

Ordre des masseurs-kinésithérapeutes  
Conseil régional Auvergne-Rhône-Alpes

# COORDINATION du 7 novembre 2019

## Synthèse

Rédacteurs :

Véronique MORELLAB

Thierry DELAPIERRE

Denis GOMICHO

Frédéric RAVEL

# Sommaire

A. INTRODUCTION .....	1
B. MÉTHODOLOGIE.....	2
C. ANALYSE STATISTIQUE DES QUIZ .....	3
1. Résultats bruts.....	3
2. Analyse du quiz SIGNALEMENT .....	4
3. Analyse du quiz CONCILIATION CONFRATERNELLE.....	4
4. Analyse du quiz PLAINTE/CONCILIATION DISCIPLINAIRE/CDPI.....	4
D. SYNTHÈSE DES TABLES RONDES .....	5
E. QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DE LA JOURNÉE .....	19
F. CONCLUSION .....	20
ANNEXES.....	23

## A. INTRODUCTION

Le 7 novembre 2019 s'est déroulée au siège du CROMK à BRON la deuxième journée de coordination des conseils départementaux, conformément à la mission du CRO et dans les suites de la première journée du 28 mai 2019.

Les thèmes choisis ont été les conséquences directes de cette première journée.

Au cours des échanges, il était apparu des différences d'appréciations, de comportement et d'actions mises en place par les CDO de la région, dans les cas de signalements, de conciliation (ex-entretien) confraternelle selon l'article R4321-99, et de conciliation patient/confrère ou entre confrères post-plainte, dite conciliation disciplinaire.

Frédéric Ravel, président CROMK ARA

### **Avertissement**

Cette analyse de la journée de coordination du **7 novembre 2019** est à destination des élus des CDO de la région, de leurs secrétaires administratives et du CROMK ARA.

C'est un document de travail dont le contenu est réservé à ces destinataires qui ne peuvent le communiquer **sans autorisation**, même à d'autres élus ordinaires.

## B. MÉTHODOLOGIE

Elle aura été la même que lors de notre précédente coordination : nous avons distribué un quiz (annexe1) à tous les participants à leur arrivée en distinguant deux populations, les secrétaires administratives et les élus.

Trois tables rondes ont été organisées sur les thèmes suivants :

- Le signalement,
- La conciliation confraternelle selon le R4321-99
- La plainte/conciliation disciplinaire/CDPI.

Tous les CDO ont participé aux 3 tables rondes.

Une synthèse des attitudes de chaque CDO face aux différentes problématiques a été présentée sous forme d'un Powerpoint à l'ensemble des participants qui a été commenté par M. Jean Baptiste AMINE MOTILVA, juriste au CNO.

Le même quiz a été redistribué et renseigné à nouveau par les participants en fin de journée, avant leur départ.

## C.ANALYSE STATISTIQUE DES QUIZ

### 1. Résultats bruts

39 questionnaires ont été distribués et 39 ont été restitués et analysés.

12 questionnaires pour les secrétaires administratives et 27 pour les élus.

On observe toutes populations et thèmes confondus une progression de 11,68% de bonnes réponses qui se répartit de manière très homogène (11,57% pour les secrétaires et 12% pour les élus). Tous les thèmes sont en progression chez les 2 populations sauf pour la conciliation confraternelle dont le taux de réponses exactes reste le même chez les secrétaires.

3 questions ont vu leur score diminuer chez les secrétaires.

2 questions ont vu leur score diminuer chez les élus.

## **2. Analyse du quiz SIGNALEMENT**

Si les 2 populations progressent sur ce thème (11,11% pour les secrétaires et 8,64% pour les élus), on peut être surpris par la diminution (environ 15%) de réponses positives chez les élus concernant la question n°2.

Ce point sera développé dans la synthèse de cette table ronde qui va suivre.

## **3. Analyse du quiz CONCILIATION CONFRATERNELLE**

Concernant les secrétaires administratives, le score global est identique mais avec régression des questions n°2, 3 et 5.

Pour les élus nous avons une progression globale de 12,35% avec également la question n°2 en baisse de 7,4%.

Ces points seront mis en exergue dans la synthèse.

## **4. Analyse du quiz PLAINTÉ/CONCILIATION DISCIPLINAIRE/CDPI**

Les 2 populations ont progressé de 17,09% (23,61% secrétaires et 14,20% élus). On ne retrouve dans ce thème aucune question sujette à régression.

## D. SYNTHÈSE DES TABLES RONDES

### SYNTHÈSE SIGNALEMENT

Les signalements sont assez fréquents dans les CDO de la région ARA, et génèrent peu de problème. Il convient cependant d'agir avec circonspection pour éviter toute erreur.

Selon les CDO, les signalements sont gérées par le président(e) aidé(e) de la secrétaire administrative, ou par des conseillers ayant spécificité sur le cas.

Les échanges courriels sont nombreux autour d'un signalement, avant d'adopter une conduite optimale.

#### **LES SIGNALEMENTS PARTICULIERS :**

- 2 signalements faits par des patients : un MK dépressif, un signalement d'attouchement sur un enfant.
- 1 signalement par un MK suspectant son confrère de faire des attouchements.
- 1 signalement par un EHPAD pour actes fictifs effectués par un MK.
- 1 signalement par un médecin de PMI pour des techniques kinésithérapiques contestées dans le cadre de bronchiolite.
- 1 signalement d'un MK emportant les cartes vitales de patients.

#### **Points importants :**

*Un signalement de mœurs est grave, mérite attention particulière, et si avéré, doit de déclencher par le CDO une procédure de plainte par auto-saisine, dans un délai d'un mois.*

*En dehors de ces cas de mœurs, si un CDO considère que les faits sont graves et répétés, il se doit de convoquer le MK, et si besoin faire également une auto-saisine pour porter plainte en CDPI.*

## **LE RÔLE DE LA SECRÉTAIRE ADMINISTRATIVE**

- En cas de plainte d'un patient, la secrétaire administrative doit :
  - être à l'écoute et prendre la déposition ;
  - répondre succinctement aux questions sur les procédures ;
  - demander de faire un courrier écrit et signé lors d'un signalement oral téléphonique.

### **Points importants :**

*La secrétaire administrative peut donc répondre aux questions sur les procédures, mais sans donner aucun conseil.*

*Dans tous les cas, elle n'ouvre jamais un dossier de plainte.*

*Le signalement peut être établi sur papier libre pour qu'il puisse être utilisable si nécessaire. Aucune règle n'est précisée.*

*Ce signalement peut être dans le dossier du MK, et éventuellement transmis lors d'un transfert, de façon non obligatoire.*

*Il peut aussi être simplement stocké dans un dossier ou cahier de signalement, sous réserve des règles CNIL.*

- Sur signalement téléphonique ou oral d'un MK vers un autre MK, la secrétaire administrative conseille un courrier écrit et signé.

### **Points importants :**

*Le courriel de signalement est possible mais insuffisant et non recommandé car les adresses électroniques sont fréquemment des pseudonymes, de sorte qu'elles ne constituent pas une source fiable d'identification.*

## **LE RÔLE DU PRÉSIDENT(E) ET DES CONSEILLER(E)S.**

- Si un conseiller reçoit en direct un signalement, il s'informe de l'affaire pour connaître la gravité de la situation, demande que ce signalement soit mis par écrit. Le signaleur doit toujours être identifié.

- Ensuite le président peut prendre contact avec le mis en cause par écrit pour l'inviter à venir s'expliquer lors d'un entretien. A la fin de l'entretien, un PV d'audition est dressé et signé par les personnes présentes.
- Un conseiller ou le président qui reçoit un signaleur peut lui expliquer la procédure pour porter plainte.

S'il s'agit d'un conflit entre confrères, il doit également rappeler qu'avant tout dépôt de plainte, le masseur-kinésithérapeute qui a un différend doit rechercher une conciliation, au besoin par l'intermédiaire du CDO, conformément à l'article R. 4321-99 du code de la santé publique.

#### **Points importants :**

*Le conseiller se contente de juger de la gravité de la situation, ne cherche jamais à entrer trop dans les détails, conseillant plutôt au signaleur de faire un signalement écrit et signé, lequel sera transmis au président du CDO.*

*De préférence, en vue d'une issue favorable, le conseiller ou le président ayant des liens d'amitiés avec un des deux protagonistes (MK ou patient) ne participera pas, dans un souci d'impartialité, à la résolution du différend.*

*Rien ne l'oblige, hormis la recherche d'impartialité et l'obligation du CDO à mettre tout en œuvre pour qu'une conciliation ait le plus de chance possible d'aboutir à un accord.*

## **LE SIGNALEMENT EST-IL UNE PLAINTE ?**

- Il n'y a pas de formalisme mais une plainte doit par exemple comporter les termes « je porte plainte » ou demander la condamnation d'un masseur-kinésithérapeute ou le prononcé d'une sanction à son encontre.

- Un CDO ne peut procéder à un tri des plaintes en préjugant de leur recevabilité, de la qualification et de la gravité des faits allégués. Seules les chambres disciplinaires ont cette compétence. Dès lors, déclarant une plainte infondée ou irrecevable, il outrepassé ses missions.

**Points importants :**

*Le président ne décide pas tout seul que le courrier reçu est une plainte.*

*Il peut être utile de demander au signaleur de préciser ses intentions.*

*Attention, lorsque des **faits particulièrement graves** (notamment en matière de mœurs) sont portés à votre connaissance, sans qu'il s'agisse d'une plainte au sens strict du terme, votre conseil devra les regarder comme tel et engager une procédure de conciliation faute de quoi sa responsabilité de votre conseil pourra être engagée et vous pourrez être regardé par le juge administratif comme ayant commis une faute de nature à engager sa responsabilité financière (Cour administrative d'appel de Paris, 18 octobre 2012).*

## **L'AUTO-SAISINE SUR SIGNALEMENT**

- Un seul signalement écrit et non anonyme (dans tous les cas) peut suffire à déclencher une auto-saisine pour des faits particulièrement graves portés à la connaissance du CDO : elle peut avoir lieu pour des affaires de mœurs, de mise en danger du patient ou parce qu'un ou plusieurs articles du code de déontologie n'ont pas été respectés.
- Avant toute auto saisine, le CDO recueille des informations émanant des signalements ou les plaintes et procède, le cas échéant, à l'audition des parties ou du praticien intéressé.

- Aucun délai n'est prévu entre un signalement ou le dernier signalement significatif et l'auto-saisine. Toutefois, si le signalement concerne des faits particulièrement graves (notamment en matière de mœurs), le CDO doit le traiter comme une plainte, et donc la transmettre en CDPI sous 1 mois

**Points importants :**

*Une auto-saisine ne sera recevable par la CDPI que sur un signalement écrit et signé, identifié. Si l'auteur du signalement souhaite rester anonyme ou que les pièces sont anonymisées, pas d'auto saisine possible.*

*Certains éléments « à charge » justifiant l'auto-saisine comme des signalements téléphoniques sans support, des dires de patientes ou de confrères doivent donc être formalisés par écrit. A défaut d'écrit, ces éléments ne seront pas recevables.*

## **SYNTHÈSE CONCILIATION CONFRATERNELLE**

### **selon l'article R 4321-99 du code de la santé publique**

Il importe de préciser que le terme de conciliation confraternelle est le terme utilisé par le CNOMK et les juristes du CNOMJK pour désigner ce que nous avons longtemps appelé l'entretien confraternel, ou la conciliation 99.

Cette conciliation confraternelle est une procédure peu pratiquée dans les CDO de la région ARA, et essentiellement dans les plus gros CDO, par exemple sur des différends concernant des séparations dans des cabinets de groupe, ou des problèmes de rétrocessions remplaçants/titulaires ou assistants/titulaires.

### **LE DÉCLENCHEMENT**

- La conciliation confraternelle est toujours déclenchée sur demande expresse d'un confrère.
- Elle ne peut jamais être imposé par le CDO
- Elle ne sera jamais déclenchée sur simple appel téléphonique, conversation orale, ni même courriel mais par un écrit signé.

#### ***Point important :***

*Le déclenchement d'un entretien confraternel nécessite un courrier postal ou déposé au CDO*

### **L'ORGANISATION**

- La conciliation confraternelle peut être organisée par un conseiller ordinal, délégué par une lettre de mission écrite voire un membre d'une organisation syndicale.

**Points importants :**

*Ce n'est pas au Président seul de gérer une conciliation confraternelle  
La délégation est formalisée par un lettre de mission, justifiant ainsi les  
émoluments en IMR*

## **LA CONVOCATION À LA CONCILIATION CONFRATERNELLE**

- À la suite d'une demande d'un MK, le CDO contacte le second protagoniste éventuellement par téléphone ou courriel, mais toujours accompagné d'un courrier écrit recommandé avec demande d'avis de réception, afin d'apporter la preuve de l'envoi.
- Le CDO ne joint aucune pièce à cette convocation, et ne décrit pas l'objet du différend justifiant l'entretien.
- La convocation mentionne la possibilité de se faire accompagner, même s'il est souhaitable que le litige soit réglé entre seuls confrères.
- Le délai de convocation et de la conciliation elle-même, n'est pas fixé par la Loi, mais doit être le plus bref possible.
- Si le second MK refuse de venir à la conciliation confraternelle autrement que par courrier écrit, l'entretien sera maintenu.

**Points importants :**

*La convocation ne décrit pas l'objet du différend, et n'est accompagnée d'aucun document annexe. Elle est envoyée en recommandé AR le plus vite possible*

*La possibilité de se faire accompagner doit être mentionnée, en ajoutant que dans ce cadre confraternel, cela n'est pas forcément souhaitable.*

*Un refus de venir non formalisé par un écrit fait maintenir l'entretien, en cas de changement d'avis de dernière minute.*

## **LA CONCILIATION CONFRATERNELLE PROPREMENT DITE**

- Les conseillers reçoivent le plus souvent individuellement le demandeur puis le second protagoniste avant de les réunir.

- Les MK peuvent être accompagnés d'un avocat, d'un confrère ou d'un représentant syndical, que le CDO ne peut refuser.
- Le CDO fait parler le demandeur en premier, pour exposé du litige, comme en conciliation.
- Dans une volonté de faciliter la conciliation confraternelle, la participation du CDO doit se limiter à deux conseillers.
- Un PV écrit et signé est rédigé, prouvant que les dispositions de l'article R. 4321-99 du code de la santé publique ont été respectées et que le plaignant n'y a pas failli. En cas de différend persistant en fin d'entretien, le PV rapporte l'échec de la résolution du conflit. Par la suite, le plaignant peut donc engager une plainte disciplinaire. Des informations peuvent lui être données à sa demande.
- L'attitude des conseillers présents doit sans être exagérément protocolaire respecter une bonne tenue.

**Points importants :**

*La conciliation confraternelle doit être regardée comme un étape précontentieuse instaurée afin de prévenir l'engagement de procédures disciplinaire inutiles (CE, 4 déc. 2013, n°356479). A ce titre, afin de parvenir à une issue favorable, il est préférable que de veiller à l'impartialité de cette conciliation, au besoin en demandant aux membres ayant été en contact avec les parties de ne pas y participer.*

*Un accueil et une réception individuelle des MK est recommandée, pour bien expliquer le déroulement.*

*Il n'est pas possible de refuser un tiers.*

*Un PV écrit et signé de tous les présents est nécessaire, quelle que soit l'issue de la conciliation confraternelle.*

*En cas d'échec, la poursuite sur une plainte ne doit pas être encouragée par le CDO, qui se contente d'informer à la demande.*

## **LA PROCÉDURE POST-ENTRETIEN**

- Si lors de la conciliation confraternelle, les conseillers présents constatent un grave manquement d'ordre déontologique de la part

de l'un des protagonistes, ils pourront en faire part au CDO en vue de l'auto-saisine d'une plainte disciplinaire en conséquence.

- Si une plainte fait suite à l'échec de la conciliation confraternelle, elle est enregistrée par le CDO auprès duquel le confrère visé est inscrit. Il n'y a pas de délocalisation envisageable (uniquement si un des membres du CDO est directement mis en cause par la plainte, en tant que plaignant ou en tant que confrère mis en cause, conformément à l'article L. 4123-2 du code de la santé publique).

**Points importants :**

*En cas de suite disciplinaire envisagée par le CDO, il est possible de convoquer le confrère ou la consœur de façon individuelle, en dehors de la conciliation confraternelle, pour mieux comprendre et aviser.*

*Quelle que soit l'issue de la conciliation confraternelle, toute pratique « non officielle » de type « rapport non officiel » visant un confrère est susceptible d'être qualifiée d'activité de fichage abusif par la Commission Nationale « Informatique et libertés » (CNIL).*

*Sur échec de la conciliation confraternelle, et en cas de plainte d'un des deux protagonistes, et donc de conciliation disciplinaire, la neutralité des conseillers ne peut être mise en doute, mais il sera éventuellement possible de choisir des conciliateurs différents.*

*La neutralité des conseillers ne peut être mise en doute, il sera éventuellement possible*

## SYNTHÈSE CONCILIATION DISCIPLINAIRE

Précision : la terminologie « conciliation disciplinaire » est employée par le CNO et son service juridique pour bien la différencier de la conciliation confraternelle selon le R4321-99, sans préjuger d'une issue menant en chambre disciplinaire. Cette conciliation disciplinaire dans les suites d'une plainte est cadrée par le code de la santé publique.

Cependant, des procédures et des attitudes divergentes sont apparues entre les différents CDO de la région ARA. Nous allons donc successivement aborder ces points faisant discussion : la recevabilité de la plainte, la problématique de l'association, l'attitude face aux demandes de report et d'absence, la présence des avocats, le comportement des conciliateurs, le PV.

### **LE TRAITEMENT ET RECEVABILITÉ DE LA PLAINTÉ**

La secrétaire administrative :

- demande des coordonnées si elle est en présence d'un appel téléphonique, consignation de l'appel dans un journal de bord ;
- donne de simples réponses aux questions en précisant qu'un élu va prendre ce dossier en charge et expliquera la procédure ;
- informe en cas d'appel ou transfère immédiatement le courriel au président ou à l'élu responsable ;
- ne pas répondre directement au courriel, sans avis de l'élu en charge ; sollicite un écrit **explicite** en cas d'appel téléphonique ou d'un courriel.

#### **Points importants :**

*La plainte doit être écrite et explicite, sauf dans le cas où un CDO s'auto-saisit sur des propos ou des signalements suffisamment graves.*

*C'est à l'élu d'expliquer la procédure de conciliation disciplinaire.*

*Refuser une plainte si elle est formulée par un parent ou un proche n'est pas conforme (Conseil d'État, 28 mai 2010, n° 327035)*

## **L'ASSOCIATION ou NON DU CDO**

- Le choix de l'association à la plainte reste le pouvoir discrétionnaire du CDO
- Dans le cas d'une simple association, seuls les articles du Code de Déontologie en relation avec la plainte pourront être évoqués.
- Dans le cas d'une plainte annexe, le CDO pourra invoquer d'autres articles du Code soulevés par les propres termes de sa plainte et donc l'enrichir.

### **Points importants :**

*L'association à la plainte (ou la plainte annexe) sont souvent appropriés dans les affaires de mœurs, d'atteinte à l'image et à la dignité de la profession*

*Que le CDO s'associe à la plainte, ou dépose une plainte annexe, une délibération et un vote du CDO sont nécessaires et indispensables.*

## **LE REPORT ET LES ABSENCES LORS DE LA CONCILIATION DISCIPLINAIRE :**

- Un report de la date de la conciliation disciplinaire demandé par une ou les deux parties est possible (article 4.1 de la circulaire relative à la conciliation disciplinaire). Toutefois, la plus grande prudence doit s'imposer : il s'agit le plus souvent de manœuvres dilatoires ayant pour objectif de retarder la conciliation jusqu'à expiration des délais imposés pour l'organiser.
- La convocation devra être adressée en LRAR, doublée par souci d'efficacité de manière électronique, voire par un appel téléphonique en cas de non réponse d'une des parties.

### **Points importants :**

*La demande de report est possible uniquement si la nouvelle convocation peut se faire dans le délai légal d'un mois (art. L.4123-2 du CSP).*

*La loi n'impose nullement au CDO de convoquer à nouveau dans l'hypothèse où l'une des parties n'aurait pas pu se rendre à la réunion de conciliation disciplinaire (CDN n°014-2010, 11 mai 2011) : l'accomplissement une première fois des diligences requises suffit donc à acter la régularité de la procédure et un PV de non conciliation sera rédigé en cas d'absence d'une des parties.*

## LA PRÉSENCE DES AVOCATS

- Rien n'interdit au plaignant de se faire accompagner ou représenter par une personne de son choix lors de la conciliation (article 4.4 de la circulaire relative à la conciliation disciplinaire). Dans un souci d'équité, il est préférable que le plaignant informe préalablement le conseil départemental de sa volonté de se faire assister ou représenter par un tiers, et de préciser sa qualité, afin que le conseil départemental en avertisse l'autre partie. L'autre partie pourra ainsi se faire également assister ou représenter si elle le souhaite.

### **Points importants :**

*Conciliations disciplinaires entre confrères/consœurs, et assistance ou représentation par un avocat : la conciliation disciplinaire est un mode de règlement amiable, pour régler un différend entre confrères. Dans un esprit de confraternité, il est souhaitable que les différends soient réglés entre les seuls confrères, sous l'égide du conseil départemental.*

*Il est donc important que vous puissiez sensibiliser sur ce sujet le confrère qui souhaiterait se faire assister ou représenter par un avocat dans le cadre d'un litige avec un autre confrère. Mais s'il persiste à vouloir se faire assister ou représenter par un avocat, rien ne s'y oppose.*

## LE PV DE CONCILIATION DISCIPLINAIRE :

- Le PV peut se limiter aux mentions suivantes : les textes de référence, la date de dépôt de la plainte, la date de son enregistrement, son objet, l'identité des parties, la date de leur convocation, la date de la conciliation, le nom du ou des conciliateurs, la mention des parties présentes, puis, la phrase suivante :

**« Après débat contradictoire avec chacune des parties, un accord est intervenu »** et préciser la nature de cet accord.

Ou **« Après débat contradictoire avec chacune des parties, aucun accord n'est intervenu »**.

Suivi de :

**« En conclusion, « Madame ou Monsieur XY, membre de la commission de conciliation du conseil départemental de l'ordre des masseurs-kinésithérapeutes de XX constate, ce jour, la conciliation totale (ou partielle ou la non conciliation) du litige opposant XX à YY ».**

**Points importants :**

L'article 4.7 de la circulaire relative à la conciliation disciplinaire regroupe les mentions possibles à porter sur un PV de conciliation ou de non conciliation.

Il est préférable de ne pas accepter des commentaires écrits de l'une ou l'autre des parties.

## **LA TRANSMISSION EN CDPI**

- La plainte en CDPI, faisant suite à échec de la conciliation disciplinaire, doit être transmise dans le délai de 3 mois à compter de l'enregistrement de la plainte, conformément à l'article L. 4123-2 du code de la santé publique.
- Selon le nombre de parties, la plainte doit être transmise en quatre voire cinq exemplaires.

**Point important :**

Le délai de transmission de la plainte en CDPI de 3 mois court à compter de la date de dépôt de la plainte initiale.

## **LE RÔLE DU RAPPORTEUR DE LA CDPI**

- Le CDO peut rapporter de nouvelles pièces au rapporteur, dès lors que celles-ci sont utiles à la manifestation de la vérité et à la solution du litige.

**Point important :**

Art. R. 4126-18 du code de la santé publique : « le rapporteur a qualité pour entendre les parties, recueillir tous témoignages et procéder à toutes constatations utiles à la manifestation de la vérité ». A ce titre, le rapporteur « peut demander aux parties toutes pièces ou tous documents utiles à la solution du litige ».

## **QUESTIONS DIVERSES**

- Tous les signalements reçus par les CDO doivent être archivés.
- Si rien n'interdit de classer les signalements reçus, il convient toutefois d'être prudent sur ce type de traitement, afin que ce dernier ne soit pas qualifié d'activité de fichage abusif par la Commission Nationale « Informatique et libertés » (CNIL).
- En cas de transfert, le CDO de provenance peut transmettre les signalements qu'il a reçu au CDO d'accueil du praticien intéressé.
- Les CDO peuvent enregistrer le PV de conciliation confraternelle dans COHERENCE, et peuvent joindre le PV au dossier papier du praticien en cas de transfert. Ce n'est jamais une obligation.
- Si le CDO reçoit une pièce d'une des parties pendant la procédure devant le CDPI, il doit transmettre ladite pièce à la CDPI (art L. 114-2 du code des relations entre le public et l'administration, « *lorsqu'une demande est adressée à une administration incompétente, cette dernière la transmet à l'administration compétente et en avise l'intéressé* »).

### **Points importants :**

*L'archivage des signalements est recommandé, en respectant les règles CNIL.*

*Lors des transferts, la communication des signalements et des PV de conciliation est possible sans être obligatoire.*

*Toute pièce complémentaire reçue pendant une procédure CDPI doit être retransmise à la CPDI.*

## E. QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DE LA JOURNÉE

Un questionnaire de satisfaction a été distribué à tous les participants à l'issue de cette journée de coordination.

6 grands thèmes ont été sélectionnés :

- Accueil
- Ateliers du matin
- Repas
- Restitution des ateliers
- Apport juridique
- Durée de la journée

Les participants ont été invités à se prononcer sur leur ressenti sur les différentes séquences de cette journée de coordination en indiquant pour chaque thème s'ils étaient : Très satisfait, Partiellement satisfait, Insatisfait ou sans avis.

32 personnes ont rempli ce questionnaire, les résultats sont les suivants :

L'accueil :

- 28 très satisfaits
- 4 partiellement satisfaits

L'organisation des ateliers du matin :

- 20 partiellement satisfaits
- 12 très satisfaits

Le repas :

- 22 partiellement satisfaits
- 10 très satisfaits

La restitution des ateliers :

- 18 très satisfaits
- 12 partiellement satisfaits
- 2 insatisfaits

Apport juridique :

- 16 partiellement satisfaits
- 12 très satisfaits
- 3 insatisfaits
- 1 sans avis

Durée de la journée :

- 20 très satisfaits
- 10 partiellement satisfaits
- 1 insatisfaits
- 1 sans avis

## F. CONCLUSION

Cette deuxième coordination a été non seulement le résultat des souhaits des CDO de notre région à l'issue de la première coordination, mais aussi celui d'un constat sur les différences d'appréciations, de comportements et d'actions mises en place concernant la gestion des litiges du point de vue administratif.

Il est bon de rappeler, que dans l'exercice de sa profession, chaque MK est susceptible d'être confronté à un litige, quelle que soit sa nature, quel que soit l'interlocuteur et quel que soit le degré de gravité.

Nous avons donc fait le choix lors de cette coordination, d'appréhender la gestion de ces litiges en invitant non seulement les élus concernés mais aussi, pour la seconde fois les secrétaires administratives, concernées en première intention lors de l'enregistrement de ce litige.

Nous avons invité également un juriste du CNO, afin d'approfondir certaines questions et d'actualiser nos connaissances.

Nous avons donc pu définir 3 tables rondes en regard des différents types de conciliation, la conciliation confraternelle, la conciliation disciplinaire et sans oublier le signalement, étape préliminaire d'un litige.

Un quiz et un questionnaire de satisfaction nous ont permis :

- concernant les questions abordées, de noter un taux de progression convenable tant pour les secrétaires que pour les élus.

Une variabilité, selon certains points et selon les réponses du juriste, nous a demandé une réflexion ultérieure.

Ces réponses vous sont maintenant apportées et actualisées.

- concernant le questionnaire de satisfaction, de noter une satisfaction générale de la méthodologie proposée par notre CRO.

La réflexion de la 1ère coordination nous a fait modifier les retours des tables rondes et la présence d'un juriste nous a permis d'ajouter de la cohérence et de la pertinence.

Nous tiendrons compte bien évidemment, de tous les éléments d'insatisfactions pour améliorer notre prochaine coordination en essayant de continuer à vous satisfaire quant à l'accueil et l'organisation générale.

Enfin, nous nous excusons pour le délai de transmission de notre synthèse:

La crise COVID-19, les éléments de réponses du CNO, la circulaire de mars 2020 concernant les conciliations et la formation du CNO pour les élus ont quelque peu fait évoluer nos réponses notamment sur les termes à employer.

Fonctionnement participatif, absence de dogmatisme et confraternité seront encore au rendez-vous de notre prochaine coordination où nous prendrons plaisir à nous retrouver.

Confraternellement

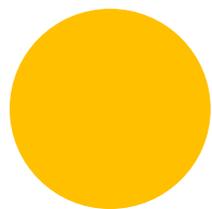
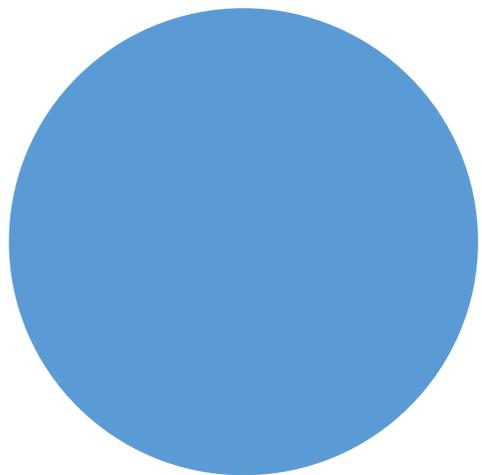
Les organisateurs et les responsables de la coordination du CROMK ARA

## ANNEXES

---

- 1- Quiz coordination avec résultats
- 2- Résultats questionnaire de satisfaction

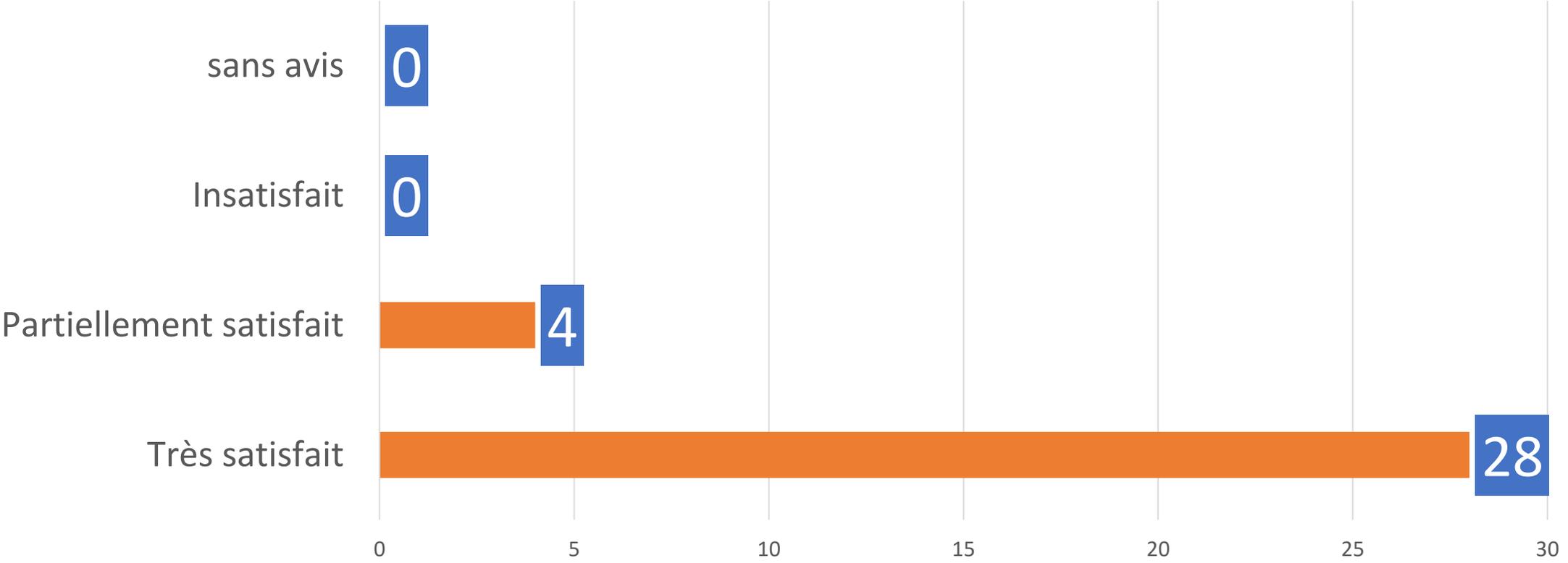
		OUI	NON
<b>SIGNALEMENT</b>			
1	Un patient se rend au CDO arguant que son kiné lui a abimé l'épaule lors d'une séance de rééducation. La secrétaire l'informe de la procédure pour porter plainte.		X
2	Une patiente écrit au CDO car elle est troublée par la pratique de son kiné. Le CDO organise un entretien pour l'écouter.	X	
3	Un MK demande conseils au CDO car il a signé un contrat d'assistant collaborateur avec des clauses de subordinations, sans l'adresser au CDO. Le CDO porte plainte contre ce titulaire.		X
4	Un MK signale que son ancien associé n'a pas eu une attitude confraternelle. Le mis en cause est un membre du CDO. Tant qu'aucune plainte n'est déposée le président peut répondre directement au MK, sans en informer le conseil.		X
5	La secrétaire administrative qui recueille un signalement essaye d'obtenir un maximum d'information.		X
6	Un signalement est fait auprès du CDO pour un MK qui est décrit comme étant « pas aimable, souvent en colère ». Le CDO contacte le MK sans attendre un autre signalement.	X	
<b>ENTRETIEN CONFRATERNEL</b>			
<p><i>RAPPEL : R. 4321-99. Les masseurs-kinésithérapeutes entretiennent entre eux des rapports de bonne confraternité. Il est interdit à un masseur-kinésithérapeute d'en calomnier un autre, de médire de lui ou de se faire l'écho de propos capables de lui nuire dans l'exercice de sa profession. Il est interdit de s'attribuer abusivement, notamment dans une publication, le mérite d'une découverte scientifique ainsi que de plagier, y compris dans le cadre d'une formation initiale et continue.</i></p> <p><i>Le masseur-kinésithérapeute qui a un différend avec un confrère recherche une conciliation, au besoin par l'intermédiaire du conseil départemental de l'ordre.</i></p>			
1	Une plainte écrite d'un kinésithérapeute (et qualifiée comme telle) contre un autre kinésithérapeute doit faire l'objet d'un entretien confraternel tel que défini dans le R4321-99.		X
2	Le CDO a le devoir de proposer un entretien confraternel entre confrères à la suite d'appel téléphonique de l'un d'eux évoquant un différend.	X	
3	Le délai de convocation pour un entretien confraternel est de 1 mois à compter de la demande d'un confrère/consœur.		X
4	Lors de l'entretien confraternel, le CDO doit recevoir séparément chaque protagoniste avant de les faire se rencontrer.		X
5	Un compte-rendu de l'entretien confraternel est facultatif.	X	
6	Lors d'un entretien confraternel, le nombre de membres du CDO présent est de 2.		X
<b>PLAINTÉ CONCILIATION CDPI</b>			
1	Le conseil départemental à la première réunion suivant chaque renouvellement du conseil peut élire parmi ses membres dix conseillers pour siéger au sein de la commission de conciliation.	X	
2	Le président du conseil est membre de droit de toutes les commissions et n'a pas à être élu pour siéger en commission de conciliation.		X
3	Si un élu départemental est également membre de la CDPI il ne devra pas prendre part à la délibération du CDO concernant son association éventuelle à une plainte avant transmission en CDPI.		X
4	Mme X adresse un courriel au CDO afin de signaler une agression sexuelle de son MK lors d'une séance. La secrétaire administrative répond au courriel en lui demandant d'envoyer un courrier papier afin de formaliser sa plainte.		X
5	Mme X porte plainte par un courrier en LRARA contre son MK qu'elle accuse d'avoir facturé des séances non effectuées. Après avoir reçu sa convocation elle informe le CDO qu'elle ne souhaite pas participer à la conciliation. Le président de la commission annule la conciliation et informe les deux parties qu'un PV de carence de conciliation sera établi.		X
6	Le CDO compétent pour organiser une conciliation est celui dans le ressort duquel le MK mis en cause est inscrit.	X	
<b>TOTAL</b>			



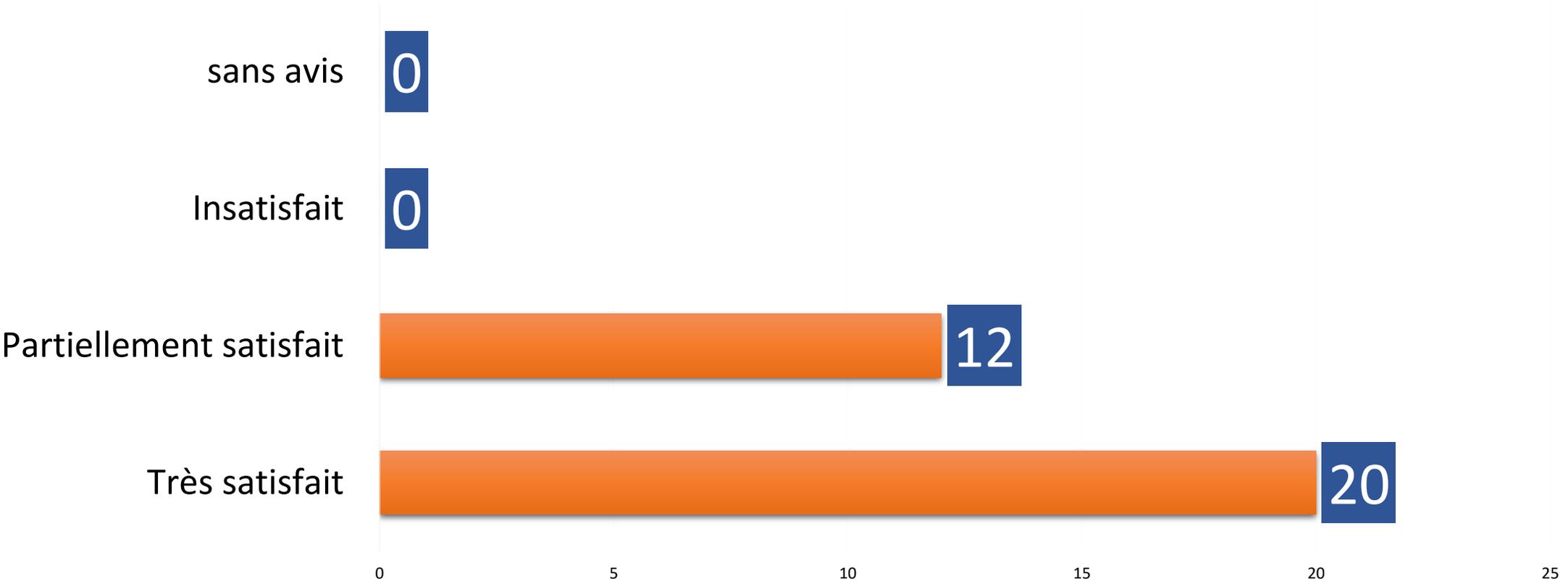
# Coordination novembre 2019

Résultats questionnaire  
de satisfaction

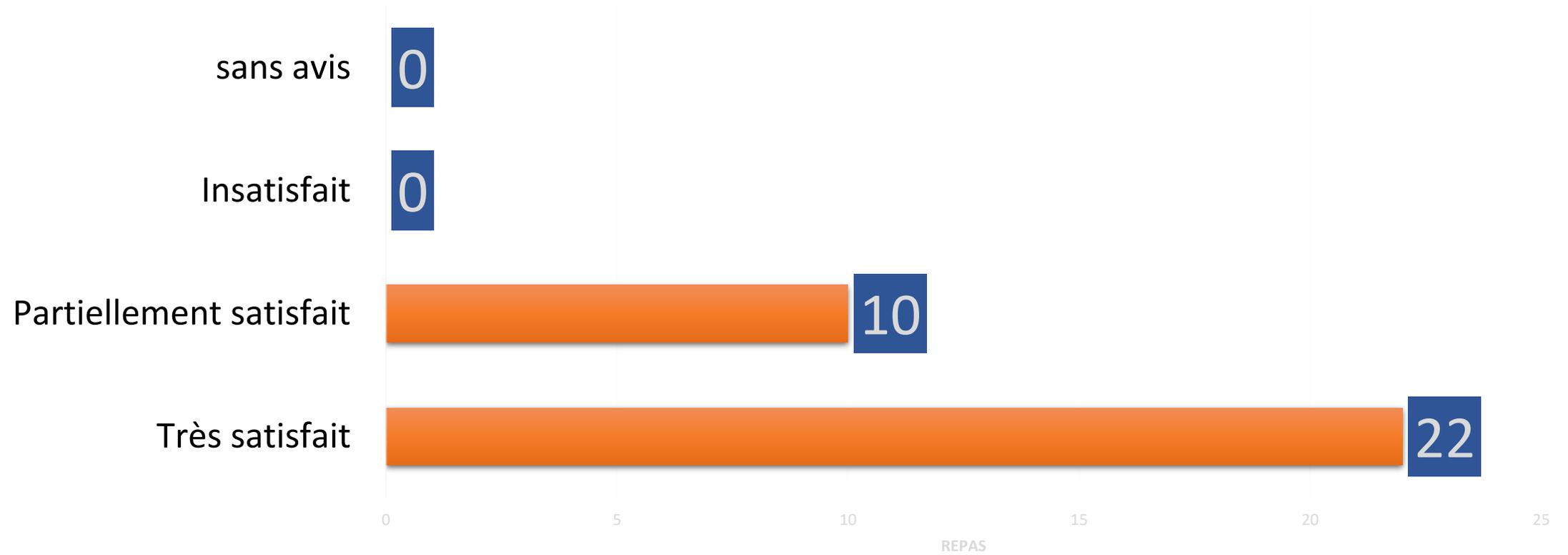
# Accueil



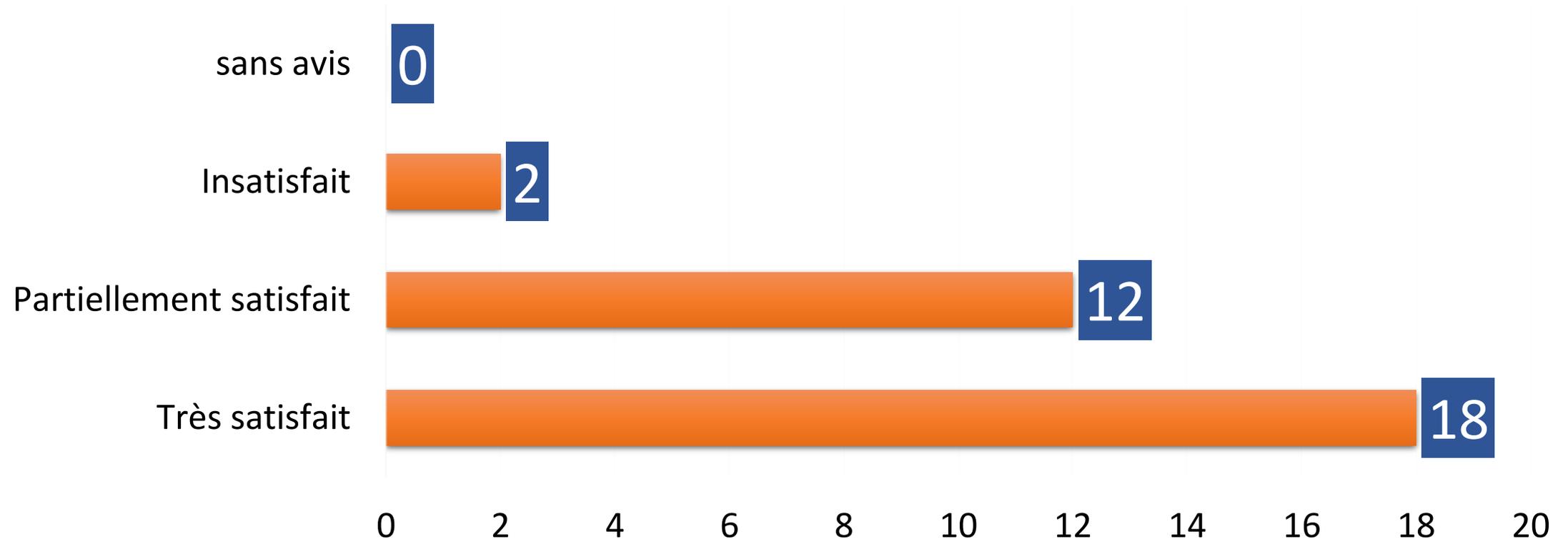
# Ateliers du matin



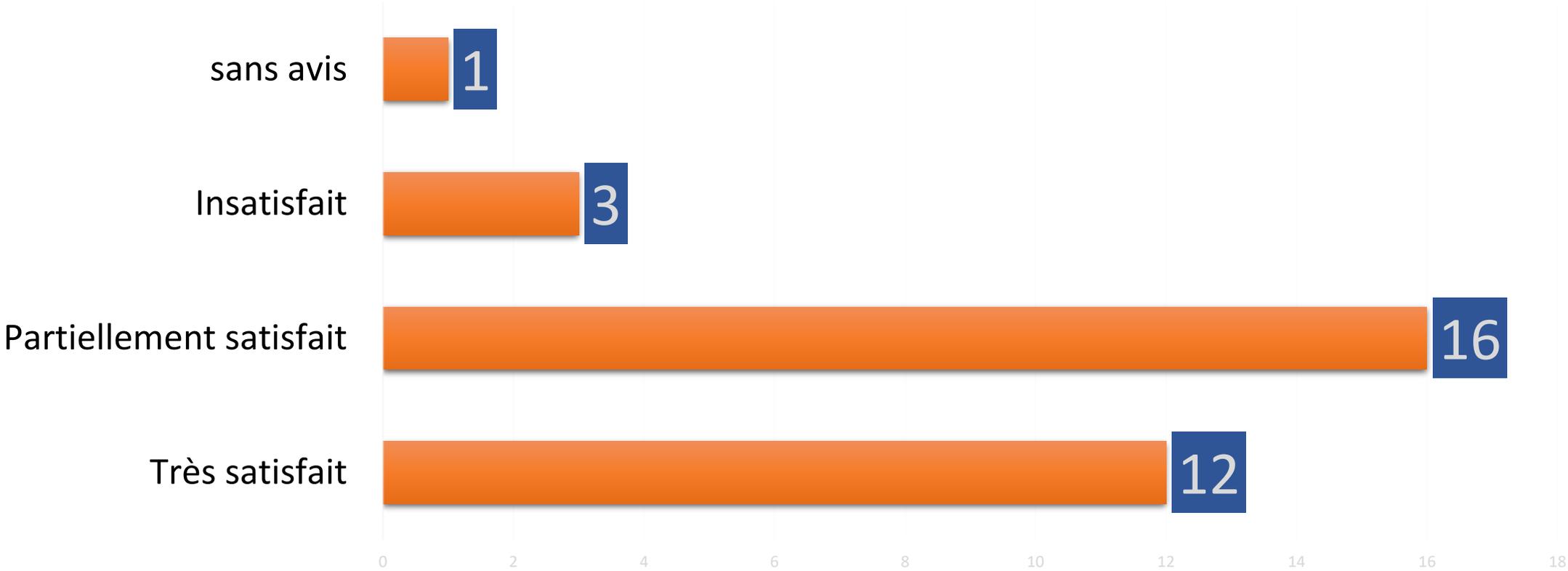
# Repas



# Restitution des ateliers



# Apport juridique



# Durée de la journée

