



Directeur d'enseignement  
Professeur Jean-Marc SOULAT



Directeur d'enseignement  
Professeur Éric GALAM

DIPLOME INTER-UNIVERSITAIRE  
SOIGNER LES SOIGNANTS

Mémoire de fin de DIU  
Présenté et soutenu publiquement  
Le 7 novembre 2019  
Par Madame Emilie ROLLAND – Pédicure-Podologue D.E.

**RENFORCER L'ENTRAIDE ORDINALE CHEZ LES  
PEDICURES-PODOLOGUES LIBERAUX**

**Mise en œuvre pratique des outils d'entraide**

Membres du jury :

- Professeur Éric GALAM
- Professeur Jean-Marc SOULAT
- Docteur Jacques MORALI
- Docteur Jean-Jacques ORMIERES

Année universitaire 2018-2019

***REMERCIEMENTS***

Je tiens à remercier le Professeur Eric GALAM, le Professeur Jean-Marc SOULAT et le Docteur Jean-Jacques ORMIERES pour la qualité de leur enseignement, leur dynamisme et leur accueil au sein du DIU.

Merci à Monsieur Eric PROU, Président du Conseil National de l'Ordre des Pédicures-Podologues, pour sa confiance, son engagement et sa disponibilité.

Merci à Madame Camille COCHET, Déléguée générale, pour son aide et son implication ainsi qu'à tous les membres élus du Conseil National pour l'intérêt porté à cette cause commune qu'est la santé des soignants.

Un grand merci à mon époux pour son aide précieuse, sa patience et son soutien de tous les jours.

Sans oublier de remercier tous les participants de cette quatrième promotion pour la richesse des échanges et leur bienveillance.

<b>1. INTRODUCTION .....</b>	<b>4</b>
<b>2. ORDRE NATIONAL DES PEDICURES-PODOLOGUES : HISTORIQUE &amp; PRESENTATION .....</b>	<b>5</b>
A. PRESENTATION .....	5
B. HISTORIQUE.....	6
C. MISSIONS.....	7
<b>3. ETAT INITIAL DE L'ENTRAIDE AU SEIN DE L'ORDRE DES PEDICURES-PODOLOGUES : LA COMMISSION SOLIDARITE.....</b>	<b>8</b>
A. MISSIONS DE LA COMMISSION .....	8
B. ORGANISATION.....	9
C. RAPPORT D'ACTIVITE 2009-2018.....	10
D. LIMITES.....	11
<b>4. CONTOURS ET PROJETS DE L'ENTRAIDE ORDINALE .....</b>	<b>12</b>
A. MISSIONS.....	13
B. ORGANISATION.....	15
<b>5. PROPOSITION D'UN OUTIL DE PREVENTION ET D'INFORMATION DE L'ENTRAIDE ORDINALE.....</b>	<b>16</b>
A. PRESENTATION, FONCTIONNEMENT .....	16
B. CONTENU.....	18
C. PROMOTION /COMMUNICATION DU NOUVEL OUTIL ET DE LA NOUVELLE ORGANISATION ORDINALE.....	26
D. LIMITES.....	26
<b>6. CONCLUSION .....</b>	<b>28</b>
<b>7. REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES : .....</b>	<b>29</b>
<b>8. RESUME .....</b>	<b>30</b>
<b>9. ANNEXES .....</b>	<b>31</b>
A. COMMUNIQUE DE PRESSE – NUMERO UNIQUE D'ECOUTE ET D'ASSISTANCE AUX PROFESSIONNELS DE SANTE EN SOUFFRANCE – ORDRES DE SANTE .....	31
B. DEMANDE D'ADMISSION A L'ASSURANCE VOLONTAIRE INDIVIDUELLE ACCIDENTS DU TRAVAIL ET MALADIES PROFESSIONNELLES.....	31
C. ASSURANCE VOLONTAIRE – MEMO.....	31
D. FICHE DE SIGNALEMENT DES INCIDENTS – ONPP .....	31
E. MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI).....	31
F. DEMANDES D'EXONERATION DE LA COTISATION ORDINALE REÇUES PAR LA COMMISSION SOLIDARITE DE L'ONPP.....	31
G. DECLARATION DE SINISTRE.....	31
H. PROJET DE FICHE DE DEMANDE D'ENTRAIDE.....	31

## 1. INTRODUCTION

L'épuisement professionnel connaît une croissance sans précédent dans toutes les catégories socio-professionnelles, et la plupart des indicateurs mettent en lumière une évolution des conséquences graves.

En effet, l'épuisement professionnel affecterait selon les emplois, entre 5% et 20% de la population ; en France, une enquête récente, menée par un cabinet de consultants privés au début de l'année 2014 a estimé qu'1 salarié sur 9 en serait touché. Dans certaines professions, essentiellement soignantes, ce taux atteindrait même 50%.<sup>1</sup>

Les professionnels de santé – et notamment les libéraux – sont donc touchés par ce phénomène. Depuis quelques années, les différentes entités ordinales de santé - particulièrement le Conseil National de l'Ordre des Médecins (CNOM) - se sont donc sensibilisées à la souffrance potentielle et la qualité de vie au travail de leurs praticiens de santé.

Les pédicures-podologues diplômés d'Etat, dont l'exercice est essentiellement libéral, doivent eux aussi faire face aux contraintes de gestion administrative, organisationnelle et financière d'un cabinet, aux techniques évolutives de leur activité, aux exigences de leurs patients et à la pression induite. Profession médicale à compétence définie, les praticiens bénéficient de la libre réception des patients, du droit au diagnostic et à la prescription.

Leur relation au public engendre des fortes exigences émotionnelles associées au rythme des consultations source de stress. Par ailleurs, les pédicures-podologues libéraux exercent pour la plupart seul avec pour conséquence un isolement professionnel possible. En activité libérale, ils doivent faire face à une précarité de l'emploi qui génère une certaine insécurité liée à une variabilité des revenus selon les mois.

Tous ces éléments rendent les pédicures-podologues particulièrement vulnérables au burn-out dont l'INSERN a proposé pour définition *un état d'épuisement physique, émotionnel et mental résultant d'une exposition à des situations de travail émotionnellement exigeantes.*

Le Conseil National de l'Ordre des Pédicures-Podologues, qui a déjà mis en place une commission nommée « Solidarité », prend la mesure des difficultés rencontrées par ses praticiens et envisage donc de faire évoluer sa commission pour la renforcer sur la notion d'entraide. Son champ d'action et les outils de communications lui permettront de prévenir, soutenir et accompagner ses professionnels même si la mise en œuvre et les modalités d'action restent à définir.

## **2. ORDRE NATIONAL DES PEDICURES-PODOLOGUES : HISTORIQUE & PRESENTATION**

### **A. PRESENTATION**

Le texte fondateur de la profession, issu de la loi du 30 avril 1946, institue le diplôme d'Etat, réglemente la profession et protège non seulement le titre mais également l'activité.

Après des années de débats, l'Ordre National des Pédiçures-Podologues (ONPP) voit le jour suite aux élections ordinaires de juin 2006.

L'existence de l'ONPP représente l'aboutissement d'une volonté commune des pouvoirs publics et de la profession. Grâce à l'instance ordinaire la profession de pédicure-podologue est reconnue au sein du monde de la santé. Son organisation et son fonctionnement ont été définis par le décret d'application du 16 mai 1997 rétabli par la loi 2004-806, dite de Santé Publique, du 9 août 2004.

Les dispositions régissant l'ONPP sont précisées dans son article 110, dans l'ordonnance n°2005-1040 du 26 août 2005 et l'article 9 de la loi n°2006-1668 du 21 décembre 2006 du Code de Santé Publique, qui modifient les dispositions concernant le futur Code de déontologie, permettant d'élargir son champ d'actions aux relations entre professionnels et avec les autres professions de santé.

Le Conseil National de l'Ordre des Pédiçures-Podologues (CNOOP) est le garant de la qualité des soins, des compétences, de la déontologie, de l'organisation et de la discipline de la profession dans un but d'intérêt général.

Il assure la défense de l'honneur et de l'indépendance de la profession, veille au maintien des principes de moralité et à l'observation, par tous ses membres, des droits, devoirs et obligations professionnels, ainsi que des règles édictées par le code de déontologie.

***Art. L. 4322-7** - L'ordre des pédicures-podologues assure la défense de l'honneur et de l'indépendance de la profession, veille au maintien des principes de moralité, de probité et de compétence et à l'observation, par tous ses membres, des droits, devoirs et obligations professionnels, ainsi que des règles édictées par le code de déontologie prévu à l'article **L.4322-14**. Il peut organiser toute oeuvre d'entraide au bénéfice de ses membres et de leurs ayants droit. Il peut être consulté par le ministre chargé de la santé, notamment sur les questions relatives à l'exercice de la profession de pédicure-podologue. Il accomplit sa mission par l'intermédiaire des conseils régionaux ou interrégionaux et du conseil national de l'ordre.*

La démographie professionnelle au 31 décembre 2017 est de 13449 inscrits au tableau de l'ordre dont 13216 pédicures-podologues en activité, 75 retraités et 158 exercent en sociétés.

Le nombre d'inscrits a augmenté de 11,94% en 5ans, passant de 12014 inscrits en 2013 à 13449 fin décembre 2017.

Parmi les actifs, 12990 ont une activité libérale exclusive, 145 une activité salariée exclusive et 81 ont une activité mixte.

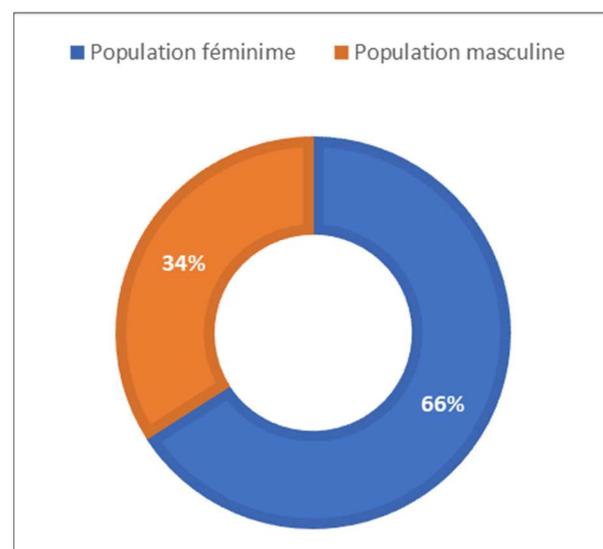
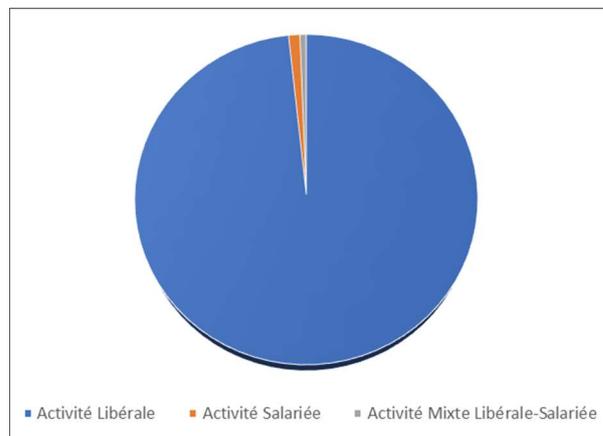
Profession plutôt féminine : 65,90% des inscrits au tableau de l'Ordre sont des femmes et 34,10% des hommes.

La profession est jeune, la moyenne d'âge des professionnels est de 44 ans.

### B. HISTORIQUE

Depuis sa création en juin 2006, l'ONPP n'a cessé d'évoluer et de travailler au service de la profession et de ses membres. Avec pour objectif de protéger la profession, lutter contre l'exercice illégal, faire évoluer les compétences (compétence diagnostique reconnue), œuvrer pour l'universitarisation de la formation et le développement des pratiques avancées. Des outils ordinaires de communication à destination des membres inscrits au tableau se sont également développés au fil des années :

- 2007 : parution du Code de déontologie des pédicures-podologues qui s'impose à tous ses professionnels (Journal Officiel 28 octobre 2007). Le bulletin ordinal Repères est lancé la même année.
- 2009 : mise en service du site internet [www.onpp.fr](http://www.onpp.fr), du logiciel de démographie professionnelle PODEMO et d'une assistance juridique avec la mise à disposition sur le site de contrats-typés d'exercice de la profession.
- 2010 : parution sur le site du guide de « bonnes pratiques » avec : « Recommandations pour le plateau technique du cabinet /Guide d'installation /Guide des contrats ».



- 2011 : signature du protocole d'accord "Santé, sécurité, justice et ordres" (sécurité des praticiens).
- 2012 : réingénierie du diplôme d'Etat qui redéfinit le métier de pédicure-podologue et de nouveaux guides à l'usage des professionnels de santé sont édités avec le concours des pouvoirs publics : « Sécurité, accessibilité, dérives sectaires ».
- 2014 : naissance du Collège National de la pédicurie-podologie.
- 2016 : Questionnaire de la Démarche qualité en pédicurie-podologie auprès de tous les inscrits au tableau de l'ordre.
- 2018 : adhésion au dispositif : numéro unique d'écoute et d'assistance confidentiel et gratuit dédié aux soignants 0 800 288 038.

### C. MISSIONS

L'ONPP a, avant tout, pour mission « l'organisation et la discipline de la profession dans un but d'intérêt général ».

Ce rôle d'autorégulation, accompli par l'intermédiaire de son Conseil National et de ses Conseils Régionaux, se décline en cinq thèmes spécifiques : moral, administratif et réglementaire, juridictionnel, consultatif et d'entraide.

Instance de référence pour les pédicures-podologues, l'Ordre contrôle leur accès à la profession, rédige et fait évoluer leur Code de déontologie, les aide sur le plan administratif et juridique tout au long de leur vie professionnelle.

Il est aussi l'interlocuteur privilégié des patients en veillant à la compétence des pédicures-podologues, à la qualité des soins et à la légalité de leur exercice. Il intervient également auprès des pouvoirs publics pour faire évoluer les textes législatifs et réglementaires régissant la profession et émettre des avis lors d'importantes questions de santé publique et d'organisation des soins.

#### Les 5 missions de l'ONPP

##### **Mission morale, déontologique et éthique :**

L'Ordre veille au maintien des principes de moralité, de probité et de compétence, ainsi qu'au respect, par tous ses membres, des droits, devoirs et obligations professionnels, comme des règles édictées par le Code de déontologie qu'il est chargé d'élaborer.

**Mission administrative et réglementaire :**

Elle comprend la gestion des cotisations, des inscriptions au tableau de l'Ordre (contrôle de l'accès à la profession), l'établissement des contrats types de la profession, l'examen des contrats conclus entre praticiens. L'Ordre veille à la compétence des professionnels, ce qui implique sa responsabilité dans les domaines de la formation initiale et continue comme dans l'évaluation des pratiques.

**Mission juridictionnelle, disciplinaire :**

Pour remplir sa mission déontologique, l'Ordre dispose d'un pouvoir disciplinaire au travers de ses juridictions, indépendantes de la structure administrative. Ce sont les chambres disciplinaires de 1ère instance, régionales, et la chambre disciplinaire nationale, qui intervient en 2ème instance (en appel des chambres régionales). L'Ordre a également un rôle de conciliation en amont de ces juridictions.

**Mission consultative :**

L'Ordre étudie les questions ou projets soumis par le Ministre chargé de la Santé ; il lui soumet toutes propositions susceptibles de faire progresser la profession et son exercice au regard des besoins de santé publique.

**Mission d'entraide :**

L'Ordre peut organiser toute œuvre d'entraide au bénéfice de ses membres ou de leurs ayants droit.

Il est important de noter que la mission d'entraide est un des cinq piliers de l'Ordre National des Pédicures-Podologues. C'est pour cela que, dès sa constitution, une commission appelée « Solidarité » a été créée.

### **3. ETAT INITIAL DE L'ENTRAIDE AU SEIN DE L'ORDRE DES PEDICURES- PODOLOGUES : LA COMMISSION SOLIDARITE**

#### **A. MISSIONS DE LA COMMISSION**

La commission « Solidarité » du CONPP est chargée, selon article L4321-2 du Code de Santé Publique, de l'étude des demandes de secours et des demandes d'exonérations partielles de cotisation

d'inscription au tableau de l'ordre (dans une limite de 90% du montant de la cotisation et donc 10% restant à charge du demandeur).

En accord avec les missions ordinaires et conformément à l'article L.4322-7 du Code de Santé Publique, la commission solidarité du CNOPP gère les demandes d'exonération de cotisation ordinaire pour des professionnels en difficulté et intervient notamment dans le cas de sinistre rendant impossible l'exercice professionnel.

Elle jouit d'une liberté d'intervention dans son action comme dans le cas d'intempéries ou d'évènements exceptionnels : de son initiative elle peut alors se rapprocher des professionnels sinistrés par contact direct et ainsi leur proposer une aide répondant à leurs besoins : par exemple, contacter une mairie pour demande de « relogement de cabinet » suite à sinistre, ou solliciter la générosité des fournisseurs pour du matériel professionnel.

### B. ORGANISATION

Cette commission est nationale : cela signifie que chaque demande est centralisée à Paris pour étude, couvrant alors l'ensemble du territoire français.

Elle est composée de 3 élus : un rapporteur et deux membres tous élus ordinaires nationaux, le Président et le Secrétaire Général étant membres de droit. Elle possède une adresse mail propre et un numéro de téléphone dédié diffusés sur [www.onpp.fr](http://www.onpp.fr) qui permettent au professionnel de pouvoir prendre contact directement.

Elle fonctionne avec 4 réunions par an en général, la charge de travail est irrégulière car les documents sont réceptionnés essentiellement en janvier, juin puis octobre lors des appels de cotisation.

La constitution du dossier diffère selon le motif de saisie :

- Dans le cas de difficultés financières (liées non seulement à l'exercice professionnel, mais également à la sphère privée ou familiale) : courrier LRAR motivé et justifié.
- Dans le cas d'un sinistre (incendie, catastrophe naturelle, inondation...), il existe alors un formulaire type à envoyer avec la description des dégâts subis par le cabinet que l'on trouve en accès direct sur le site internet ordinal. Une exonération exceptionnelle de la cotisation ordinaire peut être accordée.

Une fois étudié par les membres de la commission, le dossier est présenté de façon anonyme en plénière pour que la décision soit votée. Avec l'accord du Président du CNOPP, la commission a pouvoir, entre les sessions, de décider tout secours d'urgence.

Par vote du Conseil National en octobre 2009, et à compter de l'année 2010, le nombre d'exonération par professionnel serait limité à trois, que les demandes soient consécutives ou non. Cette décision a fait l'objet de l'ajout d'un paragraphe dans le règlement de trésorerie.

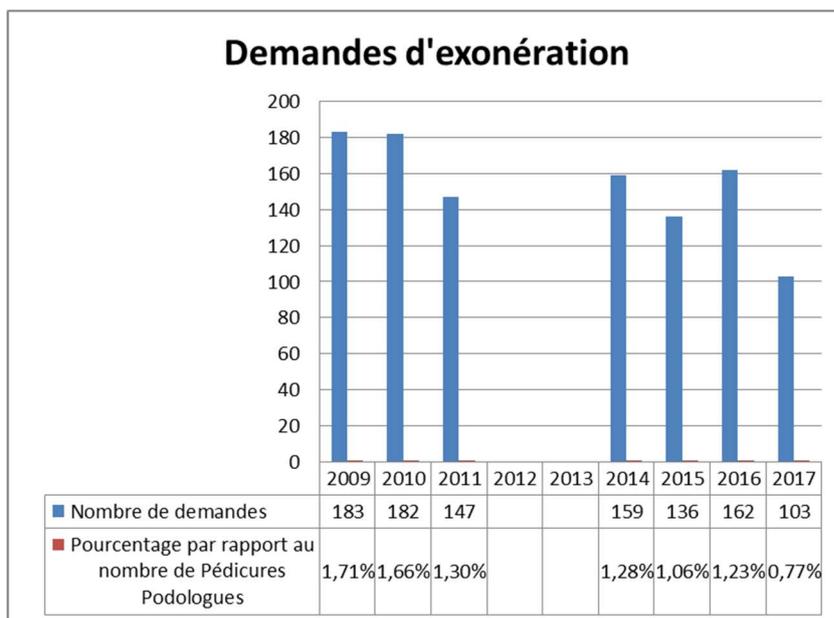
### C. RAPPORT D'ACTIVITE 2009-2018

Entre 2009 et 2016, le nombre de demandes est plutôt stable entre 150 et 180, le sexe des demandeurs tend aujourd'hui à se rapprocher de la parité contrairement aux années 2008 et 2012 où les femmes étaient majoritaires.

L'année 2016 a été marquée par une forte demande d'exonération concernant les jeunes professionnels (20-30ans) représentant 45% des demandes reçues. En effet, cette année-là le mode de calcul du montant de la cotisation ordinale a changé et certains ont eu à régler une cotisation à taux plein au lieu d'une demi-cotisation comme les années précédentes.

En 2017 et 2018, le nombre de demandes a baissé, respectivement 103 réceptionnées et 51 dossiers enregistrés.

Généralement, sur l'échantillon disponible, les demandes augmentent principalement pour problèmes financiers, surtout chez les jeunes diplômés mais aussi pour les praticiens proches de la retraite. Ces derniers se laisseraient dépasser par la concurrence des nouvelles installations et la modernisation de la pratique qui nécessite un investissement conséquent.<sup>2</sup>



Les demandes les plus nombreuses émanent des régions possédant une école ou encore les régions attractives pour leur qualité de vie donc à forte densité professionnelle (PACA, Rhône-Alpes, Paris).

Les situations de précarité sont relevées dans de nombreux dossiers mettant en exergue la difficulté des plus jeunes à s'installer. Par ailleurs, la proportion des jeunes diplômés qui n'ont fait qu'un ou

deux remplacements dans l'année civile et qui sont bénéficiaires du RSA ne cesse d'augmenter.

Les principaux motifs de demande d'exonération sont majoritairement liés aux problèmes financiers, à la maladie avec difficulté financière associée ou aux accidents de la vie. La demande d'exonération pour cause de santé resterait tout de même minoritaire dans les dossiers traités mais ne permet pas de conclure à l'absence d'épuisement professionnel, l'accompagnement de la commission étant essentiellement financier.

Les différents rapports d'activité de la commission Solidarité laissent apparaître trois catégories de professionnels vulnérables :

- Les jeunes installés titulaires. L'absence de business plan préalable à leur installation est recensé et pourrait justifier les difficultés financières d'un projet mal préparé.
- Les femmes seules ou divorcées avec enfant(s) à charge.
- Professionnels proches de la fin de carrière (55-65ans) n'ayant pas suivi l'évolution de la profession, concurrencés par de jeunes professionnels, et qui essaient malgré tout d'arriver jusqu'à l'âge légal de départ en retraite.

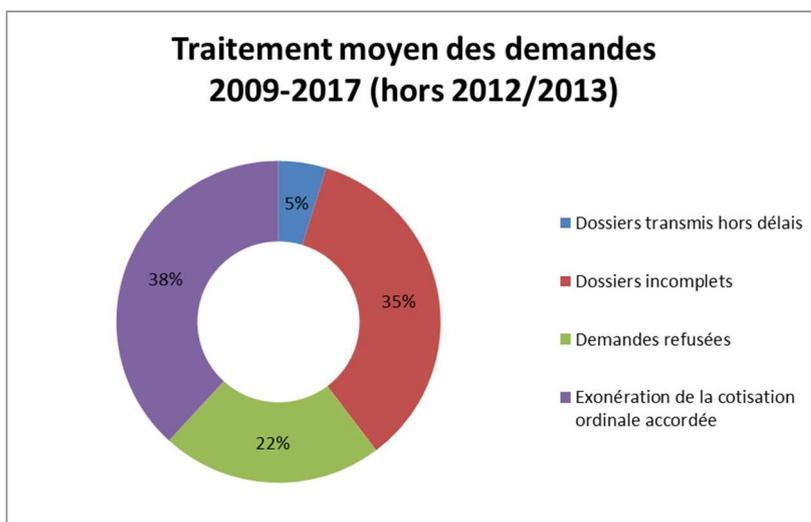
Des exonérations de cotisations d'office ont été validées en 2010 et 2017 par la commission à la suite de catastrophes naturelles et intempéries et plus particulièrement :

- Inondations dans l'Aude.
- Ouragan touchant les Antilles.
- Dégradations de cabinet avec incendie criminel ou accidentel.

### D. LIMITES

L'organisation et les modes d'actions de la commission Solidarité font apparaître des limites :

- Les demandes et dépôts de dossier ne peuvent se faire qu'une fois par an, (en général avant le 15 février



de l'année avec courrier argumenté LRAR au siège national et renvoi dans les temps des pièces justificatives).

- Des abandons de démarche par les professionnels eux-mêmes sont répertoriés avec souvent des dossiers incomplets.
- Lors de l'étude du dossier, il y a une prise de contact avec le demandeur pour complément d'information et pièces justificatives. Des conseils oraux sont à l'occasion dispensés de façon informelle par le conseiller ordinal mais ceux-ci ne font pas forcément l'objet d'un ajout dans le dossier.
- Après acceptation ou refus d'exonération, le dossier est classé au niveau national : aucun suivi de situation n'est aujourd'hui en place pour savoir où en est le professionnel et lui proposer le cas échéant un appui complémentaire, comme proposer un remplaçant pour pérenniser l'activité pendant l'arrêt de travail, proposer un contrat remplacement pour mi-temps thérapeutique pour faciliter un retour à la vie professionnelle...D'ailleurs, la demande n'apparaît pas dans le dossier régional dont dépend le professionnel, le Conseil Régional n'est donc pas forcément informé des difficultés rencontrées par ses inscrits au Tableau.
- Ladite commission traite donc les problèmes par un appui financier à posteriori mais n'a pas les moyens ni les ressources aujourd'hui pour anticiper et accompagner les pédicures-podologues en situation d'épuisement professionnel.
- Les dossiers ne font pas l'objet d'une gestion de données ni retour d'expérience pourtant nécessaires à la mise en place d'une stratégie d'amélioration du service au plus près des besoins exprimés.

Le Conseil National de l'Ordre des Pédicures-Podologues a la volonté de compléter et renforcer cette commission en intégrant les notions de prévention des risques d'épuisement professionnel et d'accompagnement de ses membres.

#### **4. CONTOURS ET PROJETS DE L'ENTRAIDE ORDINALE**

Le service rendu d'entraide ordinale pourrait être indépendant des autres commissions ou adossé à celles existantes.

Un renforcement de la commission « Solidarité » paraît pertinent pour permettre une prise en charge globale de chaque professionnel en difficulté et ayant recours à cette commission.

### A. MISSIONS

L'objectif de l'entraide sera de permettre aux membres inscrits au Tableau de l'Ordre des Pédiatres-Podologues de trouver un soutien non seulement financier mais également moral et organisationnel au travers de fiches conseils, de cas pratiques, d'outils d'évaluation et bien sûr d'un contact réel et suivi avec une personne idoine et qualifiée.

En s'appuyant sur la cinquième mission ordinaire définie par l'Art L-4322-14 du Code de Santé Publique, le CNOPP peut organiser toute œuvre d'entraide au bénéfice de ses membres et de leurs ayants droits.

Dans un premier temps, cette notion d'entraide ordinaire chez le pédicure-podologue pourra se calquer sur l'entraide ordinaire de l'Ordre des Médecins qui a pour mission d'accompagner les médecins et leur famille dans l'adversité : Art. 56 du code de déontologie (R.4127 du code de la Santé Publique) : « Les médecins se doivent assistance dans l'adversité ». Cette notion est également présente dans le Serment d'Hippocrate : « j'apporterai mon aide à mes confrères ainsi qu'à leur famille dans l'adversité ». L'entraide chez les médecins ne se limite pas à un simple rôle financier et compassionnel, elle évolue depuis 2017 vers une prise en charge plus globale des médecins et de leurs problèmes (administratifs, financiers, organisationnels, sociaux ...) avec respect de la confidentialité en renforçant la prévention pour éviter une escalade des problèmes et un éventuel épuisement professionnel.<sup>3</sup>

Le Code de Déontologie des pédicures-podologues ne fait pas mention de ces notions d'entraide confraternelle, il est cependant mis en avant dans la sous-section 3 « Devoirs entre confrères et membres des autres professions de santé », Article R.4322-62 que « les pédicures-podologues doivent entretenir entre eux des rapports de bonne confraternité. Il leur est interdit de calomnier un confrère, de médire sur lui ou de se faire l'écho de propos capables de lui nuire. Il est de bonne confraternité de prendre la défense d'un confrère injustement attaqué. ». En outre, lors de la prestation de Serment et au moment d'être admis à exercer la pédicure-podologie et inscrit au Tableau de l'Ordre, le jeune diplômé s'engage solennellement devant ses pairs à « être loyal envers ses (mes) consœurs et ses (mes) confrères ».

### Actions

La mission d'Entraide au sein du CNOPP, intégrée à la commission « Solidarité », peut proposer des solutions d'entraide et de prévention des différents problèmes rencontrés par les pédicures-podologues avec la spécificité de leur exercice professionnel à 98% en cabinet libéral.

Cette entraide ordinale prend toute sa place et toute sa portée concernant la souffrance au travail. Cette souffrance est prise au sérieux par les instances gouvernementales au travers de la Stratégie nationale de qualité de vie au travail : « Mieux informer les professionnels de santé sur la prévention des risques psychosociaux qui « nécessite une communication forte et répétée en direction des soignants relayée par plusieurs vecteurs d'information en direction des professionnels » notamment via les ordres.<sup>4</sup>

Le 26 avril 2018, l'ONPP a rejoint le dispositif mis en place en le 1<sup>er</sup> janvier 2018 par le CNOM : un numéro de téléphone unique d'écoute et d'assistance confidentiel et gratuit le 0 800 288 038. Il est aujourd'hui ouvert à tous les professionnels de santé suite à l'invitation des Dr P.BOUET (Président du CNOM), Dr J.MORALI (Président de la Commission Nationale d'Entraide des Médecins). Mais aussi suite aux discussions inter-ordres sur les difficultés croissantes rencontrées par les professionnels de santé qui ont aboutis à la signature (adhésion) de ceux-ci à cette plate-forme (pédicures-podologues, masseurs kinésithérapeute, infirmiers, sages-femmes...)

L'entraide prend aussi tout son sens dans la prévention en matière de sécurité des soignants comme le souligne l'axe II -Engagement 6-Action 10-11-12 de la Stratégie nationale d'amélioration de la qualité de vie au travail : « Assurer la sécurité des soignants exerçant en ambulatoire » qui passe par : action 10 « informer les professionnels sur les moyens de prévenir les violences et de renforcer leur sécurité », action 11 « publier un guide de prévention des violences en milieu de santé pour améliorer la sécurité des professionnels de santé par l'intermédiaire de conduites à tenir, de diffusion de mesures et de bonnes pratiques » de l'Observatoire National des Violences en milieu de Santé (ONVS) avec lequel le CNOPP est en relation mais aussi via l'action 12 « organiser le pilotage par la Direction Générale de l'Offre de Soins (DGOS) et les ordres professionnels des mesures visant à assurer la sécurité des professionnels de santé. » .

Pour prévenir l'épuisement professionnel, l'ONPP devra mettre en place, entre-autre, des actions préventives dans le cadre de l'exercice professionnel.

L'objectif étant de :

- Contribuer au développement des bonnes pratiques,

## DIU soigner les soignants

- Favoriser le bien-être au travail,
- Préparer les professionnels aux risques de la profession en les sensibilisant aux spécificités de l'exercice, y compris ceux relatifs à la sécurité, et sur les mesures qui leur sont offertes pour les prévenir.

Le but sera de prévoir, détecter, réduire ou éliminer et anticiper toute source de stress liée à l'activité et améliorer les conditions d'exercice.

La prévention permet de mettre en place une stratégie remettant au centre du cabinet l'essence même de la profession : le soin.

Les conseils prodigués seront simples, courts et concis pour un meilleur impact.

Cette prévention se décompose en quatre axes :

- Prévention primaire : elle correspond à l'ensemble des démarches à anticiper avant son installation en cabinet libéral afin d'éviter toutes mauvaises surprises à terme.
- Prévention secondaire : elle correspond à l'ensemble des « bonnes pratiques » professionnelles durant son activité pour cadrer et organiser sa journée et limiter les sources de stress.
- Prévention tertiaire : elle correspond aux actions à mener suite à une demande d'entraide d'un professionnel en situation de difficulté ou d'épuisement encore en activité.
- Prévention quaternaire : elle correspond aux process à mettre en œuvre une fois le burn-out avéré avec toutes ses conséquences (inaptitude au travail, décrochage, décès).

### B. ORGANISATION :

La commission « Entraide » sera adossée à la commission existante au sein du CONPP. Son fonctionnement et son organisation seront similaires avec néanmoins l'appui d'un référent spécifique « Entraide » formé au DIU « Soigner les soignants » qui pourra donc compléter la commission « Solidarité ». Elle pourrait aussi bénéficier de ses outils de communication dédiés (mail et téléphone).

Un maillage et un déploiement au sein des Conseils Régionaux pourraient être intéressants pour faciliter la prise en charge des professionnels avec accès au dossier administratif, contacts et déplacements plus aisés pour une gestion facilitée en prenant en compte les spécificités régionales (exemples : structures de soins, us et coutumes, densité professionnelle...). Tout cela avec une

procédure normée : rédaction d'une fiche type de demande entraide synthétique et renvoi au national pour les cas plus complexes avec l'intervention et l'expertise d'un référent « Entraide ».

Le dossier d'entraide pourra être initié par le professionnel lui-même ou un tiers déclarant (famille, confrère, patient...) par LRAR ou plus facilement via l'adresse mail dédiée. Il sera transmis aux membres de la commission « Solidarité » qui entreront en contact systématique avec le professionnel pour demande de renseignements, compléments de dossier, échanges téléphoniques et mails et pour apporter une écoute, un soutien ainsi qu'une orientation de solution au(x) problème(s).

La commission peut bénéficier de l'appui du service juridique de l'ONPP et pourra de ce fait orienter de façon plus aisée et pertinente le praticien quand sa situation relève d'un cas juridique. Les dossiers « Solidarité » pour demande d'exonération de cotisation devront également être traités plus en « profondeur » avec une prise en charge et un suivi sur le schéma de la prise en charge d'un dossier plus étiqueté « Entraide ».

Le dossier sera présenté en plénière de façon anonyme avec les stratégies d'aide et moyens mis en place avec le suivi qui en découle.

La commission « Solidarité » en place laisse apparaître des difficultés liées à des abandons de professionnels face à la procédure administrative. Il paraît donc intéressant de réfléchir à une autre façon de première prise de contact, d'incitation au contact, via un outil plus complet en termes d'information-prévention et plus simple d'utilisation. Cela permettrait à la section « Entraide » de sensibiliser le plus grand nombre à l'entraide ordinale et au rôle de conseil de l'ONPP et offrir à chaque pédicure-podologue la possibilité de trouver les informations nécessaires à la prévention de son exercice, de sa santé et de son bien-être au travail.

## **5. PROPOSITION D'UN OUTIL DE PREVENTION ET D'INFORMATION DE L'ENTRAIDE ORDINALE**

L'objectif est la présentation d'un outil de communication adaptée et la création d'outils préventifs (en travaillant sur le support) pour en faciliter l'accès au le plus grand nombre de praticiens.

Concomitamment, une organisation pour le suivi et la bonne orientation des personnes concernées devra être proposée pour assurer une efficacité opérationnelle au dispositif.

### **A. PRESENTATION, FONCTIONNEMENT**

A l'ère du numérique et au vu des résultats de l'enquête menée en novembre 2018 par le CNOPP sur les outils de la communication ordinale il paraît judicieux d'envisager une page-un lien internet

émanant du site [www.onpp.fr](http://www.onpp.fr) « Solidarité-Entraide Ordinale » présentant et regroupant toutes les informations utiles à l'entraide. En effet, 66% des répondants au questionnaire (soit 16% des inscrits) trouvent ce qu'ils cherchent sur le site et suggèrent en priorité des conseils et informations, puis les contrats et les outils de communication en ligne<sup>5</sup>.

Cette page internet-lien serait gérée par les membres de la commission « Solidarité » renforcée de la notion d'entraide qui veilleront à l'alimenter régulièrement avec la mise à jour des dernières informations en matière de prévention, orientations possibles et protocoles.

La commission « Solidarité » ayant une adresse mail propre, la commission Entraide pourrait quant à elle bénéficier également d'une fonction « fenêtre pop-up : aide et contacts » via sa page-lien internet dédiée.

Cette fonctionnalité interactive permettra de faciliter les démarches, de répondre aux questions les plus courantes des pédicures-podologues et de trouver rapidement la marche à suivre avec les différents liens vers les documents :

- Accès à des fiches « protocoles » (ex : que faire en cas d'agression/épuiement professionnel).
- Facilitation d'accès aux fiches de demande d'entraide.
- Accès direct aux numéros utiles et adresses de structures d'aide avec lien vers le site de la CARPIMKO et de son fond d'action sociale mais aussi vers des renseignements sur les différentes formations, associations et actions organisées en vue de la prévention de l'épuisement professionnel et de la sécurité des praticiens.
- Entrer en contact via discussion instantanée avec un membre de la commission.

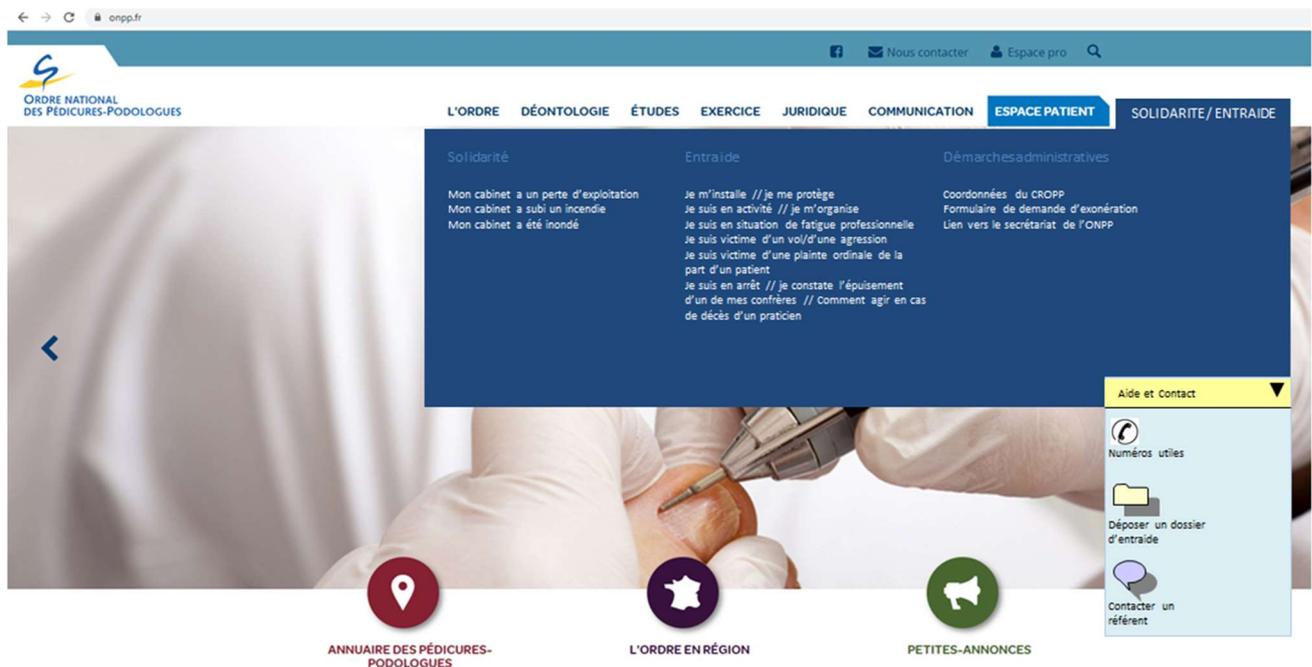
Au départ, si le professionnel le souhaite et si cela est envisageable informatiquement, l'échange sera anonyme. Anonymat qui finirait par être levé si une prise en charge et orientation s'avèrent nécessaires. L'idéal serait une réponse sous 48 heures pour entrer en dialogue avec suggestion systématique de se rapprocher également de la ligne d'écoute nationale. Chacun des membres de la commission pourrait être prévenu de l'ouverture de la discussion par une alerte sur son adresse mail CNOPP.

L'analyse automatique des demandes avec le trafic sur la page, sur les onglets, sur les thèmes les plus recherchés permettrait d'affiner la prévention et cibler au mieux les réponses.

### B. CONTENU

Par cohérence avec les quatre types de prévention, le support doit pouvoir proposer, en plus de la prise de contact, des réponses pour les différents stades du mal-être chez le praticien : tout d'abord en présentant les bonnes pratiques pour lancer son installation et sa pratique professionnelle, puis par la présentation de cas pratiques qui – même s'ils ne peuvent être exhaustifs – permettront d'aborder de façon très concrète les potentiels problèmes et leurs prises en charge.

- Dans le cas d'un manuel, ces différents cas prendront la forme de chapitres ou de fiches spécifiques.
- Dans le cas d'une page web, ces différents cas prendront la forme d'onglets.



Exemple d'onglets (qui n'existent pas pour le moment) sur le Site Web de l'Ordre des Pédiatres-Podologues

Onglet : Je m'installe // je me protège

*Les bonnes pratiques à la création de l'activité libérale (Prévention primaire)*

- Avant l'installation, faire élaborer un business plan comptable et se renseigner aussi sur la démographie professionnelle (accessible sur le site de l'ONPP).

- Pratique des soins dans les plus strictes recommandations professionnelles (renvoi vers le livret « plateau technique ») ce qui permet d'aborder « plus sereinement » une éventuelle plainte car soins réalisés dans les règles.
- Bien s'assurer avec assurances Indemnités Journalières/Prévoyance/Prêts/Perte exploitation/Charges fixes, plutôt avec un courtier qui, en mixant les différents contrats aura une solution plus adaptée au profil de chacun. Toutefois, faire attention aux exclusions (troubles musculo squelettiques et troubles psychologiques avec dépression et burn-out) et aux délais de carences. Il existe aussi une assurance facultative Accident du Travail/Maladie Professionnelle à souscrire auprès de la Caisse Primaire Assurance Maladie du lieu d'exercice avec dossier de demande d'affiliation dont la cotisation est en rapport avec le chiffre d'affaire.
- Se prémunir face à un décès avec assurance décès et signature devant notaire d'un mandat à effet posthume qui est un acte authentique pour préserver la valeur de son activité. La loi n°2006-728 du 23 juin 2006 portant la réforme des successions et des libéralités a créé le mandat à effet posthume. Ainsi, en vertu de l'article 812 une personne peut désigner une ou plusieurs autres personnes, physiques ou morales, pour l'administration ou la gestion de tout ou partie de sa succession après son décès, ce qui permet la mise en place de d'une convention d'exercice en cas de décès du praticien. Même si cette convention reste un compromis utile à la préservation des droits patrimoniaux des héritiers du professionnel décédé, il est souhaitable malgré tout que tout pédicure-podologue prenne les meilleures dispositions de son vivant, en se rapprochant de son notaire, pour préserver au mieux sa famille et lui éviter des démarches complexes, car d'ordre professionnelles.

Ne pas oublier que « C'est par le bien-faire que se crée le bien-être\_ Proverbe Chinois. »

Onglet : Je suis en activité // je m'organise

### *Recommandations dans sa pratique professionnelle (Prévention secondaire)*

Le but de cet onglet sera de proposer les clés afin de réduire les conditions de stress (relation particulière qui s'instaure entre une personne et son environnement) inhérentes à l'activité professionnelle et donc de diminuer son impact en adoptant une autre stratégie d'articulation de pratique professionnelle.

## DIU soigner les soignants

- Organiser son agenda et son temps de travail en veillant à réserver une pause minimum 1/2h par jour de façon à créer un sas de décompression, ce qui permet de reprendre sa journée plus en forme et motivé.
- Essayer de se décharger un maximum des tâches annexes ; secrétariat téléphonique, ménage, comptabilité, courriers types pour gain de temps rédactionnel de comptes-rendus.
- Organiser ses tâches, les déléguer si possible, diversifier ses activités : participer aux programmes de formations pour éviter l'isolement professionnel.
- Remplir ses obligations de formations continues : Développement Professionnel Continu (DPC).
- Prendre du temps pour soi, protéger sa santé : détente, loisirs et sport, bilan de santé 1 fois dans l'année, avoir un médecin traitant, veiller à sa qualité de sommeil. Ne pas oublier que la santé est le premier bien immatériel du cabinet libéral.
- Conserver son réseau social et entretenir du lien avec ses pairs, l'échange peut permettre d'appréhender des situations déjà vécues et résolues par certains.
- Lien vers le Maslach Burnout Inventory (MBI), questionnaire de mesure du burn-out, pour se tester.
- Si besoin, possibilité de se rapprocher d'entités aidantes autre que son Conseil de l'Ordre comme la plate-forme d'écoute nationale qui fonctionne 24H/24H et 7J/7J dont le numéro unique 0800 288 038 et qui offre une écoute et une orientation aux professionnels de santé, possibilité également de se rapprocher d'associations également ouvertes à tous les professionnels de santé médicaux et paramédicaux : ASRA, MOTS (associations régionales), SPS....

Cet onglet permet d'agir à un stade précoce pour dépister les situations et/ou les comportements débutants pour les praticiens en souffrance émotionnelle liée à leur pratique professionnelle.

### *Les conseils pratiques pour prévenir les actes malveillants / Sécurité de l'exercice professionnel et du soignant*

Il est nécessaire de sécuriser son exercice et sa propre personne dans l'exercice de ses fonctions. Des accords « Santé-Sécurité-Justice » ont été signés en 2011 pour répondre à cela. Ces accords sont « étendus aux ordres professionnels, ils engagent les Ministères de la Santé, de l'Intérieur et de la Justice et concernent tous les soignants de ville. Ils prévoient des conseils de sécurité délivrés gratuitement par les Forces de l'Ordre. Ainsi, des policiers/gendarmes, formés et diplômés, peuvent,

à la demande de l'ordre se rendre dans un cabinet afin d'apporter leur expertise en matière de sécurité » : axe II-Engagement 5 de la « Stratégie nationale d'amélioration de la qualité de vie au travail, prendre soin de ceux qui soignent » : Renforcer les accords « Santé-Sécurité-Justice ».

Aussi, au sein de cet onglet, la commission peut prodiguer les conseils issus du guide pratique pour la sécurité des professionnels de santé avec lien vers la note (éditée par le Ministère de l'Intérieur, de l'Outre-Mer, des Collectivités Territoriales et de l'Immigration.) notamment en ce qui concerne la sécurité au cabinet, au domicile du patient et lors d'un déplacement. Les pédicures-podologues doivent se prémunir face à ce type d'incidents.

En effet, les 2/3 de la profession est féminine et donc vulnérable, l'utilisation d'instruments tranchants (bistouris, cutters, tranchets pour réalisation et façonnage d'orthèses plantaires) peuvent être détournés en arme potentielle. De plus, la convention Sécurité sociale ne couvrant qu'une petite partie de l'activité, ayant peu recours à la télétransmission et le règlement des consultations s'effectuant par des moyens de paiements traditionnels (chèques, espèces, carte bancaire), le pédicure-podologue peut se retrouver en fin de journée avec des sommes d'argent conséquentes. De nombreux praticiens assurent aussi des consultations à domicile et doivent également sécuriser leur exercice lors de leurs déplacements.

### ***Ma sécurité au cabinet :***

- Filtrer l'accès au cabinet : porte blindée, système d'ouverture à distance avec visiophone, et/ou interphone couplés à une gâche électrique, consultations sur RDV.
- Système de vidéosurveillance dans salle attente pour détecter tout comportement suspect.
- Stocker dans un local fermé et non accessible au public des dispositifs pouvant faciliter une effraction ou une agression (atelier de fabrication semelle avec tranchets, cutter etc...), maintenir le matériel médical de petite chirurgie (bistouris, ciseaux...) dans un rangement fermé.
- S'équiper d'un téléphone avec présentation du numéro de l'appelant pour identifier les éventuels auteurs d'injures ou menaces téléphoniques (numéro à communiquer en cas de dépôt de plainte).
- Ne pas laisser d'ordonnancier ni feuilles de soins à la vue.
- Évitez de mettre des objets de valeurs dans salle attente/ consultation ou susceptibles de devenir des armes par destination (pots de fleurs, parapluies...)
- Installer un coffre scellé ou une zone fermée et inaccessible au public pour y mettre ses effets personnels lors de la journée de consultation.

## DIU soigner les soignants

- Ne pas laisser de fond de caisse, éviter de la manipuler devant la patientèle, ne pas conserver des sommes trop importantes au cabinet et favoriser le paiement par voie dématérialisée.
- Éviter de signaler son absence sur la porte du cabinet ou sur répondeur : utiliser le renvoi d'appel ou avoir recours à un service de secrétariat téléphonique.
- Organiser sa salle de consultation pour favoriser l'évitement et limiter les zones où l'on serait bloqué.

De nombreux praticiens assurent des consultations à domicile et doivent également sécuriser leur exercice lors de leurs déplacements.

### *Ma sécurité lors d'un déplacement :*

- Ne laisser à la vue dans sa voiture aucun objet médical ou attrayant en évidence.
- Éviter de porter des éléments vestimentaires trop en décalage avec le lieu de visite.
- Stationner si possible proche du lieu de consultation de façon à pouvoir quitter les lieux le plus rapidement possible.
- Laisser l'adresse et le numéro de téléphone du patient à une tierce personne de confiance si celui-ci paraît suspect dans sa prise de RDV : « apprécier le sérieux » de l'appel, mettre un code discret de demande d'assistance avec un proche sur son téléphone.

### *Ma sécurité au domicile du patient :*

- Prendre le temps d'apprécier l'orientation des lieux : issues de sorties.
- Observer rapidement l'état des lieux pour se donner une idée du profil du patients et des occupants (alcool, armes...).
- Éviter de se rendre dans une pièce sans y être convié.
- Laisser le patient vous proposer le meilleur emplacement pour la réalisation des soins après avoir exprimé vos souhaits (pièce éclairée, point d'eau, confort pour le patient : lit, fauteuil...).
- Faire preuve d'empathie sans s'éloigner du motif de la consultation pour laquelle vous êtes appelé.
- Ne pas se séparer de son téléphone et préenregistrer une touche d'urgence 112.
- Éviter manipuler de somme d'argent importante même lors du rendu de monnaie et ne pas se séparer de sa trousse de soin ni même de ses affaires personnelles.

Onglet : Je suis en situation de fatigue professionnelle

*Actions et appuis dans la difficulté (Prévention tertiaire)*

Il s'agit ici de la réhabilitation des professionnels en souffrance pour un retour plus serein à l'activité avec de nouveau un épanouissement professionnel et une articulation vie privée -vie professionnelle plus acceptable. C'est souvent à ce moment qu'intervient une demande d'entraide soit par le praticien lui-même soit par un tiers, y compris une plate-forme d'appel, qui l'estime en souffrance.

A ce moment-là, la demande sera prise en charge par la commission. Elle aura pour rôle, après étude de la demande et analyse du dossier, d'orienter et conseiller le professionnel : renvoi par exemple vers un parcours de soin, un comptable, un juriste, responsabilité civile ou une aide pour les démarches administratives.

Cet onglet comportera également des liens vers des adresses de lieux de prise en charge des aspects psycho-socioprofessionnels et psychologiques pour aider dans les démarches médico-administratives : services d'assistantes sociales, des adresses de juristes, avocats -qui dans l'idéal – seraient sensibilisés à la cause et éventuellement travailleraient en collaboration avec l'institution ordinale.

- Je peux prendre contact avec la commission « Entraide » soit par messagerie instantanée, soit par téléphone, soit par dépôt d'un dossier entraide. Elle m'écouterà et m'orientera.
- Possibilité de se rapprocher d'entités aidantes autre que son Conseil de l'Ordre comme la plate-forme d'écoute nationale qui fonctionne 24H/24H et 7J/7J dont le numéro unique 0800 288 038, mon appel sera pris en charge quelle que soit l'heure par une assistante sociale ou un psychologue qui pourra m'orienter.
- Je consulte mon médecin traitant.
- Je peux m'arrêter de travailler pour me recentrer sans fermer le cabinet en demandant à me faire remplacer pour pérenniser mon activité pendant mon absence.
- Prendre contact avec mon assurance prévoyance en cas d'arrêt maladie pour prétendre à d'éventuelles indemnités journalières.
- Lien vers le MBI.

Onglet : Je suis victime d'un vol/d'une agression

*(Prévention tertiaire)*

Suite à la signature en 2011 des accords « Santé-Sécurité-Justice », l'ONPP a audité les conseils régionaux. Il ressort que les pédicures-podologues sont victimes d'agressions, le plus souvent ces agressions sont verbales mais aussi physiques (portée directement par le patient ou un tiers accompagnant à l'encontre du praticien). Des vols ont été également recensés ainsi que des actes de vandalisme.

- Donner ou faire donner l'alerte rapidement sans toucher aux lieux/traces éventuelles de l'agression (les empreintes et tous les indices peuvent être utiles à la police ou à la gendarmerie).
- Dépôt de plainte au commissariat ou en ligne.
- En cas de vol de matériel, penser à faire un inventaire des biens dérobés ou vandalisés et signaler à votre assurance. Celle-ci, selon vos garanties, peut vous assurer un soutien psychologique si vous en éprouvez le besoin.
- Pensez à prévenir la CPAM si des feuilles de soins, ordonnancier ou CPS ont été dérobés.
- Pensez à faire une déclaration d'incident auprès de l'ordre dès que vous subissez une agression aussi bien verbale que physique et déposez une plainte ou une main courante selon le préjudice subi.
- Je peux prendre contact avec une ligne d'aide et d'écoute aux soignants si j'ai besoin d'exprimer mon mal-être, je serai orienté pour une prise en charge adaptée : psychologue, aide juridique.

*Conduite à tenir lors d'une agression*

Le caractère agressif du patient peut revêtir plusieurs aspects : violences physiques ou verbales. Celles-ci peuvent être l'expression d'une pathologie psychologique mais aussi de nature sociétale (irrespect, préceptes culturels...) ou liés directement au soins (attente jugée trop longue, peur du geste technique...) ou encore au comportement du professionnel qui peut aussi conditionner le comportement d'un patient colérique.

- Rester calme et courtois.
- Respecter le vouvoiement.

## DIU soigner les soignants

- Eviter toute réaction de force et tout geste brusque qui pourrait être interprété comme une agression, ne pas opposer pas de résistance et d'obstacles à sa fuite.
- Eviter tout regard ou attitude qui pourrait être perçue comme provoquante.
- Ne pas s'isoler avec l'agresseur, ne pas parlementer ni le menacer de représailles judiciaires.
- L'amener dans un endroit moins confiné proche d'une sortie.

Onglet : Je suis victime d'une plainte ordinaire de la part d'un patient

*(Prévention tertiaire)*

C'est toujours une épreuve difficile où le professionnel se remet en question et peut même douter de ses propres compétences.

- Prendre contact avec la commission « Entraide » du CNOPP pour trouver du soutien et des réponses à ses questionnements sur le déroulé de la procédure.
- Prendre contact avec une ligne d'écoute pour échanger sur son ressenti, pour essayer de dédramatiser la situation et pouvoir prendre du recul.
- Prévenir son assurance responsabilité civile professionnelle pour étude de la plainte et mise en relation avec un avocat spécialisé.

Onglet : Je suis en arrêt // je constate l'épuisement d'un de mes confrères // Action du CNOPP face au décès d'un praticien en activité

*Actions à mettre en place quand l'épuisement professionnel est avéré et identifié*

*(Prévention quaternaire) :*

Cela intervient généralement à la suite d'un signalement d'un tiers (patients, confrères, famille) au CNOPP (à la commission « Entraide ») et peut déboucher sur une orientation, selon le contexte, vers le médecin traitant, une structure de soin aux soignants, vers des consultations de pathologies professionnelles, une interdiction temporaire d'exercice avec mise en place d'un remplaçant pour pérenniser l'activité pour ensuite en faciliter la reprise.

Cas particulier du décès d'un praticien en activité

L'Art. R. 4322-90 du Code de Santé Publique stipule qu'en cas de décès d'un pédicure-podologue, le Conseil Régional de l'Ordre avec l'appui du service juridique peut, à la demande des ayants droit

ou, à défaut, du mandataire désigné dans le cadre de l'article 812 du Code Civil, autoriser un autre praticien à assurer le fonctionnement du cabinet pour une durée déterminée par le Conseil Régional en considération des particularités de la situation, pour cela est signée la « Convention d'exercice en cas de décès du praticien ».<sup>6</sup>

Cette convention permet une continuité des soins, un maintien de l'activité professionnelle au sein du cabinet, une continuité des soins puisque les patients restent pris en charge dans leur lieu de soins habituel, le maintien de la valeur professionnelle du cabinet le temps que soient résolues les questions de succession, évitant ainsi toute décision hâtive qui pourrait nuire à sa future reprise.

Tous les documents évoqués dans les onglets de prévention seront accessibles par téléchargement via des liens.

### C. PROMOTION /COMMUNICATION DU NOUVEL OUTIL ET DE LA NOUVELLE ORGANISATION ORDINALE.

L'Ordre National devra assurer la promotion de ce nouvel outil numérique, le diffuser auprès des professionnels par le biais du site « onpp.fr », par la revue « Repères » et par les bulletins régionaux. L'existence de cette page-lien internet et le fonctionnement de la nouvelle commission pourront également faire l'objet d'une présentation via la page « Facebook® » de l'institution avec un renvoi sur le nouvel outil.

Dans une première approche, et après entretien avec le Président du CNOPP, mettre en place un lien « Solidarité-Entraide ordinale » depuis le site ONPP paraît envisageable.

### D. LIMITES

Ces limites sont issues d'interviews avec les élus de l'Ordre des Pédiatres-Podologues et d'un entretien spécifique avec un web Designer pour la mise en œuvre de l'outil numérique.

Avec cet outil et le renforcement de la notion d'entraide ordinale, l'ONPP ne vise pas forcément que l'aide financière mais plutôt un soutien et un accompagnement, une orientation qui rappelle bien là le rôle de conseil et d'entraide ordinale. Les limites de mise en place d'un tel outil seront dépendantes de plusieurs facteurs : limite technique, facteur économique et ressources humaines.

### Limite de faisabilité technique

Annexer une page web-lien au site [www.onpp.fr](http://www.onpp.fr) est tout à fait possible techniquement. Il faut néanmoins s'assurer de la confidentialité et de la possibilité d'anonymiser les échanges en discussion instantanée et faire fonctionner correctement et de façon appropriée la fenêtres pop-up « Aide et contacts ».

### Limite financière

Le coût de la mise en place de cet outil numérique dédié avec la fonctionnalité fenêtres pop-up et interactivité peut être une limite dans la mise en place. En effet, selon les options retenues, les tarifs peuvent osciller du simple au double.

L'indemnisation des conseillers ordinaires de ladite commission impactera certainement le budget annuel de fonctionnement du CNOPP. En effet, la gestion des dossiers (qui risquent d'être plus nombreux qu'actuellement) nécessitera de la part des élus plus de travail et de présence. L'organisation dans le suivi à plus long terme avec une prise en charge et une approche réflexive sera nécessairement plus chronophage que la gestion actuelle des dossiers « Solidarité ».

Pour appuyer la notion d'entraide au sein de la commission « Solidarité », il sera certainement nécessaire d'envisager un partenariat dont les conditions seront à négocier et à définir en accord avec l'ONPP avec un service juridique, comptabilité, avocats qui pourront être sollicités selon les dossiers.

### Limites en ressources humaines

Reste à rencontrer à ce jour les membres de la commission « Solidarité » et future « Entraide » pour discuter avec eux des moyens humains à disposition.

Il faudra des élus sensibilisés et mobilisés, prêts à s'investir au sein de cette nouvelle organisation et mission. Formés à l'aspect préventif de l'épuisement professionnel et des risques psycho-sociaux avec une capacité d'écoute active renforcée. Des experts en santé des soignants titulaires du DIU « Soigner les soignants » seront identifiés et pourront être consultés en cas de besoin.

## 6. CONCLUSION

L'épuisement professionnel croissant chez les professionnels de la santé nécessite une réponse adaptée par les instances ordinales pour identifier et accompagner les pédicures-podologues touchés. Cette réponse doit être mise en place en complément des commissions existantes et en intégrant de la flexibilité pour assurer un conseil adapté, rapide et confidentiel.

Les points clés seront :

- L'identification et la classification de la demande, puis son traitement par une action claire et adaptée.
- Un service dédié à tout moment de l'année.

L'entraide ordinale chez les pédicures-podologues pourra être étroitement liée à l'outil numérique qui peut répondre aux exigences précitées. Celui-ci va lui permettre d'être interactive et proche des professionnels. Le numérique a l'avantage de pouvoir être modulé à tout moment et donc de pouvoir évoluer, d'être actualisé facilement et d'être toujours au plus près du terrain et de la réalité en matière de prévention et d'entraide.

Cela pourra permettre pleinement à la commission « Solidarité » déjà existante de remplir son rôle de conseil, d'entraide et d'« accompagnant » ordinal pour valoriser et promouvoir les actions de prévention contre l'épuisement professionnel et les risques psychosociaux liés à la profession de pédicure-podologue. En prenant, pourquoi pas, une nouvelle appellation au sein du Conseil National de l'Ordre des Pédicures-Podologues : « Commission Solidarité et Entraide ».

## 7. REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES :

Enseignement DIU « Soigner les soignants ».

Que sais-je -Le burn-out-Philippe Zawieja.

Stress et risques psychosociaux au travail -Bruno Lefèbvre & Matthieu Poirot.

Psychopathologie du travail -Christophe Dejours & Isabelle Gernet.

Serment d'Hippocrate.

Code de déontologie du Conseil National de l'Ordre National des Médecins.

Code de déontologie du Conseil National de l'Ordre National des Pédiatres-Podologues.

Règlement intérieur national de l'Ordre des Pédiatres-Podologues.

Serment du Pédiatre- Podologue.

[www.onpp.fr](http://www.onpp.fr)

Communiqué de presse du 26 avril 2018 : numéro unique d'écoute et d'assistance aux professionnels de santé en souffrance.

Discours d'intervention du 11 septembre 2017 d'Agnès BUZYN Ministre des Solidarités et de la Santé ouverture du colloque ANACT-DGOS-HAS : La qualité de vie au travail au service de la qualité des soins « Expérimenter c'est imaginer ».

Stratégie nationale d'amélioration de la qualité de vie au travail -Prendre soin de ceux qui soignent- second volet consacré aux professionnels exerçant en ambulatoire. Mars 2017-Ministère des affaires sociales et de la Santé.

Guide pratique pour la sécurité des professionnels de la santé- Ministère de l'intérieur, de l'outre-mer, des collectivités territoriales et de l'immigration.

La relation d'aide et la psychothérapie -Carl Roger.

## 8. RESUME

Face à l'évolution du travail, dans son rythme et son approche, les praticiens de santé libéraux sont de plus en plus touchés par l'épuisement professionnel. En effet, les différents ordres- et particulièrement le Conseil National de l'Ordre des Médecins- recensent une croissance exponentielle du mal-être au travail.

Le pédicure-podologue, dont l'activité est principalement libérale se voit également confronté à cette réalité et aux difficultés de la gestion d'un cabinet, administrative et financière, ou de la relation praticien-patient.

Le Conseil National de l'Ordre des Pédicures-Podologues a pris la mesure de cet enjeu avec la mise en place dès sa création d'une commission de solidarité dont l'objet est d'appuyer financièrement chaque praticien en difficulté. Néanmoins, au-delà des aspects financiers, il acte aujourd'hui la nécessité de compléter cette entité par une approche d'entraide et de soutien au travers d'une « boîte à outils » pour guider et aider les praticiens dans leur pratique professionnelle et ainsi lever le plus possible les différents poids qui peuvent peser sur leur exercice.

Ce soutien peut prendre différentes formes, mais une approche confidentielle et facilitée semble évidente dans un premier temps, et l'informatique via une page web répond à cela :

- Confidentialité - car permet aux personnes en souffrance de se renseigner et échanger derrière le masque d'un écran
- Simplicité – car facilite, à toute heure via un smartphone ou un ordinateur, non seulement la possibilité d'exprimer son mal-être mais aussi l'accès à un renseignement ciblé

En complément, cela permettra de recenser et d'analyser les flux et les demandes pour adapter la réponse à la spécificité de la profession.

## 9. ANNEXES

- A. COMMUNIQUE DE PRESSE – NUMERO UNIQUE D’ECOUTE ET D’ASSISTANCE AUX PROFESSIONNELS DE SANTE EN SOUFFRANCE – ORDRES DE SANTE
- B. DEMANDE D’ADMISSION A L’ASSURANCE VOLONTAIRE INDIVIDUELLE ACCIDENTS DU TRAVAIL ET MALADIES PROFESSIONNELLES
- C. ASSURANCE VOLONTAIRE – MEMO
- D. FICHE DE SIGNALEMENT DES INCIDENTS – ONPP
- E. MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)
- F. DEMANDES D’EXONERATION DE LA COTISATION ORDINALE REÇUES PAR LA COMMISSION SOLIDARITE DE L’ONPP
- G. DECLARATION DE SINISTRE
- H. PROJET DE FICHE DE DEMANDE D’ENTRAIDE



Paris, le 26 avril 2018

## Communiqué de presse

### Numéro unique d'écoute et d'assistance aux professionnels de santé en souffrance

**Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, un numéro unique d'écoute et d'assistance confidentiel et gratuit, le 0800 800 854, est accessible aux médecins, internes et étudiants en médecine en difficulté.**

**Face au mal-être croissant de l'ensemble des professionnels de santé, les Conseils nationaux des Ordres des Infirmiers, des Sages-Femmes, des Chirurgiens-Dentistes, des Masseurs-Kinésithérapeutes et des Pédiatres-Podologues rejoignent aujourd'hui ce dispositif.**

**L'Ordre des Pharmaciens, disposant d'un système dédié (ADOP), étudie la possibilité de rejoindre le dispositif.**

**Le 0800 800 854 devient dès à présent un numéro gratuit au service des plus d'un million de professionnels de santé, qui œuvrent chaque jour au service de nos concitoyens.**

Trop régulièrement, des drames viennent nous rappeler la souffrance à laquelle font face, aujourd'hui en France, un trop grand nombre de professionnels de santé.

Médecins, infirmiers, sages-femmes, chirurgiens-dentistes, masseurs-kinésithérapeutes, pédiatres-podologues et pharmaciens sont de plus en plus

nombreux à exprimer leur mal-être, face à un système de santé qui ne leur permet plus de se consacrer sereinement à leurs patients.

C'est pourtant la vocation première et partagée de tous les professionnels de santé, piliers de la bienveillance républicaine.

Face à cette situation qui s'aggrave de jour en jour, et alors que l'entraide confraternelle est l'une de ses missions constitutives, l'Ordre des médecins a créé le 1<sup>er</sup> janvier 2018 un numéro unique et gratuit d'écoute et d'assistance aux médecins en difficulté, dans le respect de la confidentialité et du secret professionnel, le 0800 800 854.

Le mal-être touche cependant aujourd'hui tous les professionnels de santé, et c'est ensemble, dans un indispensable esprit de coopération interprofessionnelle, qu'ils pourront y faire face.

C'est à ce titre que les Conseils nationaux des Ordres des Infirmiers, des Sages-Femmes, des Chirurgiens-Dentistes, des Masseurs-Kinésithérapeutes, des Pédiatres-Podologues et des Pharmaciens rejoignent aujourd'hui ou vont rejoindre ce dispositif d'écoute et de soutien confidentiel, disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Le 0800 800 854 devient dès à présent un numéro gratuit et confidentiel au service des plus d'un million de professionnels de santé, qui œuvrent chaque jour au service de nos concitoyens.

**0 800 800 854**

**Numéro d'écoute & d'assistance  
Appels gratuits**

## **DEMANDE D'ADMISSION A L'ASSURANCE VOLONTAIRE INDIVIDUELLE ACCIDENTS DU TRAVAIL ET MALADIES PROFESSIONNELLES**

(articles L. 743-1, R. 743-1 à 3 et R. 743-9 à 10 du Code de la sécurité sociale)

Ce formulaire permet au chef d'entreprise artisanale, commerciale ou libérale ou, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015, à tout conjoint collaborateur, de souscrire une assurance volontaire et individuelle contre le risque « accidents du travail et maladies professionnelles » moyennant le paiement d'une cotisation.

Cette démarche est individuelle : le conjoint collaborateur doit, pour être couvert, remplir sa propre demande d'assurance volontaire.

### **Formalités à la charge du demandeur**

#### **1 – Le formulaire permet de recueillir les éléments nécessaires au calcul de la cotisation : taux et base de calcul**

- *Pour le taux* : le demandeur, chef d'entreprise ou conjoint collaborateur décrit avec précision la nature de son activité professionnelle. Le taux de cotisation de l'assurance volontaire est égal à 80% du taux de cotisation d'accident du travail/maladie professionnelle habituel fixé pour le même type d'activité. Le conjoint collaborateur peut donc être rattaché à une activité professionnelle différente de celle du chef d'entreprise.

- *Pour la base de calcul* :

- *le demandeur chef d'entreprise* choisit et déclare le montant de l'équivalent du « salaire annuel » qui servira de base d'une part, au calcul de ses cotisations d'assurance volontaire et d'autre part, au calcul des prestations en espèces (rente ou capital) qui lui seront dues en cas d'accident du travail ou maladie professionnelle. Cependant, cette base de calcul doit être comprise entre le minimum du salaire de calcul des rentes (1er alinéa de l'article L. 434-16 du Code de la sécurité sociale), soit 18 263,54 € au 1er avril 2015 et un maximum égal au plafond annuel moyen des cotisations de sécurité sociale, soit 38 040 € au 1er janvier 2015. Lorsque le demandeur chef d'entreprise bénéficie de l'assurance volontaire pour les risques invalidité et vieillesse, la cotisation au titre des accidents du travail est calculée sur la même base que celle prise en compte pour l'assurance invalidité.

- *pour un conjoint collaborateur*, l'assiette servant de base au calcul des cotisations et des prestations est forfaitaire et correspond au salaire minimum des rentes soit 18 263,54 € au 1er avril 2015; son montant sera complété par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM).

**Le demandeur adresse ce formulaire** à la CPAM de son lieu de résidence habituelle qui lui notifie la décision d'affiliation ainsi que les montants et dates de paiement des cotisations.

#### **2 – Les cotisations**

Chaque demandeur s'acquitte individuellement de ses cotisations qui sont trimestrielles et payables d'avance, dans les quinze premiers jours du mois précédant le trimestre civil d'assurance, à l'exception du premier versement qui intervient dès la notification de la décision d'affiliation de la CPAM.

#### **3 – Droits aux prestations**

Ils s'ouvrent à compter du 1<sup>er</sup> jour du mois qui suit la décision d'affiliation de la CPAM et jusqu'au dernier jour du trimestre civil en cours, sous réserve de l'acquittement des cotisations.

Sous réserve d'obtenir la reconnaissance par la caisse d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle, l'assuré volontaire bénéficie pour lui-même des prestations suivantes :

##### **Prestations en nature :**

- frais de médecine générale et spécialisée,
- frais d'hospitalisation et de chirurgie,
- frais pharmaceutiques,
- frais d'appareillage,
- frais de réadaptation fonctionnelle, de rééducation professionnelle,
- frais funéraires

##### **Prestations en espèces :**

Lorsque l'assuré volontaire est atteint d'une incapacité permanente partielle (IPP) :

- d'une indemnité en capital si l'IPP est inférieure à 10%,
- d'une rente si l'IPP est égale ou supérieure à 10%.

En cas de décès de la victime, une rente peut être servie aux ayants droit.

##### **IMPORTANT :**

Cette assurance ne donne pas droit aux indemnités journalières.



DEMANDE D'ADMISSION A L'ASSURANCE VOLONTAIRE INDIVIDUELLE
ACCIDENTS DU TRAVAIL ET MALADIES PROFESSIONNELLES
(articles L. 743-1, R. 743-1 à 3 et R. 743-9 à 12 du Code de la sécurité sociale)

N°11227\*03

Date de réception par l'organisme

ADRESSEZ LES TROIS PREMIERS VOLETS A LA CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DE VOTRE LIEU DE RESIDENCE

Grid for date of reception

LE DEMANDEUR

Vos nom(s) et Prénom(s)
(Nom de famille (de naissance) suivi du nom d'usage (facultatif et s'il y a lieu), prénoms dans l'ordre de l'état civil)

Votre n° de sécurité sociale si vous en possédez un (n° figurant sur votre carte Vitale)

Si vous n'en possédez pas, cochez cette case

Date de naissance Sexe : Féminin Masculin

Lieu de naissance :

- si vous êtes né en France : Commune de naissance : N° département :
- si vous êtes né hors de France : Pays de naissance :

Nationalité : Française UE/EEE\*/Suisse Autre

Adresse

Code postal Commune :

Téléphone : Adresse courriel :

RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES

Votre situation professionnelle actuelle :

- votre statut : chef d'entreprise artisanale, commerciale ou libérale ou conjoint collaborateur
- votre profession :

Si vous êtes chef d'entreprise artisanale ou commerciale, indiquez votre numéro d'inscription :

- au registre des métiers ou au registre du commerce

Conditions dans lesquelles le travail est exercé :

(le demandeur décrit précisément la nature exacte de l'activité professionnelle qu'il exerce à titre principal : secteur de l'artisanat, travail

Base de calcul de la cotisation et, le cas échéant, des prestations en espèces (rente ou capital) en cas d'accident du travail ou de maladie professionnelle :

- montant du "salaire annuel" à compléter par le demandeur qui a le statut de chef d'entreprise (voir la notice)
- base forfaitaire à compléter par la CPAM si le demandeur est conjoint collaborateur (voir la notice)

Je certifie exacts les renseignements portés sur cette déclaration\*\*.

Fait à Le

Signature du demandeur

\* Les pays de l'UE/EEE sont les suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Royaume Uni, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède.

\*\* La loi rend passible d'amende et/ou emprisonnement quiconque se rend coupable de fraudes ou de fausses déclarations en vue d'obtenir ou de tenter d'obtenir des avantages indus (art. 313-1 à 313-3, 433-19, 441-1 et suivants du Code pénal).

En outre, l'inexactitude, le caractère incomplet des déclarations ou l'absence de déclaration d'un changement de situation dans le but d'obtenir le versement de prestations indues, peut faire l'objet d'une pénalité financière en application de l'article L. 162-1-14 du Code de la sécurité sociale.

La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés s'applique aux réponses faites sur ce formulaire. Elle garantit un droit d'accès et de rectification auprès de votre organisme pour les données vous concernant.



N°11227\*03

DEMANDE D'ADMISSION A L'ASSURANCE VOLONTAIRE INDIVIDUELLE
ACCIDENTS DU TRAVAIL ET MALADIES PROFESSIONNELLES
(articles L. 743-1, R. 743-1 à 3 et R. 743-9 à 12 du Code de la sécurité sociale)

Date de réception par l'organisme

ADRESSEZ LES TROIS PREMIERS VOLETS A LA CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DE VOTRE LIEU DE RESIDENCE

Grid for date of reception

LE DEMANDEUR

Vos nom(s) et Prénom(s)
(Nom de famille (de naissance) suivi du nom d'usage (facultatif et s'il y a lieu), prénoms dans l'ordre de l'état civil)

Votre n° de sécurité sociale si vous en possédez un (n° figurant sur votre carte Vitale)

Si vous n'en possédez pas, cochez cette case

Date de naissance Sexe : Féminin Masculin

Lieu de naissance :

- si vous êtes né en France : Commune de naissance : N° département :
- si vous êtes né hors de France : Pays de naissance :

Nationalité: Française UE/EEE\*/Suisse Autre

Adresse

Code postal Commune :

Téléphone : Adresse courriel :

RECEPISSE DE DEMANDE D'ADMISSION A L'ASSURANCE VOLONTAIRE AT/MP
A RETOURNER AU DEMANDEUR PAR LA CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE

Votre demande d'admission à l'assurance volontaire pour les risques accidents du travail et maladies professionnelles a été enregistrée :

Le sous le numéro

Nous vous ferons connaître ultérieurement notre décision.

Fait à Le

Identification de l'organisme

Empty box for identification of the organization

\* Les pays de l'UE/EEE sont les suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Royaume Uni, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède.

La loi rend passible d'amende et/ou emprisonnement quiconque se rend coupable de fraudes ou de fausses déclarations en vue d'obtenir ou de tenter d'obtenir des avantages indus (articles 313-1 à 313-3, 433-19, 441-1 et suivants du Code pénal).

En outre, l'inexactitude, le caractère incomplet des déclarations ou l'absence de déclaration d'un changement de situation dans le but d'obtenir le versement de prestations indues, peut faire l'objet d'une pénalité financière en application de l'article L. 162-1-14 du Code de la sécurité sociale.

La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés s'applique aux réponses faites sur ce formulaire. Elle garantit un droit d'accès et de rectification auprès de votre organisme pour les données vous concernant.



## PROFESSIONNELS DE SANTE

### Etes-vous sûr d'être assuré pour le risque Accident de Travail/Maladie Professionnelle ?

Le régime **Praticiens Auxiliaires Médicaux**, auquel vous êtes automatiquement affilié en tant que professionnel exerçant en libéral, couvre le risque maladie (hors indemnités journalières), maternité et décès **mais ne vous garantit pas** :

- pour tout accident qui surviendrait par le fait à l'occasion de votre travail, et ce quel que soit le lieu ou la cause (par exemple accident trajet domicile/travail, exposition au sang),
- ni en cas de maladie professionnelle.

Ce risque peut être couvert par une assurance privée.

Vous pouvez également souscrire à l'**assurance volontaire individuelle AT/MP** auprès de votre Caisse Primaire.

Ce droit est prévu par l'[article L743-1](#) du CSS pour toutes les personnes qui, du fait de leur activité professionnelle, ne peuvent bénéficier à titre obligatoire des prestations au titre des risques accidents du travail et maladies professionnelles.

### A qui dois-je m'adresser ?

La demande d'affiliation à l'**assurance volontaire individuelle AT/MP** est réalisée auprès de votre Caisse Primaire d'affiliation à l'aide de l'imprimé ci-joint ([S 6101c.](#))

À réception du dossier, la **CPAM vérifie** la recevabilité de votre demande, puis transmet votre dossier à la **CARSAT** en vue de fixer le taux de cotisation. L'appel à cotisation est réalisé par l'**URSSAF**.

Téléchargez l'[imprimé d'adhésion](#) à adresser au **Service Gestion des Bénéficiaires de la Caisse Primaire**.

Les droits à l'assurance AT/MP prennent effet au premier jour du mois suivant la décision de la Caisse.

### Comment est calculée la cotisation ?

Le taux de cotisation est fixé chaque année par arrêté ministériel sur la base du taux fixé pour les assurés relevant du régime général, minoré de 20% en raison de l'exclusion du droit aux indemnités journalières pour les assurés de l'**assurance volontaire individuelle AT/MP**.

#### Pour l'année 2015

Activité	Taux net de cotisation AT	Taux retenu pour l'assurance volontaire individuelle AT (minoration de 20 %)
Cabinets d'auxiliaires médicaux	2,50%	2%

Le revenu de base servant au calcul de la cotisation, ainsi qu'à celui de la rente qui serait due en cas d'incapacité permanente ou de décès, est déclaré au moment de l'adhésion et compris entre une base minimum et une base maximum (plafond annuel moyen des cotisations de Sécurité Sociale).

C'est donc vous qui choisissez la base de revenu sur laquelle vous cotisez et fixez ainsi la valeur de votre assurance.

Les cotisations sont calculées et versées trimestriellement.

#### **Pour l'année 2015**

<b>1<sup>ère</sup> catégorie</b>	<b>2<sup>ème</sup> catégorie</b>	<b>3<sup>ème</sup> catégorie</b>
<b>Base maximum <sup>(1)</sup></b>	<b>Base intermédiaire <sup>(2)</sup></b>	<b>Base minimum <sup>(3)</sup></b>
38 040,00 €	28 530,00 €	18 263,54 €

<sup>(1)</sup> Si le salaire choisi est supérieur ou égal à la base maximum, la cotisation sera établie sur la base maximum.

<sup>(2)</sup> Si le salaire choisi est inférieur à la base maximum et supérieur à la base minimum, la cotisation sera établie sur la base intermédiaire.

<sup>(3)</sup> Si le salaire choisi est inférieur ou égal à la base minimum, la cotisation sera établie sur la base minimum.

*A titre indicatif, pour 2015, la cotisation annuelle se situe entre 760€ (base maximum) et 365€ (base minimum).*

#### **Quelles sont les prestations prises en charge par l'assurance volontaire individuelle AT/MP ?**

L'assuré volontaire bénéficie de l'ensemble des prestations en nature prises en charge à 100% au titre d'accidents du travail, de trajet et des maladies professionnelles (soins, hospitalisation, appareillage ...), mais aussi une participation aux frais de reclassement ou aux frais funéraires.

En cas d'incapacité, une indemnité forfaitaire en capital est versée si l'incapacité est inférieure à 10 %.

Si l'incapacité est égale ou supérieure à 10 %, une rente annuelle ou trimestrielle est versée dont le montant varie en fonction du taux d'incapacité et du salaire de référence choisi pour le calcul de la cotisation.

Enfin, en cas de décès, une rente de survivant peut être servie aux ayants droit.

**Les indemnités journalières sont exclues du droit** ([article R743-3](#) du CSS).

#### **Comment déclarer un accident de travail ou une maladie professionnelle ?**

Vous devez rapidement faire constater l'accident de travail ou la maladie professionnelle par un médecin. Parallèlement, contactez la Caisse Primaire pour déclarer votre situation.

#### **Attention :**

Si vous n'êtes pas assuré pour le risque AT/MP ou si vous n'êtes pas à jour de vos cotisations, aucune prise en charge ne pourra intervenir au titre de l'assurance maladie. Une récupération des prestations versées au titre de la maladie pourra être mise en oeuvre.

Retrouvez [le dossier complet](#) sur l'**assurance volontaire individuelle AT/MP** sur le site de l'URSSAF.

## FICHE DE SIGNALEMENT

### Observatoire pour la sécurité des pédicures-podologues dans leur exercice professionnel : Recensement national des incidents

Déclaration d'incident à remplir, puis à renvoyer, pour chaque incident que vous souhaitez porter à la connaissance de votre CROPP

**Évènement survenu le :**  
L M M J V S D -----/-----/20...., à .....heures.

Cachet et signature  
(à défaut  
n° d'identification ordinal) :



**CONSEIL RÉGIONAL DE L'ORDRE  
DES PÉDICURES-PODOLOGUES**

**Vous êtes pédicure-podologue**

Une femme  un homme

Votre âge : ..... ans

#### Qui est la victime de l'incident ?

- Vous-même   
Un collaborateur   
Autre (à préciser).....

#### Qui est l'agresseur ?

- Patient   
Personne accompagnant le patient   
Autre (à préciser).....  
A-t-il utilisé une arme ? (Préciser le type d'arme).....  
.....

#### Quel est le motif de l'incident ?

- Un reproche relatif à la prise en charge   
Un temps d'attente jugé excessif   
Un refus de prescription   
Le vol   
Autre (à préciser).....  
.....  
Pas de motif particulier

#### Atteinte aux biens

- Vol   
Objet du vol : .....  
Vol avec effraction   
Acte de vandalisme   
Autre (à préciser).....  
.....

#### Atteinte aux personnes

- Injures ou menaces   
Coups et blessures volontaires   
Intrusion dans le cabinet   
Atteinte à l'image (vidéo à l'insu..) .....  
Autre (à préciser).....  
.....

Les informations fournies ne feront l'objet d'aucune autre exploitation que celles permettant une meilleure connaissance des problèmes de sécurité liés à l'exercice de la pédicurie-podologie. Conformément à la loi vous avez un droit d'accès, de rectification et de suppression des données vous concernant que vous pouvez exercer en vous adressant à votre conseil régional.

#### Cet incident a eu lieu....

- Au cabinet   
Au domicile du patient   
Dans le cadre d'une activité en établissement de soins :  
Etablissement public   
Etablissement privé   
Ailleurs (à préciser).....

#### A la suite de cet incident, vous avez

- Déposé une plainte   
Déposé une main courante

#### Cet incident a-t-il occasionné une interruption de travail

- Oui   
Indiquer le nombre de jours : .....  
Non

#### Disposez-vous d'un secrétariat, d'un accueil ou d'un service de réception ?

- Oui   
Non

#### Disposez-vous de mesures de sécurité ?

- Oui   
Ouverture à distance   
Vidéo surveillance   
Autre (à préciser).....  
Non

#### L'incident a eu lieu....

- En milieu rural   
En milieu urbain, en centre ville   
En milieu urbain, en banlieue

#### Déclaration d'incident

Remplie le ...../...../201.....

Je désire rencontrer un conseiller régional de l'Ordre

## Test d'Inventaire de Burnout de Maslach - MBI

Comment percevez-vous votre travail ? Etes-vous épuisé(e) ?  
 Quelle est votre capacité à gérer votre relation aux autres ?  
 Où en êtes-vous sur votre degré d'accomplissement personnel ?

- Précisez la fréquence à laquelle vous ressentez la description des propositions suivantes en entourant le chiffre correspondant avec :

- 0 = Jamais
- 1 = Quelques fois par an, au moins
- 2 = Une fois par mois au moins
- 3 = Quelques fois par mois
- 4 = Une fois par semaine
- 5 = Quelques fois par semaine
- 6 = Chaque jour

- Additionnez les scores obtenus dans chacune des 3 dimensions proposées au bas du questionnaire. Voyez si ces scores sont à un degré « faible », « modéré » ou « élevé ».

	Jamais ↓		Chaque jour ↓					
	0	1	2	3	4	5	6	
01 - Je me sens émotionnellement vidé(e) par mon travail	0	1	2	3	4	5	6	
02 - Je me sens à bout à la fin de ma journée de travail	0	1	2	3	4	5	6	
03 - Je me sens fatigué(e) lorsque je me lève le matin et que j'ai à affronter une autre journée de travail	0	1	2	3	4	5	6	
04 - Je peux comprendre facilement ce que mes patients/clients/élèves ressentent	0	1	2	3	4	5	6	
05 - Je sens que je m'occupe de certains patients/clients/élèves de façon impersonnelle, comme s'ils étaient des objets	0	1	2	3	4	5	6	
06 - Travailler avec des gens tout au long de la journée me demande beaucoup d'effort	0	1	2	3	4	5	6	
07 - Je m'occupe très efficacement des problèmes de mes patients/clients/élèves	0	1	2	3	4	5	6	
08 - Je sens que je craque à cause de mon travail	0	1	2	3	4	5	6	
09 - J'ai l'impression, à travers mon travail, d'avoir une influence positive sur les gens	0	1	2	3	4	5	6	
10 - Je suis devenu(e) plus insensible aux gens depuis que j'ai ce travail	0	1	2	3	4	5	6	
11 - Je crains que ce travail ne m'endurcisse émotionnellement	0	1	2	3	4	5	6	
12 - Je me sens plein(e) d'énergie	0	1	2	3	4	5	6	
13 - Je me sens frustré(e) par mon travail	0	1	2	3	4	5	6	
14 - Je sens que je travaille « trop dur » dans mon travail	0	1	2	3	4	5	6	
15 - Je ne me soucie pas vraiment de ce qui arrive à certains de mes patients/clients/élèves	0	1	2	3	4	5	6	
16 - Travailler en contact direct avec les gens me stresse trop	0	1	2	3	4	5	6	
17 - J'arrive facilement à créer une atmosphère détendue avec mes patients/clients/élèves	0	1	2	3	4	5	6	
18 - Je me sens ragaillard(e) lorsque dans mon travail j'ai été proche de patients/clients/élèves	0	1	2	3	4	5	6	
19 - J'ai accompli beaucoup de choses qui en valent la peine dans ce travail	0	1	2	3	4	5	6	
20 - Je me sens au bout du rouleau	0	1	2	3	4	5	6	
21 - Dans mon travail, je traite les problèmes émotionnels très calmement	0	1	2	3	4	5	6	
22 - J'ai l'impression que mes patients/clients/élèves me rendent responsable de certains de leurs problèmes	0	1	2	3	4	5	6	

### Total du Score d'Épuisement Professionnel (SEP)

Additionnez les scores que vous avez obtenus aux questions 01. 02. 03. 06. 08. 13. 14. 16. 20

SEP =

Épuisement Professionnel	SEP < à 17	18 < SEP < 29	30 < SEP
	Degré faible	Degré modéré	Degré élevé

---

### Total du Score Dépersonnalisation / Perte d'empathie (SD)

Additionnez les scores que vous avez obtenus aux questions 05. 10. 11. 15. 22

SD =

Dépersonnalisation	SD < à 5	6 < SD < 11	12 < SD
	Degré faible	Degré modéré	Degré élevé

---

### Total du Score Accomplissement Personnel (SAP)

Additionnez les scores que vous avez obtenus aux questions 04. 07. 09. 12. 17. 18. 19. 21.

SAP =

Accomplissement Personnel	SAP < à 33	34 < SAP < 39	40 < SAP
	Degré faible	Degré modéré	Degré élevé

### Degré de Burn Out

Attention si vos scores SEP et SD se trouvent tous les deux dans le rouge !

Surtout si votre degré d'accomplissement est également dans le rouge !!!

SEP	L'épuisement professionnel (Burn Out) est typiquement lié au rapport avec un travail vécu comme difficile, fatigant, stressant... Pour Maslach, il est différent d'une dépression car il disparaîtrait pendant les vacances.
SD	La dépersonnalisation, ou perte d'empathie, se caractérise par une baisse de considération positive à l'égard des autres (clients, collègues...), c'est une attitude où la distance émotionnelle est importante, observables par des discours cyniques, dépréciatifs, voire même par de l'indifférence.
SAP	L'accomplissement personnel est un sentiment « soupape de sécurité » qui assurerait un équilibre en cas d'épuisement professionnel et de dépersonnalisation. Il assure un épanouissement au travail, un regard positif sur les réalisations professionnelles.

DEMANDES D'EXONERATION DE LA COTISATION ORDINALE RECUES PAR LA COMMISSION SOLIDARITE DE L'ORDRE DES  
PEDICURES-PODOLOGUES

Année	Nombre de demandes	Pourcentage par rapport au nombre de Pédicures Podologues	Dossiers transmis hors délais		Dossiers incomplets		Demandes refusées		Exonération de la cotisation ordinale accordée		Commentaires
2009	183	1,71%	20	10,93%	73	39,89%	16	8,74%	74	40,44%	
2010	182	1,66%	16	8,79%	75	41,21%	10	5,49%	77	42,31%	4 exonérations d'office après sinistres
2011	147	1,30%	8	5,44%	38	25,85%	12	8,16%	89	60,54%	
2012											Données Non renseignées
2013											Données Non renseignées
2014	159	1,28%	4	2,52%	70	44,03%	103	64,78%	56	35,22%	
2015	136	1,06%	8	5,88%	58	42,65%	80	58,82%	56	41,18%	2 abandons et 12 demandes injustifiées
2016	162	1,23%	1	0,62%	90	55,56%	17	10,49%	49	30,25%	5 abandons - 45% des demandeurs ont entre 20 et 30 ans
2017	103	0,77%		0,00%	15	14,56%	27	26,21%	57	55,34%	4 abandons et 4 exonérations d'office après sinistres

*Les données sont issues des rapports d'activité annuels de la commission Solidarité*

# LETTRE DE DÉCLARATION DE SINISTRE À ADRESSER À LA COMMISSION SOLIDARITÉ

**Coordonnées de la Commission Solidarité de l'Ordre national des pédicures-podologues :**

[solidarite@cnopp.fr](mailto:solidarite@cnopp.fr)

Rapporteur de la Commission au 06 85 94 27 38

CNOPP

Commission Solidarité

116 rue de la Convention – 75015 PARIS

## **Données d'Etat civil :**

Madame     Monsieur

Nom : .....

Prénom : .....

Date de naissance : .....

## **Données professionnelles :**

Année du diplôme : .....

Titulaire     Collaborateur(trice)     En arrêt maladie

Adresse : .....

Adresse mail : .....

Tél mobile : .....

N° Ordre : .....

Je suis en prélèvement     OUI     NON

Date du sinistre : .....

Détails du sinistre ( joindre photos si possible)

.....  
.....  
.....

Joindre la copie du contrat d'assurance si besoin d'aide juridique

Date :

Signature :

**Important :** Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, en particulier la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et le règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016, nous vous informons que les informations personnelles collectées (nom, prénom, date de naissance, adresse, téléphone, adresse électronique et détails du sinistre) sont classées dans nos fichiers et uniquement utilisés pour le traitement de votre demande relative à la commission solidarité. L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés et préposés du Conseil de l'Ordre des pédicures-podologues, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions et que dans ce cadre en aucun cas ces informations recueillies ne sont communiquées à des tiers. Vous pouvez, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer vos droits de correction en contactant par voie électronique la Commission Solidarité : [solidarite@cnopp.fr](mailto:solidarite@cnopp.fr)

**FICHE DE DEMANDE D'ENTRAIDE ORDINALE**  
**STRICTEMENT CONFIDENTIELLE**

Date :.....

**DEMANDEUR**

Praticien lui-même	<input type="checkbox"/>	Conjoint (e)	<input type="checkbox"/>
Enfant	<input type="checkbox"/>	Famille	<input type="checkbox"/>
Entourage professionnel	<input type="checkbox"/>		

**BENEFICIAIRE // ETAT CIVIL**

NOM .....  
PRENOM .....  
DATE DE NAISSANCE .....  
TEL .....  
ADRESSE PERSONNELLE .....  
.....

**DONNEES PROFESSIONNELLES**

ANNEE DIPLOME .....  
TITULAIRE  COLLABORATEUR  EN ARRÊT MALADIE   
ADRESSE PROFESSIONNELLE .....  
ADRESSE MAIL .....@.....  
N°ORDRE .....

SITUATION DU BENEFICIAIRE

VEUVE OU VEUF  CELIBATAIRE

MARIE(E) / REMARIE(E)  DIVORCE(E)

ENFANT (S) NOMBRE .....

NOM ..... PRENOM.....

DATE DE NAISSANCE .....

A CHARGE OUI  NON

SITUATION // NIVEAU SCOLAIRE

1.

2.

3.

4.

AUTRES MEMBRES DE LA FAMILLE A CHARGE OUI  NON

NOMBRE .....

SI CESSATION D'ACTIVITÉ

DATE :

DEFINITIVE

DECES

ACCIDENT

MALADIE

SUICIDE

MALADIE PSYCHIATRIQUE

RETRAITE

MOMENTANEE

DUREE PREVISIBLE :

SANCTION DISCIPLINAIRE

ACCIDENT

MALADIE

DECISION JUDICIAIRE

MALADIE PSYCHIATRIQUE

RETRAITE

AUTRES Précisez :

DIMINUTION D'ACTIVITE OUI  NON

MALADIE

ACCIDENT

CONJONCTURE

## SITUATION FINANCIERE

## SURENDETTEMENT

PRECISEZ CHIFFRES D'AFFAIRES PAR ANNEE

Année	CA (en €)

## PASSIF : Charges- Dettes à ce jour

URSSAF	.....	€
CARPIMKO	.....	€
LOYER	PROFESSIONNEL : .....	€
	PERSONNEL : .....	€
EDF	.....	€
TELEPHONE	.....	€
EAU	.....	€
CHAUFFAGE	.....	€
EMPRUNTS	.....	€
	Dont Equipement :	
	.....	€
	Dont Immobilier :	
	.....	€
AUTRES DETTES (DONT IMPÔTS REVENU/LOCAUX)	.....	€

## ACTIF

IMMOBILIER	.....	€
ASSURANCE VIE	.....	€
VENTE DU CABINET	.....	€
AUTRE	.....	€
PROPRIETAIRE		
	Habitation principale	..... €
	Bien secondaire	..... €

REVENUS ACTUELS DE LA FAMILLE	(Chiffres annuels)
REVENUS TIREES DE L'ACTIVITE LIBERALE	..... €

AUTRES REVENUS	.....	€
ALLOCATIONS CARPIMKO	.....	€
IDEMNITES JOURNALIERES	.....	€
SUIVI ASSISTANTE SOCIALE EN COURS	OUI <input type="checkbox"/>	NON <input type="checkbox"/>
AIDE JURIDIQUE EN COURS	OUI <input type="checkbox"/>	NON <input type="checkbox"/>
Pièces à joindre au dossier	Avis d'Imposition des deux dernières années Contrat d'Assurance	

Date

Signature du demandeur