

## QUALITE DE SERVICE EN OSTEOPATHIE (A920)

### CONTEXTE ET ENJEUX

En octobre 2011 a été créée le Comité de projet CEN/TC 414 "Services des Ostéopathes" sur proposition de l'organisme de normalisation autrichien (ASI). L'objectif de cette structure est de définir les exigences et spécifications relatives aux services proposés par les ostéopathes en vue de garantir un niveau de qualité et un environnement sécurisé pour les clients.

Au niveau français les parties prenantes se réunissent au sein de la commission A920 « services en ostéopathie » créée le 26 juin 2012 afin de faire valoir les besoins en termes d'exigences de qualité de service, et de conformité à la réglementation française qui a été révisée depuis (\* liste partielle).

Le ministère de la santé (DGOS) est en charge de l'analyse des contradictions et de l'expression de la demande de divergence de type A du projet de norme européen au regard des textes réglementaires suivants:

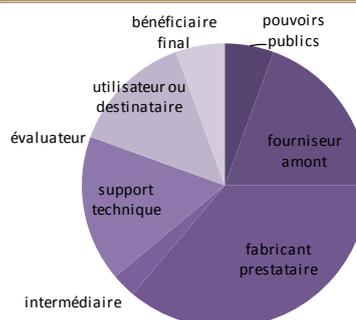
- Décret n° 2007-435 du 25 mars 2007 relatif aux actes et aux conditions d'exercice de l'ostéopathie
- (\*)Décret n° 2014-1505 du 12 décembre 2014 relatif à la formation en ostéopathie
- Décret n° 2007-437 du 25 mars 2007 relatif à la formation des ostéopathes et à l'agrément des établissements de formation
- (\*)Décret n° 2014-1043 du 12 septembre 2014 relatif à l'agrément des établissements de formation en ostéopathie
- Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé

### TOUR DE TABLE

La représentativité de la commission est un facteur clé de succès pour l'élaboration de la norme avec notamment la présence des autorités publiques (DGS, DGOS). En effet, la reconnaissance législative et réglementaire française de l'ostéopathie démontre l'intérêt des pouvoirs publics pour l'encadrement de cette profession et la volonté d'harmoniser, par des dispositifs méthodologiques variés, une perception et une compréhension commune des pratiques et des services offerts aux clients.

A juillet 2014, le tour de table est constitué comme suit et est resté stable depuis 2013 :

Société	Catégorie
DION GENERALE DE LA SANTE	Autorité réglementaire
DGOS - DG DE L OFFRE DE SOINS	Porteur de politique publique
ASO - AUJOURD'HUI SANTE OSTEOPATHIE	Bénéficiaire final
FAMILLES RURALES	Utilisateur ou destinataire
EURO PROMOSTEO	Fabricant ou prestataire
SMMOF	Fabricant ou prestataire
REGISTRE OSTEOPATHES DE FRANCE	Fabricant ou prestataire
SYNDICAT ALIZE	Fabricant ou prestataire
AMK OSTEO	Fabricant ou prestataire
SNMKR	Fabricant ou prestataire
SYNDICAT FRANCAIS DES OSTEOPATHES	Fabricant ou prestataire
AFO - ASSO FSE OSTEOPATHIE	Fabricant ou prestataire
CNOMK - CONSEIL NAT ORDRE MASSEURS KINE	Fabricant ou prestataire
CONSEIL NATIONAL DE L ORDRE DES MEDECINS	Fabricant ou prestataire
CHAMBRE NATIONALE DES OSTEOPATHES	Fabricant ou prestataire
FFMKR - FED. FR. MASSEURS KINES REEDUCATEURS	Fabricant ou prestataire
UFOF - UNION FEDERALE OSTEOPATHES FRANCE	Fabricant ou prestataire



Société	Catégorie
IFO-GA	Fournisseur (amont)
CEMMO	Fournisseur (amont)
IDHEO	Fournisseur (amont)
CEESO	Fournisseur (amont)
UNEO - UNION NAT. ETUDIANTS OSTEOPATHIE	Fournisseur (amont)
SNESO - SYND NAT ENS SUP OSTEOPATHIE	Fournisseur (amont)
SNOF	Fournisseur (amont)
MUTUELLE DES AGENTS DES IMPOTS	Intermédiaire
UNIVERSITE LOUIS PASTEUR	Support technique
OPEN ROME	Support technique
POOPSE	Support technique
UNIVERSITE RENNES 2 HTE BRETAGNE	Support technique
UNIVERSITE JEAN MONNET ST-ETIENNE	Support technique
FSM	Support technique

### LE PROJET EUROPEEN SERVICES EN OSTEOPATHIE

Le projet de norme présente la même structure que celle adoptée en 2012. En France, la norme a été publiée en septembre 2015

Les membres de la commission ont décidé de soumettre au CEN/TC 414 un projet de texte sur les "qualité de services en ostéopathie". Ce projet étant proposé après enquête CEN, les membres du CEN/TC 414 n'ont pas repris cette proposition dans son intégralité.

Toutes les contradictions du projet au regard de la réglementation française ont été résolues, le ministère en charge de la santé (DGOS) abandonne sa demande de divergence.

**Titre :** Osteopathic healthcare provision

**Scope :** This European Standard specifies the requirements and recommendations regarding the healthcare provision, facilities and equipment, education, and ethical framework for good practice of osteopathy.

**Sommaire :**

- 1 Scope
- 2 Normative references
- 3 Terms and definitions
- 4 Description of Osteopathy
- 5 Clinical practice
- 6 Education and Training
- 7 Ethics

Annexes: Osteopathic models, Ethics, Osteopathic manual treatment (OMT)

## BILAN 2014 & PERSPECTIVES 2015

Au niveau CEN		Au niveau Français
2012-02-07	Réunion de lancement des travaux CEN/TC 414	
2012-02-28	Présentation du projet de norme	Après avoir voté négativement sur la proposition Autrichienne un tour de table est organisé afin de sensibiliser les parties intéressées sur les enjeux d'une commission de normalisation pour contribuer et influencer sur les travaux engagés au niveau européen. La France ne participe pas aux réunions
2012-03-31	Adoption du projet et enregistrement des travaux au niveau européen	
2012-04-30	Préparation du premier projet de texte à soumettre aux pays membres	
2012-06-30	Première consultation du projet pour avis des pays membres (V1)	Echanges et création de la commission le 26 juin 2012.
2012-07-31	Consolidation des commentaires émis par les divers pays membres	Contribution de la commission nationale A92O
2012-09-11/12	Deuxième réunion européenne CEN/TC 414	Présence de la France à Bruxelles
2013-02-15	Consultation des pays membres sur le projet de texte révisé (V2)	Réunion de la commission A92A le 24 janvier Consolidation des commentaires français envoyés le 11 février (Doc A92ON014). Au total 10 pays ont émis des commentaires (Doc TC414N0059)
2013-02-26/27	Troisième réunion CEN/TC 414	Présence de la France à Bruxelles (relevé de faits marquants Doc A92ON016) Résolution des commentaires L'approbation pour le lancement de l'enquête CEN a été reportée dans l'attente du projet de norme révisé
2013-05-31	Lancement de l'enquête CEN (Doc TC414N0072)	Réunion de la commission A92O le 17 avril (Doc A92ON021) Réunion de la commission A92O le 3 juillet (Doc A92ONO25) Enquête publique du 12 novembre 2013 au 14 Janvier 2014. Réunion de la commission A92O le 20 novembre (Doc A92ONO30)
2014-06-5/6	<b>Quatrième réunion CEN/TC 414 (Doc TC417N0084)</b> → Résolution des commentaires émis par les pays membres et décision pour le lancement du vote formel (Doc TC414N0079) → 4 pays ont exprimé une demande de divergence A (Autriche, Bulgarie, France, Italie)	<b>Dépouillement de l'enquête publique sur l'avant-projet de norme PR NF EN 16686 Prestations de soins d'ostéopathie (Doc A92O036)</b> → Réunion 1 de dépouillement le 29 janvier → Réunion 2 de dépouillement le 12 février <b>Consolidation des commentaires français (Doc A92ON046)</b> → Demande de divergence A → Version anglaise de la contribution française pour l'ajout d'un paragraphe "qualité de service en ostéopathie" <b>Présence de la France à Vienne</b> → 2 divergences doivent être reformulées au regard de la résolution des commentaires (France, Italie) → Les commentaires français ont été approuvés en grande partie, seules quelques têtes de chapitres de la contribution sur la qualité de service ont été intégrées <b>Le passage au vote formel est approuvé</b> <b>Réunion de la commission A92O le 11 septembre</b> → Examen en septembre du projet qui sera envoyé au vote formel (participation française au groupe de rédaction) → abandon de la demande de divergence de la DGOS (message envoyé le 10 septembre 2014) → Plan d'action de la commission : validation de la traduction française du projet de norme d'ici fin décembre <b>Réunion de la commission A92O le 16 décembre</b> → relecture et validation de la version française du projet de norme soumis à vote formel
2015-02-15	Vote Formel	<b>Réunion de la commission A92O le 12 mars</b> → Approbation du projet pour publication
2015-04-15	Préparation de la version finale	→ Norme NF EN 16686 publiée en septembre 2015 → Perspectives 2016 (qualité de service et déontologie)
2015-07-15	DAV/definitive text available	→ Sauf avis contraire fin 2015, la commission pourra être mise en inactivité → Mise à disposition des membres via le site de la commission de la norme pour une période de trois mois.

Chef de projet : Catherine PROTIC  
 Téléphone : 01 41 62 82 75  
 Mail : [catherine.protic@afnor.org](mailto:catherine.protic@afnor.org)