

# Service clientèle



CMBO 1 a - b

04-05 septembre 2018

Céline Coulet OSM

« N'essayez pas de devenir un homme qui a du succès.  
Essayez de devenir un homme qui a de la valeur »  
Albert Einstein



## Contenu du

### Chapitres :

### Pages :

Aménagement de l'espace d'accueil de la clientèle .....	3
Matériel pour la cabine de prise de mesures .....	6
Instruments d'examen .....	7
Infections .....	8
Hygiène .....	9
Hygiène des mains .....	10
Marche à suivre pour la désinfection des mains .....	11
Hygiène personnelle .....	12
Produits pour la désinfection .....	13
Contacts humains, cela s'apprend... ..	14
Les 20 règles.....	15
Communication avec les clients.....	17
Accepter les réclamations .....	18
Echanges professionnels .....	20
Prise de mesures .....	21
Prise d'empreinte.....	22
Examen du pied .....	24
Techniques de prises de mesures .....	27
Prise en charge des coûts .....	28
Prévention et thérapies complémentaires .....	29
Conclusion .....	30
Annexes .....	31

## **Aménagement de l'espace d'accueil de la clientèle**

### **Entrée : accessible aux personnes handicapées**

Place de parc devant le bâtiment

Installations pour chaises roulantes, rampe, ascenseur, escalier avec main courante

### **Accueil :**

Réception avec bureau et rangements, caisse, téléphone.

La salle d'attente peut se trouver dans le magasin, les clients peuvent s'y assoir, y trouver à boire et de la lecture.

Portemanteau, porte-parapluie, porte-cannes.

Toilettes adaptées aux personnes handicapées (pas obligatoirement accessibles aux CR).

### **Cabine de prise de mesures :**

Local séparé et accueillant.

#### **Lumineuse, propre et rangée.**

Fenêtre pour apport d'air frais avec store ou rideau.

Décoration murale, fleurs.

Sols faciles à nettoyer et à désinfecter.

Dimensions suffisantes pour y entrer une chaise roulante.

### **Mobilier :**

Podium avec chaise de prise de mesures adaptée aux personnes handicapées

Bureau et chaise de travail

2-3 chaises pour les accompagnants

Porte-cannes, béquilles

PC, imprimante

Scanner

Négatoscope mural

Portemanteau

Miroir

Poubelle

Lavabos avec eau courante ou produit de désinfection

Armoire

**Etagère avec exposition de supports ortho, squelette du pied, bandages, correcteurs d'orteils, bas de compression, chaussures, orthèse, ...**

### **Espace pour les enfants :**

Puzzles, jeux, livres



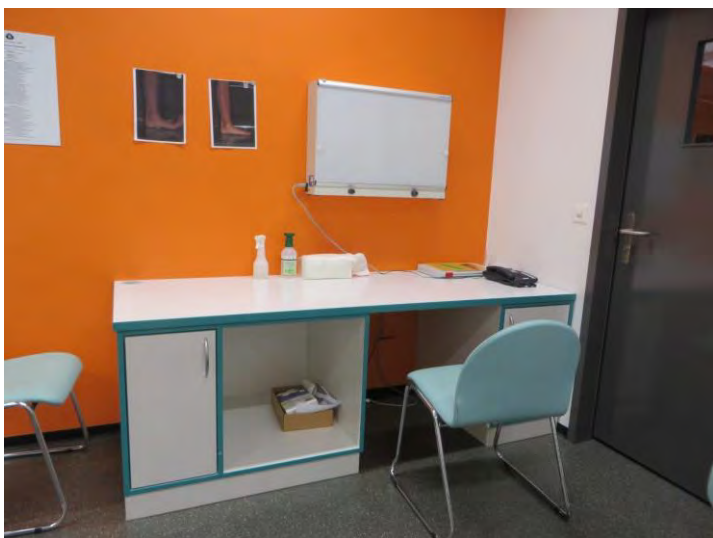
**Photos :**



11.08.2018 Cabine de prise de mesures à Zofingen



11.08.2018 Cabine de prise de mesures à Zofingen



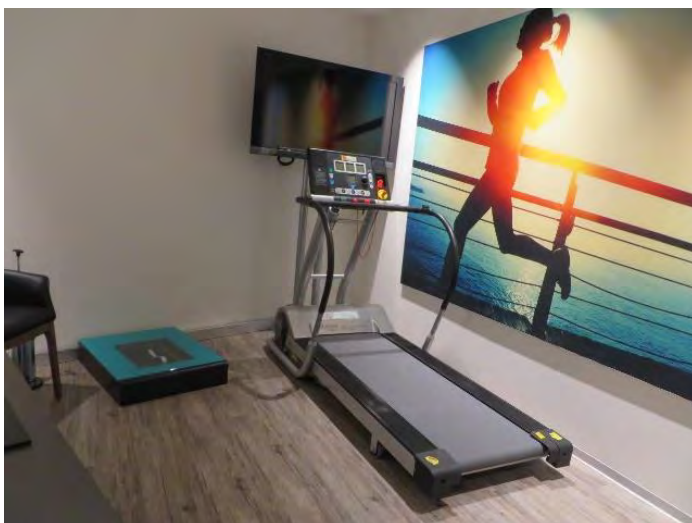
11.08.2018 Cabine de prise de mesures à Zofingen



16.08.2018 Accueil, bureau de réception



16.08.2018 Cabine de prise de mesures



18.08.2018 cabine de prise de mesures



## **Matériel pour la cabine de prise de mesures :**

Désinfectant pour les mains et la place de travail (lingettes humides désinfectantes)

Gants à usage unique en latex

Savon

Talc

Caméra digitale, appareil photo

Matériel pour écrire (stylo argenté) et son support

Rouge à lèvres, crayon gras, craie

Ciseaux, scotch

Podographe à encre, rouleau et papier

Chausse-pieds long et court

Planchettes d'épaisseurs différentes pour compensation de raccourcissement

Grande équerre

Rubans métrique et à points

Niveau pelvien de Teufel

Goniomètre

Monofilament, diapason

Mousse à empreinte 3D

Film alimentaire, papier ménage, sac poubelle

Bandes plâtrées, Quick Sock

Protection pour couper le plâtre

Ciseaux pour plâtre

Tricot tubulaire

Littérature professionnelle, journaux et illustrés

Échantillons pour les couvertures de supports plantaires

Classeur avec divers modèles de chaussures

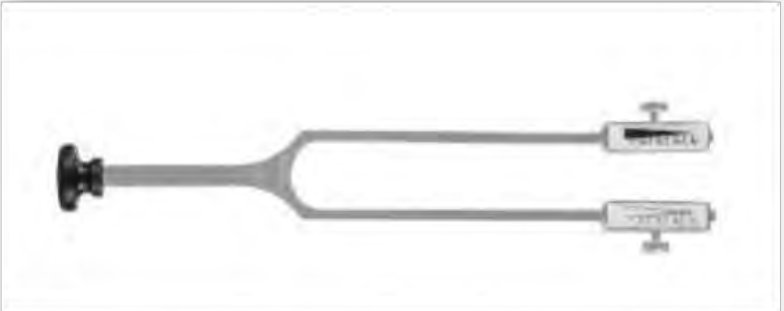
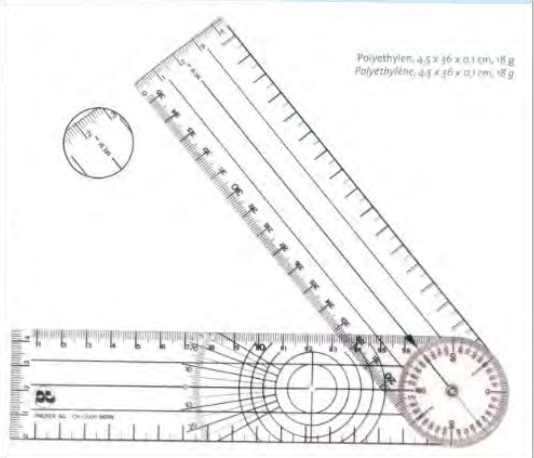
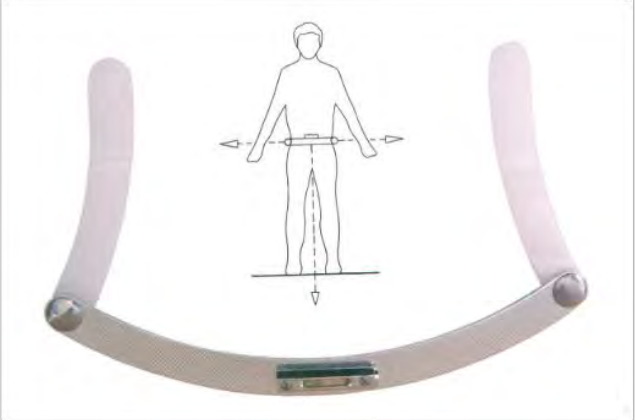

Echantillons de cuirs et de caoutchoucs pour semelles

Classeur avec dossier de demande pour les assurances sociales

Cartes de rendez-vous

Trousse de pharmacie avec pansements pour les plaies, bandes et désinfectant, ...

Instruments d'examen :

	Diapason
 <p>Polyéthylène, 4,5 x 36 x 0,1 cm, 18 g Polyéthylène, 4,5 x 36 x 0,1 cm, 18 g</p>	Goniomètre
 <p>A diagram of a human figure shows the pelvic level being used to measure the horizontal alignment of the pelvis.</p>	Niveau pelvien de Teufel
	Monofilament

## **Infections :**

Développement dans l'organisme d'une colonie de micro-organismes pathogènes (bactéries, virus ou champignons). Les micro-organismes se multiplient et leur effet pathogène s'exerce sur les cellules directement, ou indirectement par l'intermédiaire des toxines qu'ils libèrent.

Maladies infectieuses :

Les micro-organismes se disséminent alors dans l'ensemble du corps.

Infection localisée :

Les micro-organismes se multiplient dans un tissu ou dans une région donnée.

## **Attention, aux risques d'infection inhérents à la profession.**

Exemples :

- Infection due au contact avec les fluides corporels : Hépatite B, Hépatite C, VIH-Sida.
- Les infections nosocomiales : le staphylocoque doré méticilline résistant (MRSA)
- Les infections gastro-intestinales.
- Les virus de la grippe.
- Onychomycose : infection des ongles par un champignon.
- Les verrues plantaires : résultent d'une infection causée par un virus de la famille des papillomavirus.
- Etc. ....



## Hygiène :

En termes d'hygiène, nous entendons toutes les mesures qui protègent les clients, leur environnement ainsi que le personnel soignant contre les micro-organismes que sont les germes.

- Les micro-organismes sont invisibles à l'œil nu mais ils sont partout.
- Une peau saine est peuplée de micro-organismes, tels que les bactéries et les champignons, qui sont un composant naturel de la surface de la peau et représentent la flore cutanée.
- Ils protègent prioritairement la peau et l'organisme dans son ensemble car ils empêchent les germes pathogènes de s'y implanter.
- Si la peau est intacte comme organe de frontière et si elle remplit sa fonction de barrière, ces germes ne nuisent pas, ne rendent pas malade et sont extrêmement utiles.

Si un germe pathogène veut envahir le corps, il doit contrer la flore locale (flore cutanée naturelle), pour pouvoir pénétrer plus profondément.

Tous les orifices du corps, comme par exemple le nez, la bouche, les oreilles, les yeux, mais aussi les blessures et les crevasses offrent des points d'entrée aux germes pathogènes.

Les germes ont besoin d'un intermédiaire pour se transmettre, comme par exemple nos mains, la poussière, les fluides.

**La désinfection hygiénique des mains est la mesure préventive la plus importante contre les infections, tant pour la protection du client que pour notre propre protection.**

## Hygiène des mains :

**Pourquoi :** elle sert à interrompre la chaîne de contamination donc, la transmission des germes d'une personne à l'autre.

**Qui :** Tout employé en contact avec des clients.

**Comment :** Voir plan à la page suivante.

Attention : utiliser la solution désinfectante sur des mains sèches.

**Quand :** Avant et après le contact avec le client.  
Également après avoir enlevé les gants jetables, formation de germe dans les gants due à la sueur des mains.

**Important :** Ne pas porter de bagues (alliance incluse), de bracelets, de montre ni de piercing sur les mains et les avant-bras.  
Les ongles doivent être coupés courts, en arrondi et ne pas dépasser le bout des doigts.  
Prendre soin de la peau, seule une peau intacte peut être désinfectée.

## Soins des mains :

Soins de la peau avant le travail, pendant les pauses et après le travail.  
Appliquer de la crème hydratante.

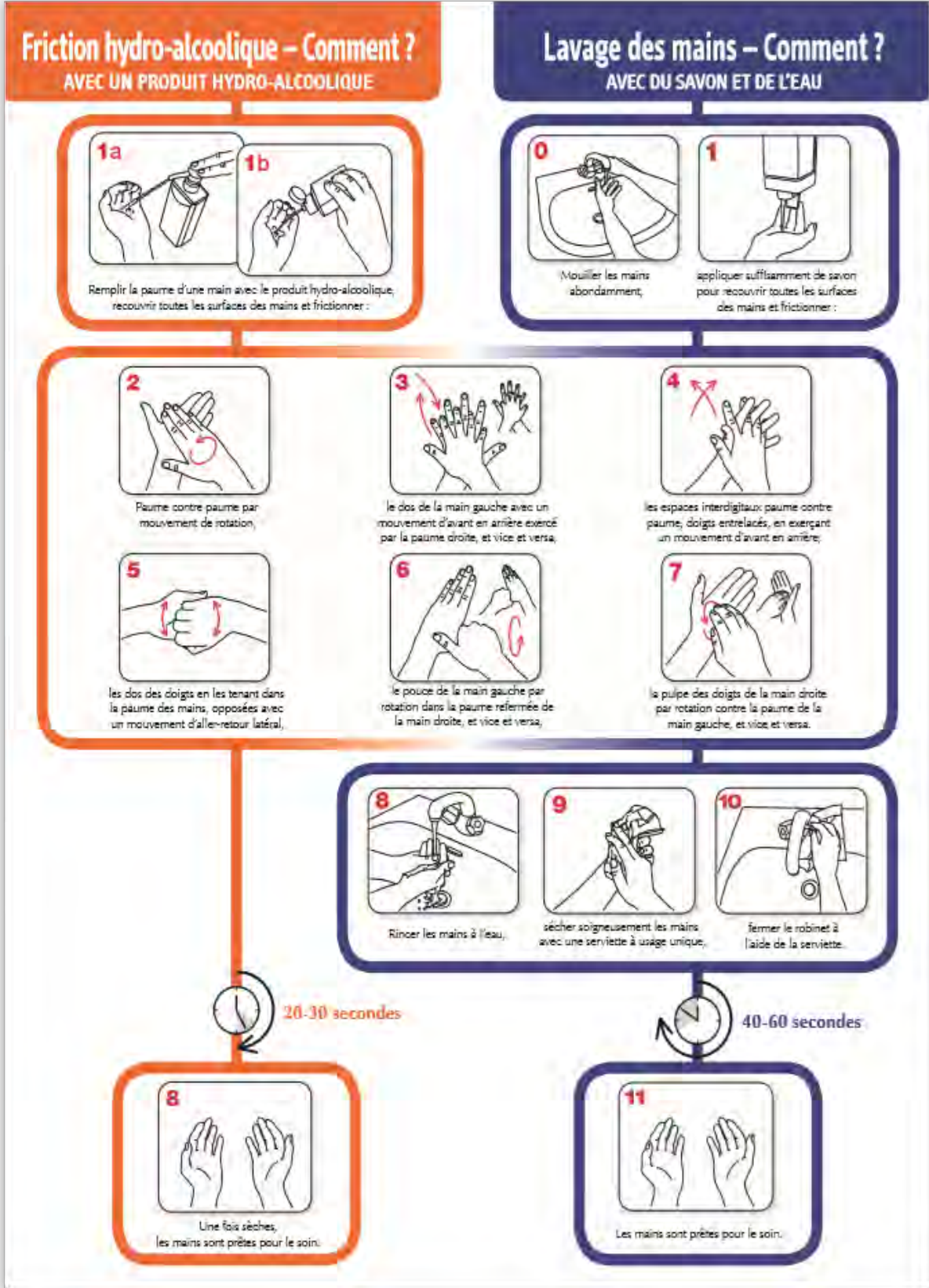
## Nettoyage des mains :

Ne pas utiliser d'eau chaude mais une eau tiède pour éviter d'agresser la flore cutanée naturelle.

Ne pas combiner désinfection des mains et lavage des mains – Préférer la désinfection.

Si absolue nécessité, désinfecter d'abord.

Marche à suivre pour la désinfection des mains :



## Hygiène personnelle :

Dans notre profession, notre apparence générale saute aux yeux dès le premier regard.

Il est important de se présenter soigné et propre, notre aspect est un indice important pour le client. Ceci s'applique à l'hygiène personnelle ainsi qu'à nos vêtements de travail.

**Vêtements de travail :** Les changer chaque jour, ils sont propres et repassés

**Soins corporels :** Douche quotidienne.

**Soins des mains :** Utiliser de la crème hydratante pour les mains, elle protège et maintient la peau intacte.

**Lavage des mains :** Avant et après chaque prise en charge.

**Désinfection des mains :** Avant et après chaque traitement du client en utilisant un désinfectant pour les mains, les germes peuvent être rendus inoffensifs. Se laver les mains ne suffit pas !!!

Produits pour la désinfection :



Désinfectant avec support mural



Gel désinfectant pour les mains



Lingettes désinfectantes pour surfaces

## Contacts humains

## Cela s'apprend...

« Souris et le monde te sourira » citation de sœur Emmanuelle

Celui qui a, tous les jours, des contacts avec des clients, doit apprendre à gagner leur confiance.

Il est plus facile de maîtriser une situation lorsqu'on connaît les bases des contacts humains.



Lorsqu'un client entre dans votre commerce, vous jouez le rôle d'hôte disponible et serviable :

### **Le client est roi**

Cette position doit vous rester constamment à l'esprit. Elle détermine les règles de savoir-vivre qui dénotent vos capacités professionnelles.

Les clients ne sont pas là seulement pour aujourd'hui, vous devez les **fidéliser**.

Les contacts humains doivent harmoniser :

L'intérêt pour le métier.

L'intérêt pour le client.

Les services compétents.

La satisfaction du client.

Cette introduction permet de diviser les contacts avec le client en :

### **20 règles à succès !!!**

**Suivez ces règles et soyez sincère car le client détectera une gentillesse feinte.**



## Les 20 règles :

1. **Saluez** le client aussitôt qu'il est dans votre champs visuel, distinctement, en le nommant, si possible par son nom.
2. Montrez-lui votre **respect** en vous tenant à une distance d'env. 1m et en lui laissant libre choix au cours de la discussion.
3. Soyez toujours **aimable et poli**, conservez la position verticale et gardez le contact visuel. Chercher à établir un contact personnel.
4. Montrez-lui votre estime par vos gestes, vos mimiques, votre posture, assurez-lui que vous souhaitez le satisfaire.
5. Ayez une voix agréable, **parlez distinctement**, avec un vocabulaire courtois et adapté au client.
6. Lorsqu'un client arrive, cessez immédiatement toute autre activité. Cela concerne aussi les conversations avec des collègues. Certains gestes ou sourires avec vos collègues peuvent être **mal interprétés**.
7. Créer un **environnement agréable** pour que le client soit **confortablement** installé, puisse vous écouter et juger valablement votre offre.
8. Autant que possible **offrez-lui du bien-être** : proposez-lui de déposer sacs, parapluie et manteau. S'il doit attendre, faites-le prendre place, laissez à disposition des journaux et magazines, proposez-lui une boisson.
9. En plus de la marchandise et du service qu'il souhaite, montrez-lui aussi **considération** et **estime**. Entendez et tenez compte de ses vœux (s'ils sont réalisables), de ses goûts et de sa manière de vivre. **Evitez les critiques**.
10. Conservez un magasin à **l'atmosphère agréable** dans lequel vous vous montrez positif, de bon humeur, plein d'entrain et prêt à offrir un service **attentif** ; car une bonne motivation se transmet facilement à son interlocuteur.

## Les 20 règles suite :

11. Ne favorisez pas certains clients en présence d'autres mais adressez-vous à chacun **individuellement**, aimablement, sans hiérarchie.
12. Traitez le client avec tact, ayez **un comportement professionnel**.  
Soyez poli, naturel et franc.
13. **Ecoutez-le** attentivement, essayez de déterminer ses véritables **souhaits** et intérêts pour que vous puissiez le conseiller au mieux.
14. Tenez compte de la personnalité du client et n'essayez pas de l'influencer d'une manière importune. Lorsqu'il aura entendu vos conseils, laissez-le **décider seul**.
15. Faites participer le client à l'entretien, demandez-lui son opinion et ses **impressions**. Maintenez-le dans la conversation pour **qu'il se sente au centre** de vos préoccupations.
16. **Remerciez-le** s'il vous fait confiance et suit vos conseils.
17. Lorsqu'un client ne peut se décider rapidement faites preuve de **patience** et manifestez votre compréhension car il y a des natures indécises et hésitantes que vous devez tolérer.
18. De temps en temps, au cours de la conversation appelez de nouveau le client par son **nom**, cela renforce son égo.
19. Aussi à l'extérieur du magasin soyez attentif et poli en rencontrant vos clients, ils s'en réjouiront. Le lien entre **la vie privée et le commerce** ne doit jamais être coupé.
20. Si possible, veillez à ce que personne n'interrompe une consultation car le client que vous servez est **prioritaire**. Si toutefois vous étiez dérangé, vous devez vous en **excuser** et le remercier de sa patience.

## Conclusion :

**Votre présence et votre comportement représentent les éléments essentiels pour satisfaire le client et conclure une affaire.**

## Communication avec les clients :

### Entretien téléphonique pour prise de rdv :

Lorsque vous recevez un appel téléphonique vous devez vous assurer qu'il n'y a pas de bruit de fond sinon votre interlocuteur ne comprendra pas bien vos explications.

Pour des questions de politesse, il est indispensable de se nommer et de nommer l'entreprise.

Laissez parler votre interlocuteur et demandez-lui de répéter tout ce qui n'est pas clair.

Si vous le connaissez déjà, faites référence à un fait (vacances, mariage, ...) qu'il vous avait raconté.

Posez des questions ciblées (médecin, ordonnance, ...)

Si nécessaire, expliquez-lui la marche à suivre.

Proposez-lui plusieurs dates de rendez-vous et **dites-lui le temps qu'il passera chez vous.**

Inscrivez la date choisie dans l'agenda, son nom (attention à l'orthographe), prénom, date de naissance ainsi que son no de tél. pour que vous puissiez le joindre en cas de changement.

Demandez de prendre ce qui est nécessaire (ordonnance, radiographies, chaussures, moyen auxiliaire, ...)

Expliquez-lui le trajet (moyen de transport, place de parc, ...)

Répéter la date du rdv, ce qu'il doit apporter avec lui et prenez congé en lui souhaitant une belle journée.

### Prise de rdv par mail

Chaque jour, vous devez mettre votre boîte e-mail à jour pour répondre rapidement à une demande de prise de rdv.

Récrivez en proposant plusieurs dates de rendez-vous et **dites-lui le temps qu'il passera chez vous.**

Posez des questions ciblées (médecin, ordonnance, ...) en donnant des explications.

Demandez de prendre ce qui est nécessaire (ordonnance, radiographies, chaussures, moyen auxiliaire, ...)

Copier ses données personnelles dans l'agenda.

### Prise de rdv on line

Attention si vous utilisez cette méthode, vous devez avoir un programme avec un questionnaire précis pour que le client réserve un rdv de bon type, par exemple : rdv pour supports ortho., rdv pour chaussures ortho. de série, rdv pour bandages,...

Sinon vous aurez des problèmes dans la gestion du temps.

## Accepter les réclamations

« Un pessimiste voit la difficulté dans chaque opportunité,  
Un optimiste voit l'opportunité dans chaque difficulté »  
Winston Churchill

Les plaintes vous permettent de connaître tout défaut dans votre travail.  
Mais souvent, c'est juste un malentendu entre le vendeur et le client.

Si le client critique une erreur, vous pouvez suivre les 5 étapes suivantes :

### 1. Ecoutez :

Donnez la possibilité à votre interlocuteur de s'exprimer.  
Peut-être connaissez-vous déjà l'incident.  
Vous savez peut-être ce qui ne va pas, mais écoutez tout de même attentivement.  
Les gens ont besoin de se confier, recherchez d'autres informations par des questions.

### 2. Prenez part aux soucis de votre clients :

Dites « je suis désolé » ou excusez-vous. Cette expression n'est pas un signe d'humiliation.  
Regrettez ce qui est arrivé indépendamment d'où vient la faute. Cette déclaration montre au client que vous le prenez au sérieux et que vous vous occupez du problème.  
Lors d'une réclamation, vous ne pouvez pas seulement régler le problème, il faut aussi tenir compte de l'énervement et des désagréments subis par le client.  
Ne mettez jamais la faute sur une autre personne !  
Ne cherchez pas d'excuses et de justifications.  
N'écrasez pas votre client avec des arguments logiques.

### 3. Clarifiez l'incident :

Posez les 4 questions suivantes :

1. Que s'est-il passé ?
2. Quand est-ce arrivé ? Quand a-t-il été remarqué ?
3. Où y a-t-il un problème ?
4. Quelles sont les défauts ?

Lorsque vous connaissez la situation, cherchez une solution mais ne faites pas de promesses hâtives ou irréalistes.

**4. Prenez des mesures précises :**

Expliquez ce qui sera entrepris par la suite. Notez la procédure et essayez aussi de donner des noms et des délais.

Donnez des indications précises. Montrez les remarques que vous avez notées concernant les mesures à prendre. Vous éviterez ainsi d'inutiles discussions sur de prétendues promesses.

**5. Transformez la réclamation en chance :**

Chance signifie : occasion d'assurer sa renommée.

Suivant la manière dont est réglée la réclamation, la publicité suivra.

« La plus grande erreur que vous puissiez faire, dans la vie, c'est d'avoir peur de faire des erreurs »

John Fitzgerald Kennedy

## Echanges professionnels :

### 1. Avec les médecins :

Après la visite d'un client, il est parfois nécessaire de demander des précisions au médecin traitant.

Par tél. :

Forme de politesse : bonjour Docteur

Se présenter et nommer l'entreprise

Donner le nom, prénom, date de naissance du patient concerné

Remercier d'avoir donné la liste officielle des MBO

Expliquer la situation et la proposition pour tel ou tel moyen auxiliaire

Demander son avis pour son patient et une ordonnance.

### 2. Avec les physiothérapeutes :

Par tél. :

Forme de politesse : bonjour Monsieur, bonjour Madame

Se présenter et nommer l'entreprise

Donner le nom, prénom, date de naissance du patient concerné

Expliquer la situation et demander des précisions sur le traitement déjà effectué

Exposer la solution envisagée pour le client.

### 3. Avec la podologue :

Par tél. :

Forme de politesse : bonjour Monsieur, bonjour Madame.

Se présenter et nommer l'entreprise.

Donner le nom, prénom, date de naissance du patient concerné.

Expliquer la situation du client et le pourquoi de notre demande de rdv.



## **Prise de mesures :**

Accueillir et saluer le client, se présenter.  
L'accompagner à la cabine en faisant un premier contrôle de marche.  
Le laisser s'asseoir (chaise avec accoudoirs).  
Se tenir prêt à l'aider en cas d'une éventuelle faiblesse.

## **Saisie des données personnelles du client :**

Nom  
Prénom  
Date de naissance  
Adresse  
Numéro de téléphone  
Médecin attitré  
Assurance et numéro d'assuré  
Numéro d'AVS  
Profession  
Représentant légal

Lire et scanner l'ordonnance  
Laisser le client expliquer la situation

## **Demander des précisions.**

## **Anamnèse orthopédique :**

### **Troubles actuels :**

Date des premiers symptômes, aigus, lancinants, facteurs déclencheurs, facteurs qui intensifient ou apaisent

Caractéristiques des douleurs : au calme, à la marche, en charge, en bougeant, ...

Qualification de la douleur : brûlure, électrique, tension, se déplace, engourdissement.

Localisation de la douleur : laisser le client montrer sur lui-même.

Intensité des douleurs : à comparer au degré de gêne fonctionnelle (échelle 1 léger - 10 fort)

Fréquence : matin, soir, régulièrement, de temps en temps, une fois par jour, ...

Sentiment d'instabilité, déficit de l'appareil locomoteur.

### **Historique des troubles :**

Evènement accidentel.

Restriction et/ou blocage des articulations.

Capacité à la marche, longueur des trajets, genre de sols.

Dépendance d'une aide extérieure.

Moyens auxiliaires actuels.

Traitement antérieur : mesures, suivi, médecin, assurance.

### **Anamnèse personnelle :**

Handicap congénital, développement psychomoteur.

Troubles du métabolisme, système cardiovasculaire, troubles psychiatriques.

Opérations.

Médicaments, allergies, dépendances.

Grossesse.

**Anamnèse familiale :** Maladies héréditaires, troubles du métabolisme, tumeurs, affections cutanées.

**Anamnèse sociale :** travail, sport, école, club de loisirs, rente, réintégration.

### **Prise d'empreintes :**

**Avant de commencer la prise d'empreinte, il est très important d'informer le client sur sa raison, son déroulement et sur la collaboration attendue.**

Le client est assis, préparer le podographe à encre, rouleau et papier.

Poser le pied nu sur la partie en caoutchouc de l'appareil.

Positionner la jambe dans un angle de 90 % par rapport au sol.

Tenir le pied avec la main et demander au client de se lever (év. demander l'aide d'une tierce personne pour aider le client à se lever).

Dessiner le contour du pied en tenant le marqueur bien droit, commencer au talon en marquant le tour d'un seul trait. Marquer les malléoles, les métatarsiens 1-5.

Tenir à nouveau le pied et demander au client de s'asseoir.

Enlever le pied de l'appareil.

Recommencer l'opération pour l'autre pied.

Montrer l'empreinte au client et la lui commenter.

**Pendant la prise d'empreinte, les 2 pieds doivent rester parallèles, le client doit se tenir droit et regarder devant lui.**

### **Prise d'empreintes avec scanner numérique :**

Demander au client d'enlever ses chaussettes.  
Expliquer la marche à suivre.  
Désinfecter le scanner avec une lingette.  
Demander au client de se positionner debout sur l'appareil avec les 2 pieds parallèles (proposer de l'aider si nécessaire).  
Contrôler que les orteils soient détendus, si ce n'est pas le cas, les repositionner vers l'avant.  
Le client doit se tenir droit, regarder devant lui et rester immobile.  
Scanner le pied.  
Demander au client de se rasseoir.  
Montrer l'empreinte au client et la lui commenter.

### **Prise d'empreintes dans la mousse 3D.**

Demander au client d'enlever ses chaussettes.  
Ouvrir la boîte de mousse et la montrer au client en appuyant avec le doigt.  
Expliquer la marche à suivre.  
Poser un film alimentaire sur la mousse.  
Le client est assis, poser le pied sur la mousse.  
Positionner la jambe dans un angle de 90 % par rapport au sol.  
Appuyer délicatement sur le pied et le genou.  
Enlever le pied de la mousse.  
Recommencer l'opération pour l'autre pied.

### **Examen physique :**

#### **Inspection visuelle :**

Toujours relever le pantalon au-dessus du genou.  
En station debout, à la marche (filmer et analyse dynamique) et en position assis en décharge.  
Corpulence, tenue, grandeur, poids.  
Troubles statiques, position des axes.  
Peau : rougeurs, œdèmes, cicatrices, points de pression et de friction.  
Paralysie, atrophie, amputation.

#### **Moyen auxiliaire : questionner sur l'utilisation, ses résultats.**

#### **Chaussures :**

Observer les chaussures portées, elles sont un bon indicateur statique du client  
Déformation, usure, marques de transpiration, entretien, ...

## Examen du pied :

### Palper :

Lors de la palpation il est important de garder un contact visuel avec le client car c'est le meilleur indicateur pour localiser la douleur.

Points douloureux.

Œdèmes.

Induration, durcissement de la peau.

Tonus des muscles et myogélose (durcissement d'un muscle).

Température de la peau, transpiration.

### Examen de mobilité :

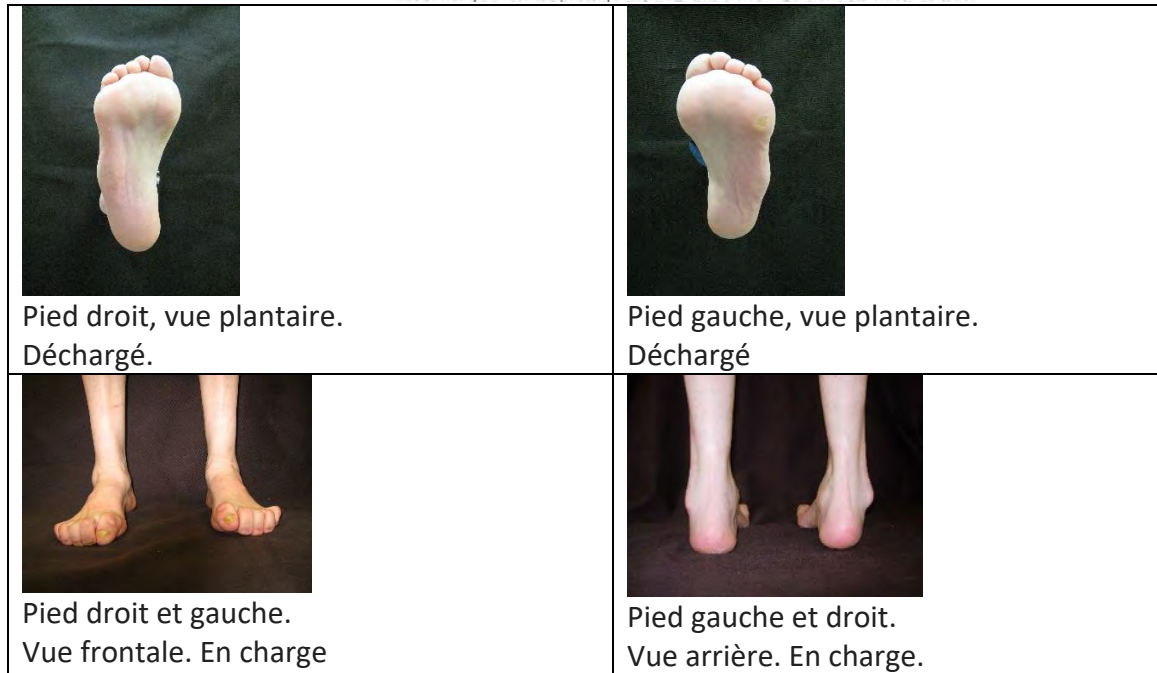
ROM (Range of Motion) mesures de l'amplitude des mouvements d'une articulation en degré grâce au Goniomètre dans le plan sagittal-frontal-transversal SFTR.

Mesures des mouvements articulaires passifs et actifs.

Lors de paralysie, il y a souvent une grande différence de mesures entre un mouvement passif et actif.

### Prendre des photos.





Dessiner des croquis et des profils.

**Demander au client de remettre ses chaussettes.**

Expliquer au client les solutions fonctionnelles et esthétiques possibles.

Montrer des exemples concrets de ce qui sera fabriqué : supports ortho., modifications ortho., ...

Formuler un prix avec le tarif.

Expliquer la procédure pour la demande de remboursement aux assurances sociales AI, SUVA, AA, AM, AVS, CM.

**Renseigner le client sur la suite de la procédure :**

**Prochain rdv, donner des échéances**

**Livraison**

**Rendez-vous de contrôle**

**Durée de garantie**

**Mode de paiement**

Prendre congé du client en le remerciant de sa patience, en le rassurant sur les délais et en lui expliquant qu'il peut toujours téléphoner pour d'éventuelles questions.

### **Etablissement du dossier :**

Noter précisément et clairement toutes les indications pour faciliter la suite du travail par les collaborateurs.

Le dossier doit être établi pour qu'un spécialiste, qui n'a jamais vu le client, puisse fabriquer les supports ortho., les modifications ortho., ...

Dater et signer tous les documents pour en faciliter le suivi.

### **Rendez-vous de livraison :**

Lors de la livraison du moyen auxiliaire :

Essayer avec le client

#### **Prendre des photos pour compléter le dossier**

Contrôler les effets (film avec les chaussures pour comparaison)

Instruction d'utilisation et d'entretien

Informé le client qu'au moindre problème, il doit prendre rdv.

Donner un rdv de contrôle.

### **Rendez-vous de contrôle :**

Suivant les cas, 2-3 semaines après livraison :

Demander au client ses impressions, les effets positifs sur sa vie de tous les jours.

Questionner sur les améliorations lors de la marche.

Si le client ressent des gênes lui demander de montrer l'endroit sur le pied.

Observer le moyen auxiliaire avec le pied et sans le pied.

Contrôler la marche avec chaussures et la position à l'arrêt.

#### **Prendre des photos et filmer pour compléter le dossier.**

Juger l'efficacité du moyen auxiliaire.

Expliquer qu'il est important de faire contrôler régulièrement le moyen auxiliaire.

Prendre congé du client en le remerciant de sa confiance et en lui expliquant qu'il peut toujours nous téléphoner pour d'éventuelles questions.

**Il est très important que toutes les remarques et modifications exécutées soient notées précisément et que le dossier du client soit mis à jour.**

**L'historique des rendez-vous doit être noté et daté.**



**Techniques de prises de mesures :**

	<p><b>Le podoscope</b> est conçu spécialement pour l'examen clinique des plantes de pieds en charge, en position bipodale. Grâce à un miroir il met en évidence les principales zones d'appui par des intensités chromatiques. Le désavantage est que l'on ne peut pas mémoriser les images pour la création d'un fichier.</p>
	<p><b>Le Scanner numérique</b> est conçu pour l'examen clinique de la plante du pied en charge. Enregistrement et impression des empreintes à l'échelle 1/1. Outils de calculs : longueur, largeur, surface, périmètre (idéal pour mesurer les évolutions des ulcères diabétiques par exemple).</p>
	<p><b>L'analyse dynamique</b> est conçue pour l'examen clinique de la marche. Comparaison statique et axiale. Outils de calculs en dynamique multi-pas Analyse 3-D</p>
	<p><b>L'analyse podométrique embarquée</b> est composé de capteurs de pression indépendants, cet outil offre une liberté d'utilisation en intérieur ou en extérieur avec des conditions réelles. Très fins et faciles à positionner, les capteurs de pression s'intègrent dans tout type de chaussure, permettant une utilisation dans diverses activités.</p>

**Prise en charge des coûts :**

La clarification sur la prise en charge des coûts du travail à effectuer :

- Du côté de l'assurance ?
- Propre contribution / franchise ?

Prise en charge des coûts par les assurances sociales – Aperçu																								
	AI					SUVA/AA				AM				AVS				CM						
	Prise en charge	Nombre/an	Franchise	Réparations	Franchise réparations	Prise en charge	Nombre/an	Franchise	Réparations	Franchise réparations	Prise en charge	Nombre/an	Franchise	Réparations	Franchise réparations	Prise en charge	Nombre/an	Franchise	Réparations					
Supports orthopédiques sur mesure	✓	-	-	-	-	Oui	1 <sup>er</sup> an = 2 > 2 <sup>es</sup> an = 1	-	✓	-	✓	1 <sup>er</sup> an = 2 > 2 <sup>es</sup> an = 1	-	✓	-	-	-	-	-	?	?	?	?	
Modifications orthopédiques de chaussures	✓	1 <sup>er</sup> an = 4 > 2 <sup>es</sup> an = 2	-	-	-	✓	2	-	✓	-	✓	2	-	✓	-	-	-	-	-	?	?	?	?	
Chaussures orthopédiques spéciales	✓	2	Adulte: 120- Enfant: 70-	✓	70-	✓	2	à partir de la 3 <sup>ème</sup> paire Adulte: 120-	-	-	✓	2	à partir de la 3 <sup>ème</sup> paire 120-	-	-	-	-	-	-	?	?	?	?	
Chaussures orthopédiques de série	✓	2	Adulte: 120- Enfant: 70-	✓	70-	✓	1 <sup>er</sup> an = 2 > 2 <sup>es</sup> an = 1	à partir de la 3 <sup>ème</sup> paire Adulte: 120-	✓	-	✓	2	à partir de la 3 <sup>ème</sup> paire 120-	✓	-	✓	1 tous les 2 ans	25%	-	-	?	?	?	?
Chaussures orthopédiques sur mesure	✓	2	Adulte: 120- Enfant: 70-	✓	70-	✓	1 <sup>er</sup> an = 2 > 2 <sup>es</sup> an = 1	à partir de la 3 <sup>ème</sup> paire Adulte: 120-	✓	-	✓	1 <sup>er</sup> an = 2 > 2 <sup>es</sup> an = 1	à partir de la 3 <sup>ème</sup> paire 120-	✓	-	✓	1 tous les 2 ans	25%	-	-	?	?	?	?
Orthèses / Prothèses	✓	1	-	✓	-	✓	1	-	✓	-	✓	1	-	✓	-	-	-	-	-	✓	1	?	-	-

\*\* prise en charge par l'AI seulement en complément d'une mesure médicale également financée par l'AI  
DP: uniquement en cas de démarche pathologique, nécessite une disposition spéciale

Le professionnel qui détient l'examen EP est uniquement habilité à servir les clients pour :

- les supports orthopédiques sur mesures
- les modifications orthopédiques de chaussures
- les chaussures orthopédiques spéciales.

Le professionnel qui détient l'examen MBO est habilité à servir les clients pour :



- les supports orthopédiques sur mesures
- les modifications orthopédiques de chaussures
- les chaussures orthopédiques spéciales
- les chaussures orthopédiques de série
- les chaussures orthopédiques sur mesures
- les orthèses et les prothèses.

## Prévention et thérapies complémentaires

### Gymnastique :

Il existe de nombreux exercices à effectuer seul ou accompagné mais ils doivent toujours être approuvés par un physiothérapeute.

Voici 2 exemples :

<p>Etirer les orteils vers le haut.          Ensuite fléchir les orteils.          Renforce la musculature du pied</p>	
<p>Se tenir sur la pointe des pieds.          Marcher sur la pointe des pieds.          Renforce la musculature de la voûte plantaire.</p>	

### Podologie :

Le podologue soigne et entretient la « santé » du pied en effectuant des gestes non-traumatiques sur des individus allant de l'enfant à la personne âgée.

Il coupe les ongles, retire les cors, durillons et autres parties hyperkératosées ("cornées"), soigne les ongles incarnés, mycosés, ou abîmés par des traumatismes.

### Strapping :

La contention adhésive ou strapping est une alternative au port d'une attelle de contention

Voici un exemple :

<p>Strapping pour le soutien latéral de la cheville.</p>	
--	--

## **Conclusion :**

La synthèse de toutes les informations recueillies, lors de l'anamnèse, de l'examen physique et de l'interrogatoire du client, est la base la plus importante pour l'établissement du dossier.

Un dossier clair, précis et surtout complet facilite la suite du travail en atelier puis lors de la facturation et enfin lors de colloques internes ou interdisciplinaires.

Plus un dossier est complet, meilleur sera le résultat final et cela en faveur du client.

Toutes les informations datées et signées économisent du temps et de l'énergie lors de la mise en œuvre du moyen auxiliaire.

N'oubliez pas que les personnes qui travaillent à l'atelier souhaitent comprendre pourquoi et dans quel but elles établissent un moyen auxiliaire afin d'en améliorer sa manufacture et cela, seul un dossier bien établi peut leur fournir une réponse.

## Annexes 1 :

Anamnèse		
Nom	Prénom	
Adresse	Lieu/NPZ	
Tél. privé	Tél. prof.	
Profession	Représentant légal	
Date de naissance	Poids kg	Taille
Médecin traitant	Assurances	
Hobby	Sport	
Moyen auxiliaire		
Maladies : Sida, diabète I II, rhumatisme, polyarthrite, arthrose, ostéoporose, scoliose, hernie discale, varices, troubles circulatoires, paralysie, troubles de la sensibilité, ...		
Allergies		
Douleurs		
Accidents		
Opérations		
Autres		
<b>Anamnèse : pied gauche</b>		
Forme : normal – maigre – gros – large – étroit		
Type : normal – cambré – affaissé – plat		
Mobilité : normale – hyperlax – rigide		
Sensibilité : normale – manquante		
Affaissement : aucun – transverse – voûte		
Déviation arrière : valgus – varus		
Déviation avant : adduction – abduction		
Surcharge TM : aucune – 1 – 2 – 3 – 4 – 5		
Marteau : aucun – 1 – 2 – 3 – 4 – 5		
Cavalière : aucun – 1 – 2 – 3 – 4 – 5		
Exostose : aucune – .....		
Base méta. 5 : normale – proéminente		
HV – HR – QV - haglund – éperon calcanéen		
Amputation : ..... - aucune		
Peau : normale – sèche – crevasse		
Ulcère : aigu – guérit - aucun		
Cicatrice : ..... - aucune		
Rehaussement.....mm - aucun		
Genou : normal – valgus – varus – recurvatum		
<b>Anamnèse : pied droit</b>		
Forme : normal – maigre – gros – large – étroit		
Type : normal – cambré – affaissé – plat		
Mobilité : normale – hyperlax – rigide		
Sensibilité : normale – manquante		
Affaissement : aucun – transverse – voûte		
Déviation arrière : valgus – varus		
Déviation avant : adduction – abduction		
Surcharge TM : aucune – 1 – 2 – 3 – 4 – 5		
Marteau : aucun – 1 – 2 – 3 – 4 – 5		
Cavalière : aucun – 1 – 2 – 3 – 4 – 5		
Exostose : aucune - .....		
Base méta. 5 : normale – proéminente		
HV – HR – QV - haglund – éperon calcanéen		
Amputation ..... - aucune		
Peau : normale – sèche – crevasse		
Ulcère : aigu – guérit - aucun		
Cicatrice : ..... - aucune		
Rehaussement.....mm - aucun		
Genou : normal – valgus – varus – recurvatum		
Signature du praticien..... Date.....		



## Annexe 2 :

### Anamnèse

Nom :	Prénom :
Date de naissance :	Profession :
Adresse :	Tél. :
Sport, hobby :	Médecin traitant :
Date de l'interrogatoire :	Signature du praticien :

Souffrez-vous de :	Oui	Non
Diabète		
Problèmes circulation		
Allergies		
Douleurs articulaires		
Avez-vous été opéré : des pieds / des hanches / des genoux / de la colonne vert.		
Avez-vous subi un accident		
Autres :		

Pied droit				Pied gauche					
Type de pied :				Type de pied :					
Maigre	robuste	large	étroit	musclé	Maigre	robuste	large	étroit	musclé
Mobilité : Normale limitée bloquée				Mobilité : Normale limitée bloquée					
Position corrigéable Position non corrigéable				Position corrigéable Position non corrigéable					
Sensibilité :				Sensibilité :					
Normale	diminuée	aucune		Normale	diminuée	aucune			
Positionnement en valgus :				Positionnement en valgus :					
Léger	moyen	fort		Léger	moyen	fort			
Positionnement en varus :				Positionnement en varus :					
Léger	moyen	fort		Léger	moyen	fort			
Affaissement voûte transversale :				Affaissement voûte transversale :					
Léger	moyen	fort		Léger	moyen	fort			
TM surchargé : 1 - 2 - 3 - 4 - 5				TM surchargé : 1 - 2 - 3 - 4 - 5					
Affaissement voûte longitudinale :				Affaissement voûte longitudinale :					
Léger	moyen	fort		Léger	moyen	fort			
Pied plat Pied tampon				Pied plat Pied tampon					
Orteil en marteau : 1 - 2 - 3 - 4 - 5				Orteil en marteau : 1 - 2 - 3 - 4 - 5					
Orteil en griffe : 1 - 2 - 3 - 4 - 5				Orteil en griffe : 1 - 2 - 3 - 4 - 5					
Déroulement : abduction				Déroulement : abduction					
Adduction valgus adduction varus				Adduction valgus adduction varus					

### Mesures selon Méthode SFTR :

	Droit			Gauche		
Articulations des orteils	5°-10°	0	30°-80°	5°-10°	0	30°-80°
1 Art. basse de la cheville	5°-10°	0	20°-30°	5°-10°	0	20°-30°
2 Articulations tibio-tarsienne	20°-30°	0	40°-50°	20°-30°	0	40°-50°
Genou fléchi						
Genou tendu						
3 Articulations du genou	5°-10°	0	120°-150°	5°-10°	0	120°-150°





**Annexe 4 :**

**Instructions d'utilisation pour vos supports orthopédiques sur mesures**

Nom :	Date de livraison :
Prénom :	Nr. :
Date de naissance :	Tél. :
Rue :	
Lieu :	

**Informations, consignes de sécurité :**

**Utilisation :**

Vos supports orthopédiques sont un moyen auxiliaire qui a été fabriqué sur vos mesures, de manière individuelle.

Portez vos supports ortho. dans des chaussures appropriées.

En cas de rougeur de la peau ou de pression, prenez immédiatement contact avec nous.

**Chaussures et supports orthopédiques :**

Pour que l'effet souhaité soit atteint, les supports ortho. doivent parfaitement s'adapter au fond des chaussures.

Le chaussant doit être suffisamment grand pour accueillir les supports ortho. sinon, il faut choisir des chaussures conçues avec des supports plantaires amovibles.

Les chaussures doivent être assez longues, 1,5cm de plus que le pied et la largeur doit correspondre à celle du pied.

**Nettoyage et entretien :**

Après utilisation, en fin de journée, il est important de sortir les supports ortho. des chaussures afin de les aérer et les sécher à l'air libre.

Les supports ortho. recouverts de matières synthétiques peuvent être nettoyés en frottant avec un chiffon humide.

Etant donné que nous n'utilisons que des produits certifiés ISO, les allergies devraient être exclues. Si toutefois, vous aviez une allergie contactez-nous immédiatement.

Les supports ortho. ne doivent pas être chauffés à plus de 50° C.

Faites contrôler vos supports ortho. régulièrement et gratuitement chez nous afin que nous puissions vérifier si les soutiens et les amortissements sont toujours optimaux.

Timbre du fournisseur :

**Annexe 5 :**

<b>Check-list pour la prise de mesures :</b>	
	Saisie des données personnelles
	Lire et scanner l'ordonnance
	Anamnèse orthopédique
	Troubles actuels
	Historique des troubles
	Anamnèse personnelle
	Anamnèse familiale
	Anamnèse sociale
	Prise d'empreintes (scanner numérique)
	Prise d'empreintes dans la mousse 3D
	Examen physique
	Inspection visuelle, Toujours relever le pantalon en dessus du genou
	Moyen auxiliaire : questionner sur l'utilisation, ses résultats
	Observer les chaussures portées
	Examen du pied
	Palper
	Examen de mobilité
	Photos
	Demander au client de remettre ses chaussettes
	Expliquer au client les solutions fonctionnelles et esthétiques possibles
	Montrer des exemples concrets
	Formuler un prix avec le tarif
	Expliquer la procédure pour la demande de remboursement aux assurances sociales
	Renseigner le client sur la suite de la procédure (prochain rdv)
	Prendre congé du client

**Annexe 6 :**

<b>Check-list pour la livraison du moyen auxiliaire :</b>	
	Montrer au client ce qui a été fabriqué
	Essayer avec le client
	Contrôler les effets en dynamique
	Filmer et photographier le moyen auxiliaire porté
	Donner des instructions sur l'utilisation et l'entretien
	Renseigner le client sur la suite de la procédure
	Durée de garantie
	Mode de paiement
	Convenir d'un rendez-vous de contrôle
	Informé le client qu'au moindre problème, il doit prendre rdv
	Prendre congé du client

**Annexe 7 :**

<b>Check-list pour le rendez-vous de contrôle :</b>	
	Demander au client ses impressions, les effets positifs sur sa vie de tous les jours
	Questionner sur les améliorations lors de la marche
	Si le client ressent des gênes, lui demander de montrer l'endroit sur le pied
	Observer le moyen auxiliaire avec le pied et sans le pied
	Procéder à des corrections, améliorations
	Contrôler la marche avec chaussures et la position à l'arrêt
	Filmer et photographier le moyen auxiliaire porté
	Jauger l'efficacité du moyen auxiliaire
	Expliquer qu'il est important de faire contrôler régulièrement le moyen auxiliaire
	Prendre congé du client