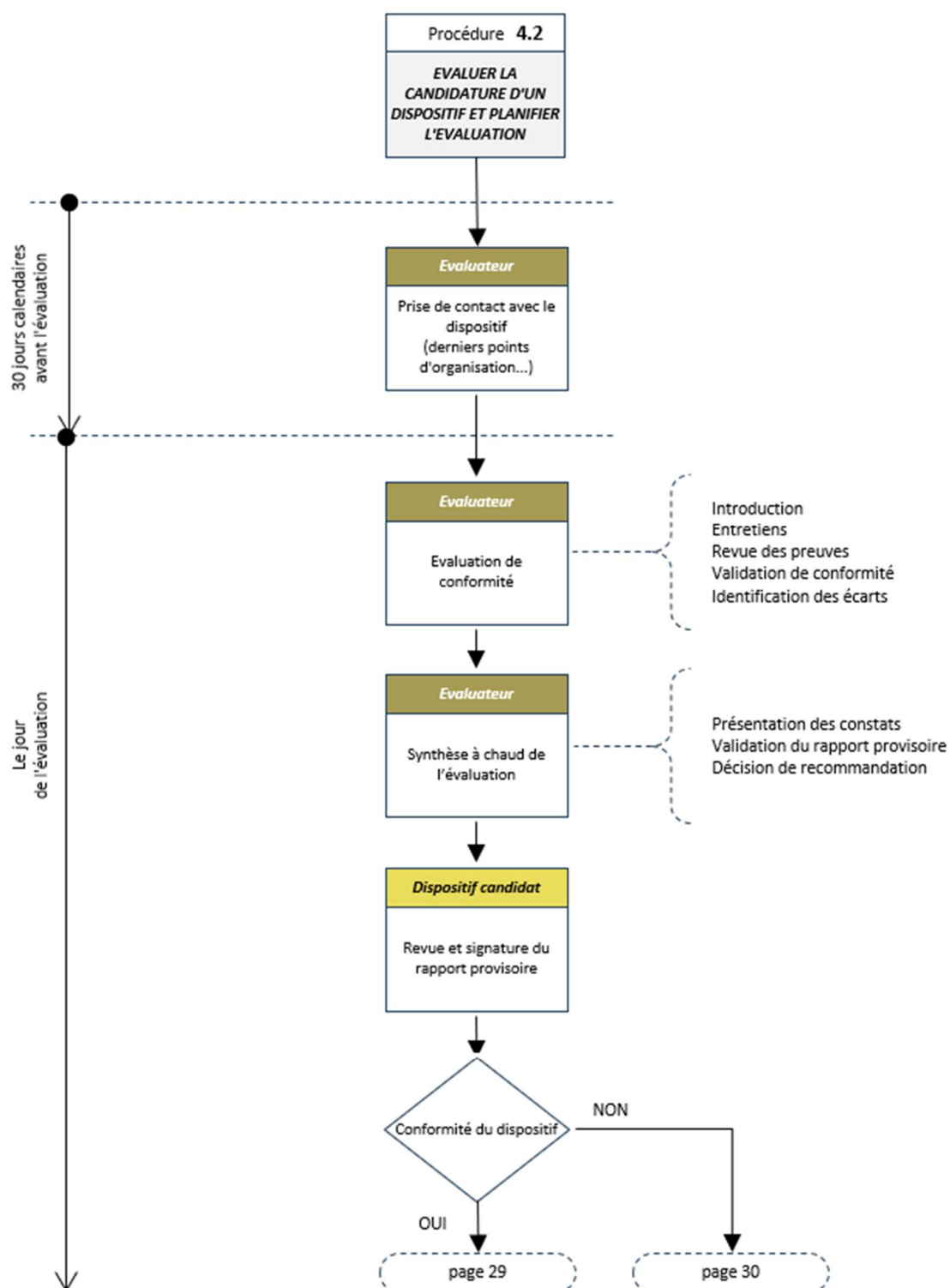
4.2 | Evaluer la candidature d'un dispositif et planifier l'évaluation

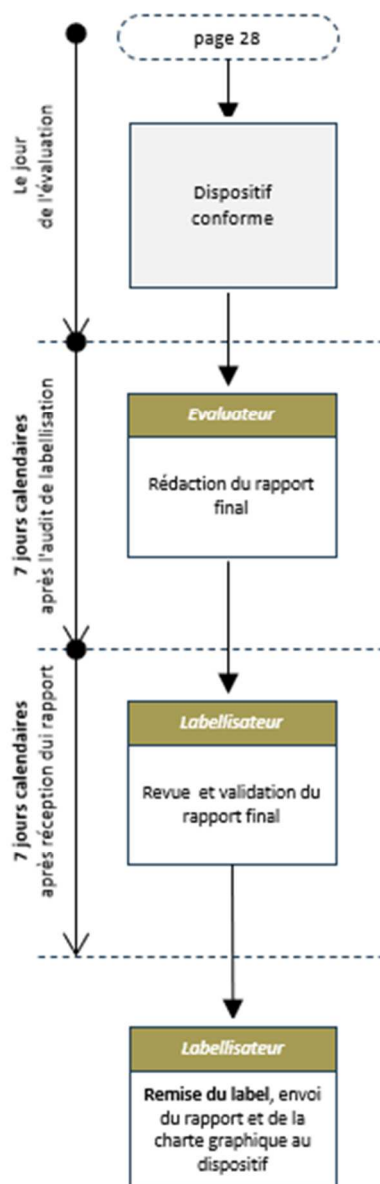


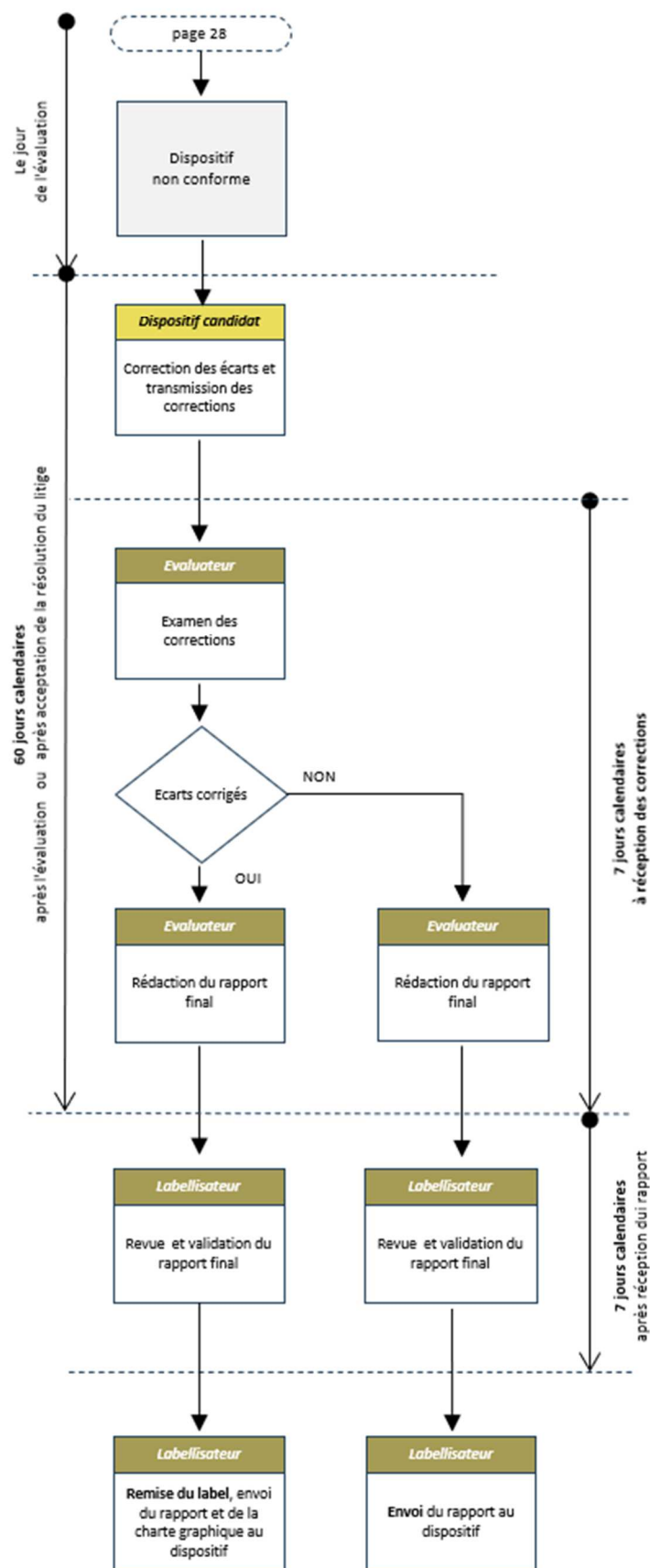
Points importants :

- *Les dossiers de candidatures au label sont examinés par le secrétariat du label afin de s'assurer que les dispositifs répondent aux principes d'éligibilité décrits dans les critères.*
- *La candidature d'un candidat ne répondant pas aux critères d'éligibilité sera refusée.*
- *Toute fausse déclaration ou tout non-respect des engagements mentionnés dans le dossier de candidature entraînera l'inéligibilité du dispositif ou le refus du label de manière irrévocable.*

4.3 | Evaluer la conformité d'un dispositif aux critères du label



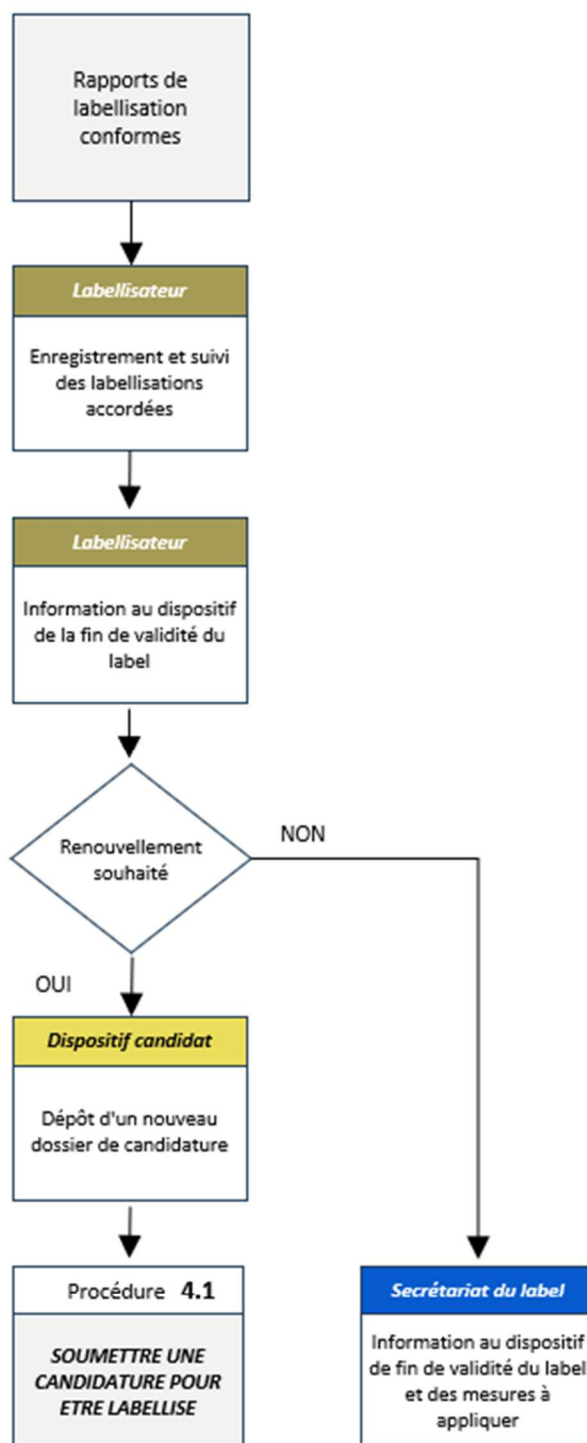




Point important :

- *La labellisation est accordée soit après l'évaluation, si le dispositif répond à tous les critères le concernant, soit dans les 60 jours calendaires suivant l'évaluation, après constat factuel de la correction des écarts par l'évaluateur et le labellisateur.*

4.4 | Suivre et organiser les renouvellements des labellisations

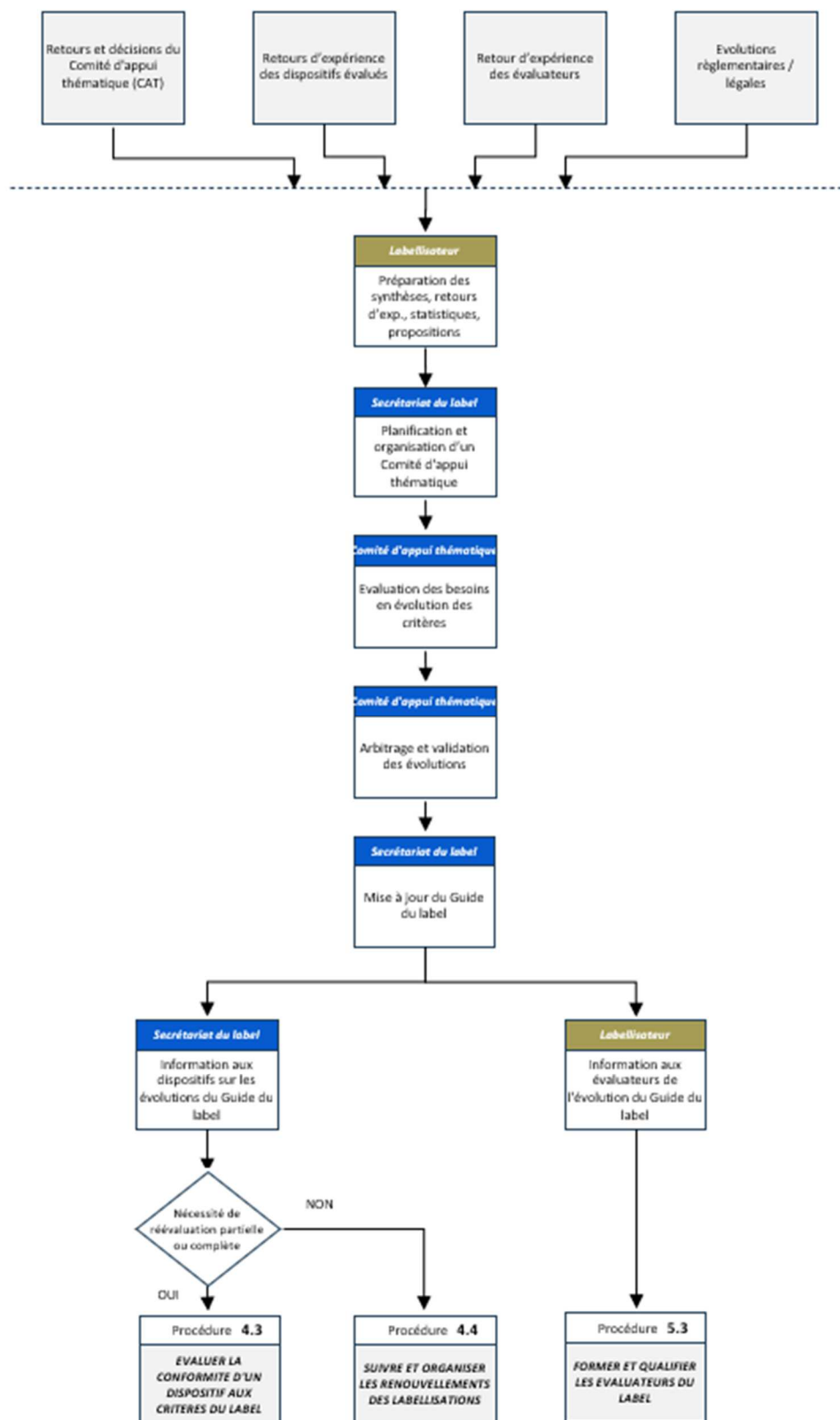


Point important :

- *Le label est attribué pour 4 ans. Si le dispositif souhaite le conserver, il doit déposer un nouveau dossier de candidature afin d'être évalué à nouveau avant la date anniversaire d'attribution.*

5 PROCEDURES DE GESTION DU LABEL

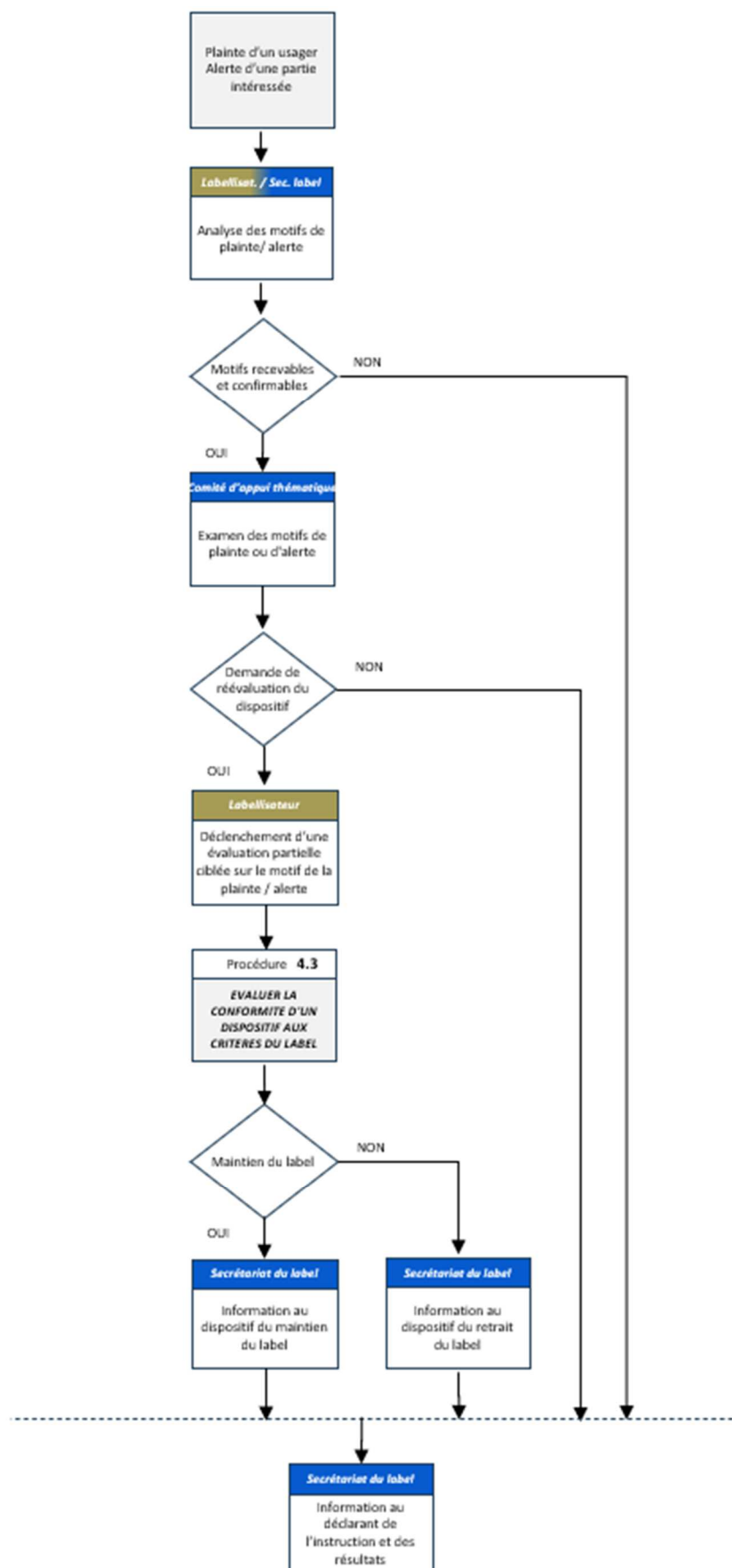
5.1 | Réviser et valider les critères du label



Points importants :

- *Les critères peuvent évoluer dans le temps. Ces évolutions sont soumises à la validation du Comité d'appui thématique.*
- *Dans le cas où ces évolutions seraient impactantes pour la conservation du label, des réévaluations partielles ou complètes des dispositifs déjà labellisés pourront leur être imposées.*
- *Dans le cas où ces évolutions ne remettraient pas en cause la conservation du label, elles seront appliquées lors du renouvellement de labellisation.*

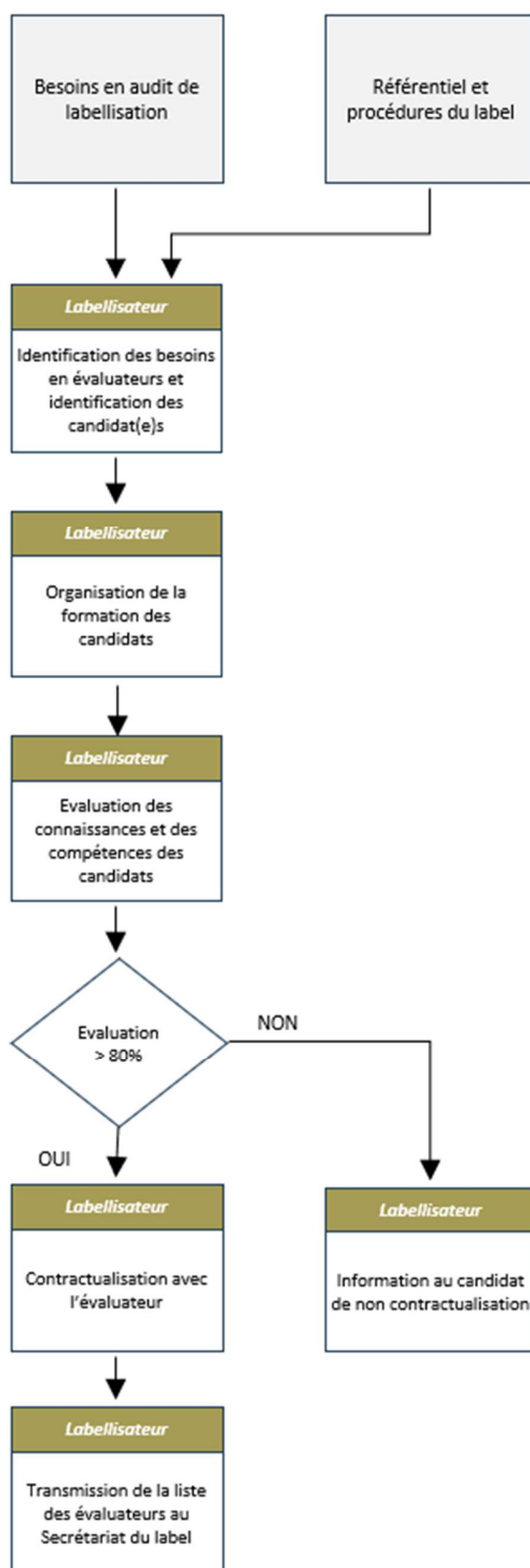
5.2 | Instruire les plaintes, alertes



Points importants :

- *Tout manquement aux principes et aux critères du label peut conduire à son retrait.*
- *Les plaintes et alertes sont analysées par le secrétariat du label et l'organisme de labellisation. Si elles sont recevables, elles sont soumises au Comité d'appui thématique. Une réévaluation du dispositif concerné peut alors être déclenchée.*
- *Dans tous les cas, les parties prenantes présentant une plainte ou une alerte sont informées du résultat de son instruction.*

5.3 | Former et qualifier les évaluateurs du label



Points importants :

- *Les évaluateurs du label sont sous contrat avec l'organisme de labellisation et indépendants de Santé publique France. Ils suivent une formation spécifique, assortie d'un examen, permettant d'attester de leurs compétences et de leur impartialité dans les évaluations des dispositifs.*
- *Autant que nécessaire, des compléments de formation et d'information leur seront donnés selon les évolutions des critères et des procédures du label.*

Annexe 1 | GLOSSAIRE

Terme	Définition générale	Complément de définition dans le cadre du label Aide à distance en santé
Accessibilité	Facilité d'accès aux services d'aide à distance proposés par le dispositif	L'accessibilité est une notion qui fait à la fois référence : - à l'amplitude horaire d'ouverture du dispositif - aux coûts d'accès au dispositif téléphonique et au service - à la facilité d'accès aux services proposés sur le site internet (chat, forum, questions-réponses...) - à la prise en compte des situations de handicap (auditif, visuel...)
Amplitude horaire	Plages horaires d'ouverture des services proposés par le dispositif	
Base de connaissances	Ensemble structuré d'informations mis à disposition des écoutants - rédacteurs	La base de connaissances peut se présenter sous toute forme adaptée à sa conception, à son actualisation et sa mise à disposition des écoutants - rédacteurs : écrite, sonore, vidéo...
Base d'orientation	Répertoire des structures d'aide, d'accompagnement ou de soin mises à disposition des écoutants - rédacteurs	
Canaux de communication	Moyens permettant les échanges avec les usagers (téléphone, chat, email, etc.)	-
Charte éthique	Document définissant les principes et valeurs d'un dispositif	Une charte éthique, quelle qu'en soit la forme, doit être structurée et accessible à la fois aux équipes d'écouterants - rédacteurs et aux usagers du dispositif.
Confidentialité	Principe selon lequel les informations échangées entre l'utilisateur et l'écouterant - rédacteur sont protégées et ne peuvent être divulguées à des tiers sans le consentement explicite de la personne concernée	La confidentialité est d'autant plus importante que les thèmes abordés dans le cadre des échanges sont liés à l'intimité de l'utilisateur. La garantie de confidentialité permet de renforcer la confiance et la liberté d'expression, sans crainte de conséquences.
Continuité de service	Maintien du fonctionnement d'un service malgré des perturbations techniques ou organisationnelles	
Double écoute	Processus de contrôle qualité permettant à une tierce personne d'évaluer un échange entre un usager et un écoutant - rédacteur	La tierce personne est un intervenant légitime à avoir accès à l'échange et compétent pour évaluer la qualité de l'échange et son respect du cadre éthique fixé par le dispositif.
Écouterant - rédacteur	Personne assurant l'écoute téléphonique et/ou la réponse aux chats, emails, questions – réponses au sein du dispositif d'aide à distance	
Littératie	Capacité d'une personne à comprendre et à communiquer de l'information par le langage ou sur différents supports écrits ou numériques	La littératie ne se limite donc pas aux capacités d'une personne à lire et à écrire. Elle intègre aussi la capacité de l'environnement à adapter sa communication pour que cette personne puisse comprendre et communiquer, au profit, en particulier, de sa santé.

Terme	Définition générale	Complément de définition dans le cadre du label Aide à distance en santé
Multi-canal	Dispositif proposant plusieurs canaux de communication pour interagir avec les usagers	Pour les plus usuels : téléphone, chat, messagerie électronique, questions - réponses...
Numéro vert	Numéro de téléphone gratuit pour l'appelant, qu'il passe l'appel depuis un poste fixe ou un mobile	Le coût de la communication est supporté par la structure détentrice du numéro.
Outil d'historisation	Outil informatique utilisé pour enregistrer les informations transmises par les usagers dans le cadre des échanges (par téléphone ou chat)	Chaque échange donne lieu à la saisie et à l'enregistrement d'une fiche d'appel dans l'outil. Cette fiche d'appel est composée de différents champs à compléter, en fonction des informations que souhaite recueillir le dispositif d'aide à distance (origine géographique, tranche d'âge, motif de l'appel...).
Plan de continuité d'activité (PCA)	Ensemble de mesures identifiées afin d'anticiper les conséquences de l'apparition d'un incident sur l'activité du dispositif : incident technique sur les infrastructures téléphoniques ou internet, incendie, panne électrique, maladie, grève...	L'objectif principal du PCA est d'assurer la continuité des opérations critiques, réduisant ainsi les conséquences pour le dispositif et ses usagers.
Plan de reprise d'activité (PRA)	Ensemble de mesures et de procédures destinées à restaurer les systèmes, les données et les infrastructures d'un dispositif après une interruption. Il est complémentaire au PCA et peut agir en tant que palliatif pour ce dernier	Le PRA vise non pas à faire face à un arrêt d'activité, mais plutôt à gérer ce risque en décrivant les procédures nécessaires à un redémarrage rapide des systèmes et de l'activité de l'entreprise.
Qualité de service	Ensemble des pratiques qui garantissent une réponse adaptée et fiable aux demandes des usagers, dans le respect de leurs attentes et de leurs besoins	
Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA)	Référence officielle publiée par l'État français pour évaluer et améliorer l'accessibilité des services en ligne aux personnes en situation de handicap	
Règlement général de protection des données (RGPD)	Texte réglementaire européen qui harmonise les règles de traitement des données à caractère personnel dans toute l'Union européenne	-
Réponse différée	Réponse transmise ultérieurement, suite à une demande (questions - réponses, email...), par opposition avec l'instantanéité des échanges téléphoniques ou par chat	-
Traçabilité	Capacité à retracer, de manière sécurisée et documentée, l'ensemble des informations liées à un échange, depuis leur collecte jusqu'à leur archivage ou suppression, en garantissant leurs intégrité, finalité, sécurité...	-
Tutelles (au sens administratif)	Forme de pouvoir exercé par une personne morale de droit public, appelée autorité de tutelle, sur une autre : collectivité publique, établissement public...	-
Usager	Personne bénéficiaire d'un service d'aide à distance	-
Système de veille	Processus continu de collecte et d'analyse d'informations en lien avec le champ d'intervention du dispositif d'aide à distance	

Annexe 2 | REGLES D'ECHANTILLONNAGE POUR L'EVALUATION DES DISPOSITIFS

Lors de l'évaluation d'un dispositif composé de plusieurs associations locales ou postes/pôles d'écoute (désignés sous le terme générique de *pôles d'écoute*), il est nécessaire de veiller à ce que, globalement, le dispositif respecte les exigences du référentiel, sans nécessiter l'évaluation de tous les pôles d'écoute.

Le nombre de jours d'audit est défini en fonction du nombre de pôles d'écoute à évaluer.

La direction du dispositif (siège fédéral, fonction centrale...) est systématiquement évaluée. Une journée supplémentaire, en présentiel, sera consacrée à son évaluation.

S'il y a plus d'un pôle d'écoute à évaluer, les évaluations se combinent en présentiel, dans les locaux du dispositif, et en distanciel.

Pour exemples :

- *Pour un dispositif comprenant 1 pôle d'écoute :*
 - la direction est évaluée en présentiel, sur 1 journée
 - le pôle d'écoute est évalué en présentiel, sur ½ journée
 - Soit 1,5 journée d'audit au total
- *Pour un dispositif comprenant entre 2 et 4 pôles d'écoute :*
 - la direction est évaluée en présentiel, sur 1 journée
 - 1 pôle d'écoute est évalué en présentiel, sur ½ journée
 - 1 pôle d'écoute est évalué en distanciel, sur ½ journée
 - Soit 2 journées d'audit au total
- *Pour un dispositif comprenant entre 5 et 10 pôles d'écoute :*
 - la direction est évaluée en présentiel, sur 1 journée
 - 1 pôle d'écoute est évalué en présentiel, sur ½ journée
 - 2 pôles d'écoute sont évalués en distanciel, sur ½ journée
 - Soit 2,5 journées d'audit au total
- *Pour un dispositif comprenant plus de 10 pôles d'écoute :*
 - la direction est évaluée en présentiel, sur 1 journée
 - 1 pôle d'écoute est évalué en présentiel, sur ½ journée
 - 2 pôles d'écoutes sont évalués en distanciel, sur ½ journée
 - Pour les pôles au-delà du dixième, 1 pôle d'écoute supplémentaire est évalué en distanciel, sur ½ journée, par tranche de 10 pôles d'écoute

Pour exemple, pour un dispositif comprenant 60 pôles d'écoute :

- 1 journée pour la direction
- 1/2 journée en présentiel pour 1 pôle d'écoute
- 1 journée en distanciel pour 2 pôles d'écoute
- 5 demies-journées en distanciel pour 5 pôles d'écoute supplémentaires
 - [Soit 5 journées d'audit](#)

Après validation du dossier de candidature, les pôles d'écoute audités seront déterminés avec le labellisateur.

Annexe 3 | CHARTE GRAPHIQUE DU LABEL

Dès lors qu'ils auront obtenus le label Aide à distance en santé, le secrétariat du label transmettra aux dispositifs le logo du label ainsi que sa charte d'utilisation.

Les dispositifs pourront utiliser le logo du label sur leurs outils de communication (site internet, flyers, dépliants...).





Unité stratégies de téléphonie santé et diffusion
Direction de l'aide et de la diffusion au public

label_aide_en_sante@santepubliquefrance.fr

www.santepubliquefrance.fr