



----- COLLECTIF "AIDES TECHNIQUES" -----

Communiqué de presse - 9 juin 2016

Un label pour améliorer la qualité des services associés aux aides techniques pour les personnes en situation de handicap et les personnes âgées

À la demande d'un Collectif composé de 10 organisations, Handéo se voit confier la mission de déployer un nouveau label portant sur la qualité des services associés à la délivrance d'une aide technique, depuis l'avant-vente jusqu'au service après-vente.

Le label Cap'Handéo "Aides techniques", dévoilé aujourd'hui, doit permettre de faciliter ce repérage par les personnes en situation de handicap et par les personnes âgées.

Répondre aux besoins et attentes des usagers

Si les aides techniques s'inscrivent dans le prolongement des aides humaines et contribuent pleinement à l'autonomie des personnes - qu'elles soient en situation de handicap ou âgées - leur recours reste limité. C'est en tout cas le constat établi par l'IGAS en avril 2013 dans son rapport sur *l'Évaluation de la prise en charge des aides techniques* : une absence de pilotage couplée à une multiplicité de financement possible, des délais de prise en charge longs, des informations limitées données aux usagers...

Devant ces constats partagés, des représentants d'utilisateurs et des acteurs des aides techniques ont souhaité engager **une réflexion commune sur les attendus en termes de services rendus pour l'achat d'un produit**. Une démarche qui vise à améliorer la qualité de l'offre à destination des personnes en situation de handicap et des personnes âgées, leur permettant ainsi de bien vivre à domicile et dans la cité.

Élaboration du référentiel-socle

Le Collectif a réuni autour de la table 10 associations et organisations : AFM-Téléthon, ANFE, APF, CERAH, CEREMH, FEDEPSAD, FNAR, SNADOM, UFAT et UNPDM. Les travaux, animés par Handéo entre juillet 2014 et février 2016, ont permis d'aboutir à **un référentiel composé de 5 thématiques et 17 caractéristiques**. Sur la base des besoins et attentes des usagers, ce référentiel constitue le socle du label Cap'Handéo "Aides techniques" dont le déploiement a été confié à Handéo, s'inspirant des dispositifs "Services à la personne" et "Services de mobilité" existants.

Ce nouveau label s'adresse aux organismes proposant des services associés à la vente d'une aide technique (fabricants, distributeurs, prestataires...) à destination des personnes en situation de handicap et des personnes âgées, depuis l'avant-vente jusqu'au service après-vente. Il s'appliquera dans un premier temps aux aides à la mobilité avant d'être étendu à d'autres types d'aides. Surtout, il devrait permettre d'une part de **repérer plus facilement les opérateurs ayant adapté leur offre aux spécificités d'accompagnement de ces publics**, et d'autre part de **faciliter les relations entre les acteurs de l'accompagnement (aidants proches et/ou professionnels) et ceux du soin**.



Depuis sa création en 2007, l'association Handéo contribue à une meilleure connaissance des besoins en aides humaines pour les personnes en situation de handicap via l'Observatoire national des aides humaines, et à une meilleure prise en compte de leurs attentes via le déploiement de labels / certification qualité.



Contact presse : Julien Paynot, directeur général Handéo - julien.paynot@handeo.fr / 01 43 12 19 29