



ORDRE NATIONAL
DES PÉDICURES-PODOLOGUES

Charte éthique et déontologique

applicable aux pédicures-
podologues et à leurs sites internet
à l'adresse du grand-public

AVRIL 2015



A QUI S'ADRESSE CETTE CHARTE ?

La « charte éthique et déontologique applicable aux sites web des pédicures-podologues » permet au praticien d'éditer ou d'héberger des informations professionnelles sur son site tout en respectant les dispositions actuelles du Code de la santé publique et du Code de déontologie.

Elle s'applique à tout pédicure-podologue, personne physique ou morale, inscrit au Tableau de l'Ordre souhaitant **ouvrir un site à l'adresse du grand-public**.

Cette charte est constituée de recommandations qui doivent orienter les praticiens lors de la réalisation de leur site. Elle est un outil pour éviter d'éventuels contentieux.

INFORMATION, PUBLICITÉ ET DÉONTOLOGIE ?

La profession de pédicure-podologue ne doit pas être pratiquée comme un commerce, ainsi sont interdits tous procédés directs ou indirects de publicité. Le manquement à ces règles déontologiques peut entraîner des poursuites disciplinaires. Or, les frontières entre la publicité et l'information peuvent parfois s'avérer ténues.

Pédicure-podologue, vous voulez créer un site Internet à l'attention du grand-public ?

Tout d'abord sachez que la déontologie de votre profession relève de VOTRE responsabilité et non de celle du prestataire qui vous aidera à la réalisation d'un site Internet. Aucune société commerciale ne peut se prévaloir de l'Ordre des pédicures-podologues. Il vous revient, à vous pédicures-podologues, de vous assurer que vos acquisitions correspondent bien aux dispositions éthiques et déontologiques de la profession.

Le site Internet d'un praticien est assimilé à un support d'informations.

Si l'information en ligne peut améliorer le service rendu aux patients, il n'en demeure pas moins que la qualité, la pertinence et la fiabilité des informations véhiculées doivent être des préoccupations majeures. **Il en va de même de la distinction que l'on pourra faire entre information et publicité : l'une étant bien sûr autorisée et l'autre interdite.**

Pour ce qui concerne la publicité des professions de santé réglementées, de plus en plus, au fil du temps, c'est la jurisprudence qui en détermine les contours. La question récurrente des juges est essentiellement relative à l'intention et à l'implication du praticien diffusant telle ou telle information.

Ainsi, avant tout lancement de votre projet de site Internet et lors de l'élaboration de son contenu, vous devez vous poser la question : **quelle est mon intention en publiant cette information ?**

Cette information est-elle susceptible de me mettre en avant par rapport à mes confrères ? Vante-t-elle ma pratique ? L'utilisation de telle technique ou procédé de référencement favorise-t-elle la notoriété de mon cabinet ?

C'est seulement avec une réponse en toute franchise à cette question que vous pourrez distinguer le caractère publicitaire et anti-déontologique de l'information diffusée.

LES FONDAMENTAUX DE LA DÉONTOLOGIE PROFESSIONNELLE

Si l'information en ligne permet d'améliorer le service rendu aux patients, le pédicure-podologue qui utilise cet outil reste tenu au respect de l'éthique et de la déontologie de sa profession.

Il convient de rappeler que la profession de pédicure-podologue **ne doit pas être pratiquée comme un commerce.**

Article R.4322-39 du CSP: « La profession de pédicure-podologue ne doit pas être pratiquée comme un commerce. Sont interdits tous procédés directs ou indirects de publicité et notamment tout aménagement ou signalisation donnant aux locaux une apparence commerciale et toute publicité intéressant un tiers ou une firme quelconque ».

Rappelons également que selon l'**Article R.4322-73 du CSP** « Toute information délivrée par un pédicure-podologue, par quelque moyen que ce soit, dans un écrit ou par tout autre support d'expression de la pensée, doit respecter les règles suivantes :

- être exacte, exhaustive, actualisée ;

- ne présenter son activité que si elle correspond à celle figurant sur sa plaque professionnelle, ou ses ordonnances et papier à en-tête ;
- ne comporter que ses noms, prénoms diplômés, titres ou fonctions reconnus conformément à l'article R.4322-71 »

En conséquence, ces règles concernent également la création de sites Internet, dont les projets de contenu doivent être soumis à l'Ordre afin de vérifier leur caractère non publicitaire, l'absence de **compérage** (**Article R.4322-42 du CSP**), de mention dénaturant la profession (**Articles R.4322-36 et R.4322-47 du CSP**), de caution commerciale (**Article R.4322-45 du CSP**), et de tentative de détournement de clientèle (**Article R.4322-64 du CSP**). Les devoirs du pédicure-podologue visent également la qualité de l'information transmise (**Article R.4322-48 du CSP**).

Le pédicure-podologue doit veiller à respecter le secret professionnel (**Article R.4322-35**). Il ne peut divulguer aucune donnée de santé personnelle de ses patients, ni se servir de leur image pour illustrer son site.

OBLIGATIONS VIS-À-VIS DE L'ORDRE DES PÉDICURES-PODOLOGUES

Tout pédicure-podologue dès lors qu'il ouvre un site internet à titre professionnel doit informer le Conseil régional de l'Ordre dont il dépend.

Toutefois, il est fortement recommandé au pédicure-podologue de le soumettre à son conseil **préalablement à la mise en ligne du site**. Il en est de même lors de toutes modifications conséquentes de celui-ci. Le Conseil régional peut ainsi faire en amont des observations, rappeler certaines recommandations sur la base de cette charte et ainsi éviter au professionnel tout risque de poursuites disciplinaires.

Le Conseil de l'Ordre des pédicures-podologues ne délivre aucun label ni agrément aux sites Internet des professionnels. Il a une fonction de conseil et de veille du respect de la déontologie applicable à la profession.

LE SITE : SA FORME ET SON CONTENU

LES CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET GRAPHIQUES DU SITE

► L'adresse du site

Le site Internet s'adresse au public, il faut penser à l'adresse du site comme à une plaque professionnelle sur le web.

L'adresse du site Internet doit correspondre à l'identité du pédicure-podologue. Elle peut également faire référence au lieu d'exercice.

L'appellation ne doit pas prêter à confusion, ou faire croire à un exercice de la médecine.

L'utilisation de pseudonyme est interdite dans l'appellation du site.

Pour exemple, pour un professionnel, l'adresse du site pourra alors prendre la forme :

www.pedicure-podologue.dupont.fr

Pour une société d'exercice libéral :

www.selarl-denominationsociale-pedicure-podologue.fr

Le collaborateur libéral peut également avoir son propre site Internet, mais il doit en informer le titulaire du cabinet avant sa mise

en ligne et de même le soumettre à son conseil régional.

Lors du choix du nom de domaine,

- « **.com** » correspond initialement aux entreprises à vocation commerciale, il est donc recommandé d'utiliser le « **.fr** » ou « **.eu** »:
- « **.fr** » est l'extension officielle française, elle implique d'être géographiquement situé sur le territoire français. La création du domaine doit être validée par l'AFNIC*, le centre d'information et de gestion des noms de domaine Internet .fr (France) et .re (Île de la Réunion).
- « **.eu** » est l'extension officielle des pays de l'Union Européenne, ouverte à toute personne ou entreprise justifiant d'une adresse valide dans l'un des pays membres.

<http://www.afnic.fr/fr/votre-nom-de-domaine/comment-choisir-et-creeer-mon-nom-de-domaine/>

► Le référencement du site

Tout mode de référencement payant par les moteurs de recherche est prohibé.

Le référencement commercial par le biais des moteurs de recherches ou des annuaires est interdit. . (Exemple : Google Adwords)

► Le financement du site

Le pédicure-podologue doit assurer le financement personnel de son site et ne peut faire mention de liens publicitaires de quelque nature qu'ils soient. Le site personnel du praticien ne peut être hébergé par des

sociétés à vocation industrielle, associative, commerciale, pharmaceutique ou autres qui seraient de nature à compromettre son indépendance.

► Les liens

La création d'un lien entre le site personnel du pédicure-podologue et des sites référencés par lui suppose le respect des règles juridiques (droit d'auteur, par exemple) et déontologiques (interdiction de pratiques commerciales, de la publicité, du compérage).

Un lien automatique sera obligatoirement institué vers un emplacement du site public de l'ONPP fixant les règles déontologiques de la profession et les recommandations en matière de nouveaux moyens d'informations (sites, réseaux, plates-formes)*, et vers l'annuaire des pédicures-podologues mis en ligne par le conseil national de l'Ordre**.

* <http://www.onpp.fr/code-de-deontologie/525.html>

** <http://www.onpp.fr/annuaire.html>

Les liens vers les sites d'informations en santé certifiés par la fondation Health On the Net sont autorisés. Le titulaire du site devra veiller à respecter la législation en matière de propriété intellectuelle. Cette obligation trouve son fondement dans la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.

Sont interdits les liens avec les sites des entreprises commerciales dont celles fabricant et/ou distribuant des médicaments, objets, appareils, produits présentés comme ayant un intérêt pour la santé.

► Logo et Graphisme

En aucun cas la mise en page du site, son graphisme et son iconographie ne doivent apparaître comme fantaisiste, promotionnelle, commerciale ou publicitaire.

Les procédés publicitaires classiques tels les slogans, les « spams », les photos de mannequins ou de personnalités publiques, les photos de produits lesquels pourraient donner à penser qu'il y a vente, sont à proscrire.

L'utilisation d'un logotype* est interdite.

De même, l'utilisation des logos de l'Ordre ou du caducée – marque déposée par l'Ordre national des pédicures-podologues – est interdite.

Cela n'exclue pas un travail sur le graphisme du site mais il convient d'éviter tout ce qui nuirait à l'image de la profession de pédicure-podologue, une profession de santé reconnue comme telle et non une profession de bien-être et d'esthétique.

* Définition du Larousse : Représentation graphique d'une marque commerciale, du sigle d'un organisme, d'un produit. (Abréviation usuelle : logo.)

► Images et illustrations

Lorsque le site contient des images ou photographies, aucune identification des personnes ne peut être rendue possible (autres que les professionnels exerçant dans le cabinet).

Ces illustrations ne doivent en aucun cas avoir une présentation ou une connotation laissant supposer un caractère publicitaire.

Si le praticien peut apposer sa photo sur son site ou des images de son cabinet, il doit veiller à ce qu'aucune information annexe (affiches produits, fournisseurs...) n'apparaisse en arrière-plan.

► Contact - courrier électronique - agenda en ligne

L'**adresse de courrier électronique** de chaque praticien peut figurer sur le site.

L'adresse de courrier électronique est libre, sous les réserves suivantes :

- le libellé de l'adresse électronique doit tenir compte du fait de ne pas exercer la profession sous un pseudonyme ;
- le libellé retenu ne doit pas prêter à confusion, (ne pas faire croire à un exercice de la médecine par exemple).

A titre d'exemple, les libellés suivants respectent ces exigences :

- Pour le professionnel : «nom du praticien-pedicure-podologue@nom du fournisseurd'accès.fr »
- Pour une société d'exercice libéral : «dénomination sociale-pedicure-podologue@nom du fournisseur d'accès.fr »

Un avertissement sur l'absence de confidentialité doit être fait. « *La messagerie utilisée n'est pas sécurisée* ».

Dans l'idéal, si une adresse courriel publique du pédicure-podologue figure sur le site, une mention doit figurer sur la fréquence avec laquelle la boîte est ouverte.

S'il existe **un agenda en ligne avec possibilité pour le patient** de s'inscrire lui-même sur les zones libres, une réponse automatisée de confirmation doit être prévue afin qu'il soit assuré que sa demande a été prise en compte et enregistrée.

Le masquage des rendez-vous déjà pris par d'autres internautes doit être absolu. L'agenda ne fait apparaître que les dates et heures disponibles et ne propose pas de zone d'expression / motif de consultation.

En cas d'absence du praticien, un message d'absence doit être adressé au patient en réponse, avec les coordonnées nécessaires en cas de situation d'urgence.

► Lettre d'information

Une lettre d'information ne peut être adressée qu'aux seuls patients du cabinet et après leur accord exprès.

Le patient doit pouvoir se désabonner à tout moment. Le contenu de la lettre ne doit en aucun cas être publicitaire.

LA PRÉSENTATION DU PÉDICURE-PODOLOGUE

Qu'il s'agisse d'un site individuel ou d'un site portail d'un établissement ou d'un groupement de professionnels, le pédicure-podologue ou la société doit être clairement identifié rendant ainsi certaines mentions obligatoires.

Certaines mentions sont obligatoires et notamment celles qui permettent d'identifier le titulaire du site :

Si le titulaire du site est un pédicure-podologue, une personne physique, doivent apparaître :

- Ses noms et prénoms,
- L'adresse de son cabinet principal et éventuellement du secondaire.
- Téléphones et télécopie et messagerie électronique
- Le numéro d'inscription à l'Ordre, ou à l'avenir numéro de RPPS.

Si le titulaire du site est une société d'exercice libéral, doivent apparaître :

- La dénomination sociale.
- Le siège social.
- Téléphone et Télécopie et messagerie électronique.
- L'inscription de la Société au registre du commerce et des sociétés.
- L'inscription de la Société au tableau de l'ordre.

En outre, l'identification de chaque praticien exerçant dans le cabinet et mentionné sur le site doit être claire. Ainsi, doivent apparaître :

- Leurs nom et prénom.
- Leur numéro d'inscription au tableau de l'ordre (ou numéro de RPPS)
- Leur statut d'exercice (ex. collaborateur).

Pour chaque praticien, sont également autorisées les mentions suivantes :

- La mention d'un éventuel exercice annexe de la pédicurie-podologie (cf. article R.4322-80 du CSP).
- La date de naissance.
- Une photo récente du praticien.
- Les langues parlées

Pour les titres et fonctions du praticien, peuvent figurer :

- ses titres de formation ou autorisations enregistrés conformément à l'article L.4322-2 du code de la santé publique ;
- ses autres titres de formation ou fonctions dans les conditions autorisées par le Conseil national de l'ordre ;
Il est alors proposé de créer un lien renvoyant à la liste des DU et DIU reconnus par le Conseil national de l'Ordre et publiée sur son site public : http://www.onpp.fr/assets/files/Recommandations/Liste_diplomes_reconnus_ONPP_juin2012.pdf
Le praticien ne doit pas avoir la tentation d'afficher **des pratiques alternatives non reconnues par l'Ordre.**
- Ses travaux et publications scientifiques avec l'indication des organes les ayant acceptés avec mentions, s'ils existent, de conflits d'intérêts
- Les attestations des démarches d'évaluation des pratiques professionnelles (EPP) et/ou de Développement professionnel continu (DPC) peuvent être indiquées.
- ses distinctions honorifiques reconnues par la République française ;

Les fonctions électives quelles qu'elles soient, actuelles ou passées, sont en revanche proscrites.

LA PRÉSENTATION DU CABINET OU AUTRE LIEU D'ACTIVITÉ

Pour chaque praticien mentionné sur le site, peuvent seulement figurer :

- L'adresse, le téléphone, le fax, l'adresse courriel (précédé d'un avertissement si absence de confidentialité).
- Peuvent également figurer le plan du quartier, les moyens de transport pour accéder au cabinet, les facilités d'accès (handicapés, ascenseur, parking), vidéosurveillance si elle existe.
- Les jours et heures de consultation et de visite à domicile
- Les dates de congés, l'information de la présence d'un remplacement, d'un collaborateur ou le renvoi vers un ou des confrères peuvent être précisés.

En cas d'exercice en lieux multiples, il est possible pour le pédicure-podologue de mentionner sur son site les autres adresses où il est autorisé à exercer conformément à l'article R.4322-79 du Code de déontologie des pédicures-podologues. En revanche, pour les visites à domicile, il est interdit de lister la zone des communes couvertes.

Des photos du cabinet peuvent également apparaître ainsi que celles des membres de l'équipe du cabinet (collaborateur, secrétaire réceptionniste...).

LA PRÉSENTATION DE L'EXERCICE ET L'INFORMATION DU PUBLIC

La pédicure-podologie est une seule et même profession exercée à l'issue de l'obtention d'un diplôme d'État. La profession ne connaît pas de spécialité ou de qualification à l'instar des médecins par exemple. En revanche, le pédicure-podologue peut avoir une orientation spécifique à sa pratique et à son expertise.

Exemples : Vous n'êtes pas « Podologue du Sport » en revanche, votre exercice peut être plus spécifiquement orienté vers la podologie du sport...

Vous n'êtes pas « le spécialiste » de la prise en charge du patient diabétique.

Pour chaque praticien mentionné sur le site, lors de **la présentation de l'exercice**, il est recommandé de faire figurer :

- La situation au regard de la convention nationale avec les organismes de l'assurance maladie
- La mention du non conventionnement le cas échéant ;
- Le numéro d'agrément fournisseur petit appareillage orthopédie.
- Les conditions de réalisation de devis lorsque la réglementation l'impose ;
- La mention de l'adhésion à une association de gestion agréée (AGA).
- Peuvent également figurer les honoraires pratiqués et les tarifs de remboursement par l'assurance maladie.

Le métier de pédicure-podologue s'exerce à l'issue de l'obtention du Diplôme d'Etat de pédicure-podologue (DE), un diplôme pour un seul et même métier. Les actes professionnels sont définis au niveau législatif (l'article L.4322-1) et au niveau réglementaire (les articles R.4322-1 et D.4322-1-1 du code de la santé publique).

Ainsi, si le champ de compétences du pédicure-podologue est large, il se peut que dans le cadre de son exercice, il ait une orientation plus ciblée de son expertise et activité.

Le pédicure-podologue peut alors faire état de ses compétences en ciblant plus précisément les champs de son activité quotidienne mais en veillant à respecter la réglementation de ses compétences et la terminologie professionnelle officielle. (cf. encadré page précédente).

Les informations à caractère médical ou scientifique à destination du public :

Le titulaire du site est responsable des informations mises en ligne.

La description d'une consultation, d'un acte ou d'une technique peut donner lieu à informations de santé pour le public en général mais en aucun cas à une valorisation de la pratique du pédicure-podologue titulaire du site.

S'il en fait le choix, les informations médicales mentionnées sur le site devraient être issues des sites d'informations en santé certifiés par la fondation Health On the Net. Il peut aussi faire lui-même la démarche d'une demande de certification auprès de ce même organisme. Les principes de certification de HON correspondent aux critères qualité applicables aux sites web consacrés à la santé auxquels la Haute Autorité de Santé (HAS), adhère.

Le titulaire du site devra veiller à respecter les droits de propriété intellectuelle des auteurs de ces informations.

Le praticien doit veiller à ce que cette information médicale soit scientifiquement exacte, exhaustive, actualisée, fiable, pertinente, licite, intelligible et validée.

En particulier, divulguer dans le public un procédé de diagnostic et de traitement quand sa valeur et son innocuité ne sont pas démontrées constitue une faute (Article R.4322-48 du Code de la santé publique).

La source de l'information doit être citée.

L'information doit également être datée.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

L'ensemble de la réglementation applicable aux sites Internet doit être respecté, et notamment :

- La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés qui impose notamment une information en cas de collecte et de traitement de données personnelles - notamment en cas de mise à disposition d'un service de rappel de rendez-vous à destination des patients du cabinet. Des modèles de notes d'information sont disponibles sur le site Internet de la CNIL.
- La loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique qui impose notamment une identification claire du titulaire du site.



116 rue de la Convention
75015 PARIS
Tél. +33 1 45 54 53 23
Fax +33 1 45 54 53 68
www.onpp.fr



**ORDRE NATIONAL
DES PÉDICURES-PODOLOGUES**