



Chèr(e)s ami(e)s,

Ce bulletin paraissant en mars, c'est avec retard que tout le conseil vous adresse ses meilleurs vœux pour cette nouvelle année. Que cette dernière soit pour vous un gage de réussite tant sur le plan professionnel que personnel.

Durant l'année passée, les conseillers ont suivi les affaires en cours. Ainsi, le référent de la démarche qualité a été nommé par le comité de pilotage du CNOPP. Il a suivi deux journées de formation au siège parisien. Il est important de prêter la meilleure attention à ce nouvel outil qui va se mettre en place progressivement. Il va vous permettre d'évaluer votre performance en adaptant qualitativement votre pratique quotidienne. Ainsi, les pouvoirs publics pourront mesurer le chemin parcouru, et les efforts produits par notre profession, pour améliorer la qualité des soins qu'elle prodigue à la population.

Cette année devrait voir aboutir plusieurs affaires disciplinaires qui ont trop traîné à mon goût. À cet instant, nous attendons les dates d'audience. Mais tout le monde a conscience que le temps judiciaire ne rejoint pas le temps humain.

Le 26 avril, une audience est prévue au Tribunal Correctionnel du Havre, pour exercice illégal de la Pédicurie-Podologie à l'encontre d'un orthopédiste. J'avais d'ailleurs, il y a environ trois ans, été confronté face au juge d'instruction en présence de l'avocat du CNOPP, Maître TAVIEAUX-MORO, afin d'apporter le témoignage de la profession. Il ne nous reste plus qu'à attendre les résultats de ces différentes affaires.

*In fine*, je vous réitère tous mes vœux, en ayant une pensée particulière pour toutes celles et ceux qui sont dans la souffrance et la maladie. Je joins mes pensées attristées au décès de notre Vice-Président, Patrick DUHAMEL, qui a été un élément actif du Conseil Régional et je vous demande de vous reporter à l'encart « in memoriam ».

Confraternellement vôtre,

**Ernie MEISELS**  
Président

### 1 Éditorial

**2 Démarche Qualité et Sécurité : Engagez-vous dans le processus d'accompagnement personnalisé par le Correspondant Qualité de votre région !**

**3 Votre correspondant Qualité**

**4 AdAP Où en sommes-nous ? / In Memoriam / Lettre POD**



CONSEIL RÉGIONAL DE L'ORDRE  
DES PÉDICURES-PODOLOGUES  
HAUTE-NORMANDIE

32, rue Grand Pont

76000 ROUEN

Tél. 02 35 15 49 37

contact@haute-normandie.  
cropp.fr

### Permanences et accueil

**Lundi 10h-13h / 14h-17h**

**Mardi 10h-13h / 14h-17h**

**Judi 10h-13h / 14h-17h**

**Vendredi 10h-13h / 14h-17h**

Éditeur : CROPP Haute-Normandie

Directeur de la publication :

Ernie MEISELS

Rédacteurs : Ernie MEISELS ,

Patrick DUHAMEL, Anny PISELLI,

Stéphane BESNIER, Marie-

Laurence LACOUR-SAYARET

Secrétaire de rédaction :

Thibault CHOQUART

Dépôt légal : mars 2016

Tirage : 286 exemplaires

ISSN 1969-4385

# Démarche Qualité et Sécurité

## Engagez-vous dans le processus d'accompagnement personnalisé par le Correspondant Qualité de votre région !

Où en êtes-vous dans vos pratiques relevant de la Qualité et de la Sécurité au sein de votre cabinet ? Pour vous aider à faire le point et vous accompagner dans l'amélioration quotidienne de votre exercice, l'Ordre national des pédicures-podologues met en œuvre depuis plus d'un an la Démarche Qualité et Sécurité des cabinets et des soins. Aujourd'hui, votre Conseil régional vous propose de vous intégrer dans cette démarche et de bénéficier de l'accompagnement personnalisé d'un Correspondant Qualité de votre région (découvrez votre correspondant ci-contre). En évaluant les points forts et les opportunités d'amélioration, ce processus vise à optimiser autant la sécurité du patient que la vôtre et la qualité de l'environnement des soins.

### LES 8 THÈMES D'ÉVALUATION DU QUESTIONNAIRE DÉMARCHE QUALITÉ

- Les locaux
- Les contrats prestataires
- L'espace de soins/consultation
- Les dossiers médicaux
- La pré désinfection et la stérilisation
  - L'affichage
  - Le praticien
  - La sécurité

## À partir du 15 avril 2016, vous êtes invité(e) à compléter le Questionnaire Qualité en activant le lien reçu par e-mail.

> Si vous n'avez pas reçu l'e-mail d'invitation ou si vous ne disposez pas d'adresse de courrier électronique, prenez contact avec votre CROPP pour transmettre votre adresse mail ou connectez-vous directement à la rubrique « Démarche Qualité » du site de votre CROPP accessible via [www.onpp.fr](http://www.onpp.fr). Vous aurez ainsi accès au questionnaire en ligne.

> Si vous rencontrez des difficultés pour renseigner le Questionnaire, vous pouvez être aidé par votre Correspondant Qualité. Ses coordonnées de contact sont indiquées dans la présentation ci-contre.

## QUELLES SONT LES ÉTAPES ?

> **À partir du 15 avril 2016** : vous complétez le Questionnaire Démarche Qualité en vous connectant à l'aide du lien qui vous a été adressé par e-mail ou en allant directement sur le site internet de votre CROPP.

**Il faut 10 à 15 minutes seulement pour renseigner l'ensemble du questionnaire : n'attendez pas !** Vous serez les premiers à être contactés par votre Correspondant Qualité pour bénéficier d'un accompagnement personnalisé.

> Une fois le questionnaire complété et validé, le Correspondant Qualité l'analyse et prend contact avec vous pour vous restituer son évaluation, faire le bilan de vos points forts et vous proposer, si besoin, une méthodologie s'appuyant sur des références concernant les éléments à améliorer. Vous décidez ensemble des priorités à mettre en œuvre, du calendrier de réalisation qui vous convient pour définir les objectifs à réaliser.

> Durant tout le processus, vous pourrez échanger sur les difficultés éventuellement rencontrées et sur le bénéfice acquis. Mais sachez que cette « culture qualité » vous servira tout au long de votre carrière professionnelle.

## L'ACCOMPAGNEMENT RÉGIONAL DÉMARCHE QUALITÉ, C'EST QUOI ?

### Ce n'est pas :

- Une contrainte
- Une ingérence, un contrôle de vos approches et techniques vis-à-vis de votre cœur de métier
- Un processus normatif ouvrant sur d'éventuelles sanctions

### C'est :

- Une opportunité
- Un engagement personnel volontaire accompagné par un pair formé
- Un accompagnement indépendant garanti par une Charte ordinale
- Un engagement de confidentialité du correspondant qualité

## LA CHARTE ÉTHIQUE DU PROCESSUS D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ DÉMARCHE QUALITÉ

➤ Le processus d'accompagnement personnalisé Démarche Qualité est une initiative mise en œuvre par le Conseil national de l'Ordre des pédicures-podologues et déployée localement par les Conseils régionaux de l'Ordre. Loin de toute tentative de contrôle de l'exercice proprement dit des professionnels, la Démarche Qualité est un processus vertueux mis à la disposition des professionnels pour vous aider à évaluer vos pratiques, identifier les éléments à améliorer et trouver les moyens de mise en œuvre de ces améliorations tout en bénéficiant d'un accompagnement personnalisé. Pour garantir les professionnels contre toute sanction liée à la mise en évidence, au cours de l'évaluation, de points litigieux, le processus d'accompagnement personnalisé Démarche Qualité est assorti d'une Charte ordinaire engageant l'Ordre national, les Conseils régionaux et les Correspondants Qualité. Cette charte s'appuie notamment sur un engagement de confidentialité et de secret professionnel du Correspondant Qualité, seul intervenant amené à avoir connaissance des réponses personnalisées fournies par le questionnaire. Par cette Charte, il s'engage professionnellement et déontologiquement à ce qu'aucune information personnalisée ne soit transmise aux instances ordinaires régionales et nationales. Cet engagement vaut également lorsque le Correspondant Qualité exerce lui-même des responsabilités au sein de ces instances.

➤ La Charte ordinaire pour le **Processus d'accompagnement personnalisé Démarche Qualité** est consultable sur le site Internet de l'ONPP. [www.onpp.fr](http://www.onpp.fr)

## QUI EST LE CORRESPONDANT QUALITÉ ?

- Un élu ordinal, engagé, non contraint, coopté et proposé par son CROPP au groupe de pilotage du CNOPP.
- Un professionnel identifiable par les professionnels de sa région : il fait l'objet d'une présentation physique (photo) dans le bulletin régional complétée par un texte précisant son rôle, son action et sa mission dans la mise en œuvre de la démarche.
- Un facilitateur formé à une approche et à une méthodologie standard pour aborder la démarche qualité d'une même voix sur tout le territoire.
- Porteur d'un message ordinal, identique dans toutes les régions, fondé sur les textes règlementaires, la législation et notamment le Code de déontologie.
- Ni un expert, ni « un monsieur Je sais tout », il est un confrère disponible pour vous guider.
- Il installe une relation de confiance en étant motivant, persuasif et convaincant. Tout rapport de dominant à dominé est exclu.
- Il est impliqué et déterminé dans son rôle de correspondant.
- Enfin, il sait parfaitement qu'il est soumis à un devoir de réserve : le secret professionnel.



## VOTRE CORRESPONDANT QUALITÉ

**Jean-Marc SOULIER**

cqualite.hautenormandie@gmail.com  
Tél. 02 35 93 29 97

**P**odologue libéral depuis 38 ans et installé en Haute-Normandie depuis plus de 22 ans, j'ai été coopté par le conseil de l'ordre régional des Pédicures-Podologues, pour devenir votre référent qualité.

Ma principale fonction auprès de vous sera de vous conseiller, de vous accompagner, et répondre aux diverses questions que vous pouvez vous poser.

J'espère que vous me considèrerez comme un facilitateur pour faire évoluer notre métier, et nos pratiques afin que notre travail de Pédicure-Podologue soit reconnu comme le plus irréprochable et inattaquable possible.

Je me tiendrai à votre disposition, et je serai joignable soit par téléphone, soit par mail, ou disponible à vous rencontrer et discuter aussi bien dans les bureaux du conseil de l'ordre sur ROUEN que dans vos propres locaux professionnels.

J'espère que nos échanges nous permettront d'évoluer ensemble et de façon constructive.

➤ Retrouvez la présentation de la **démarche Qualité et Sécurité des Cabinets et des Soins** dans le Repères 28 (octobre 2014) ou en ligne sur [www.onpp.fr](http://www.onpp.fr)





## AdAP Où en sommes-nous ?

Selon le site [audit-accessibilite.com](http://audit-accessibilite.com), le 21 janvier 2016, Ségolène Neuville a présenté un bilan officiel des dépôts d'agendas d'accessibilité programmée (AdAP) obligatoires depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015 pour les ERP non accessibles. Ces AdAP devaient avoir été déposés avant le 27 septembre 2015.

**A**u 1<sup>er</sup> janvier 2016, 68 % des ERP sont en règle avec les textes – même sans être accessibles.

Ce chiffre se décompose en :

- 30 % des ERP qui étaient déjà en règle avant l'échéance ;
- 29 % qui ont déposé leur AdAP à l'échéance prévue ;
- auxquels s'ajoutent 9 % des ERP qui ont effectué une demande de prorogation ;
- **près d'un tiers des ERP n'ont donc pas déposé d'AdAP.**

Il est encore possible de déposer son AdAP avant les sanctions selon Ségolène Neuville, toutefois un dépôt tardif aura pour conséquence une réduction du délai de l'AdAP du nombre de mois dépassés depuis l'échéance du 27 septembre 2015.

Un communiqué de presse de l'AFPAPH\* du 12 février 2016 met en garde : « [...] déposez vos AdAP tant que le décret d'application n'est pas sorti ! »

Selon Sylvain Denoncin, Président de l'AFPAPH, « **L'Ad'AP est l'ultime possibilité offerte aux Maîtres d'Ouvrages pour se mettre dans le sens de cette Loi.** Le décret d'application du volet sanctions de cette mesure ne devrait sortir qu'au printemps 2016, alors nous invitons vivement les Maîtres d'Ouvrage à vite s'engager dans la démarche si cela n'a pas encore été fait. Les professionnels de l'accessibilité sont prêts à les assister, avec un souci constant de respect des obligations juridiques, de qualité d'usage des équipements recevant du public, et de rigueur économique ».

Dans le cas d'une absence de dépôt, le préfet du département concerné sera en droit d'infliger une pénalité de 1 500 € pour un ERP de 5<sup>e</sup> catégorie.

\*Association Française des Professionnels pour l'Accessibilité aux Personnes Handicapées ([afpaph.fr](http://afpaph.fr))

## IN MEMORIAM

**Mardi 23 février, à l'âge de 44 ans, Patrick DUHAMEL nous a quitté.**

Pédicure-Podologue à Dieppe depuis 20 ans, Patrick a intégré Le Conseil Régional de l'Ordre des Pédicures-Podologues de Haute-Normandie en juin 2012 et en est devenu le Vice-Président en 2015.

Passionné par son métier, Patrick a œuvré tout au long de sa vie professionnelle à mieux faire connaître la Podologie ; Ancien praticien des hôpitaux de Rouen, il a également enseigné dans différentes écoles à Paris (INP et ASSAS). Au sein de notre région, il a été membre de l'Institut Régional de Médecine du Sport de Haute-Normandie, membre de l'Association Normande de Médecine Podologique et Cinésiologique ainsi que responsable des formations au sein du Syndicat Régional des Pédicures-Podologues de Haute-Normandie.

Il a participé à des EPU destinés aux médecins afin de promouvoir notre profession.

Il avait un sens de l'ouverture et du partage apprécié par bon nombre de ses confrères. Nous retenons son sérieux et sa motivation à défendre ses convictions qu'elles soient professionnelles ou ordinaires.

Les membres du bureau du CROPP gardent en mémoire sa bonne humeur, son humour, son élégance et ce brin de folie qui le rendait si attachant.

Les élus du Conseil Régional des Pédicures-Podologues de Haute-Normandie s'associent à la douleur de la famille et présentent leurs sincères condoléances.

## LETTRE POD

**La Caisse d'Assurance Maladie de l'Eure a décidé dans le cadre conventionnel de la lettre POD de contacter les Pédicures-Podologues en vue d'un bilan ; j'ai donc reçu à mon cabinet Madame PASQUER et vous fais part de quelques informations utiles.**

Cette démarche s'est faite antérieurement au niveau des médecins afin de leur rappeler le contenu de la convention, la gradation, l'utilisation du monofilament et une plaquette informative leur a été remise.

Au sujet de la gradation et après relecture de la convention le Médecin prescripteur n'a pas l'obligation de noter le grade ; il en va donc

de la compétence du Pédicure-Podologue dans cet acte.

Madame PASQUER rappelle que des contrôles aléatoires d'activité professionnelle sont mandatés par la CNAM notamment au niveau de l'élaboration des feuilles de maladie lettre POD (ce qui a déjà été fait dans d'autres départements).

Autre rappel : pour des simplifications administratives la Caisse d'Assurance Maladie de l'Eure fournit désormais un seul n° ADELI pour les soins et les orthèses plantaires, ce pour les jeunes diplômés ; pour les « anciens » possibilité de revenir au seul numéro ADELI et abandon de la feuille fournisseur.

Anny PISELLI  
Secrétaire générale