

HONORAIRES PROFESSIONNELS, FRAIS ET REÇUS: UN REGARD DÉONTOLOGIQUE



L'exercice de la profession de diététiste-nutritionniste dans un contexte de pratique privée pose parfois des difficultés d'ordre administratif.

Me Sarah Thibodeau, LL.M. Conseillère principale, Affaires juridiques

En plus d'offrir vos services à une clientèle variée, en vous assurant de créer un climat de confiance, en maintenant à jour vos compétences et en fondant vos interventions sur les données de la science, vous devez aussi consacrer du temps à des tâches administratives requises pour la rétribution de vos services professionnels!

Si l'exercice de votre profession vous passionne, il y a fort à parier que ce volet de votre travail n'est pas celui que vous préférez!

Les exigences élevées des clients et les ressources limitées (temps, argent) créent parfois des situations particulières qui soulèvent des questions auxquelles l'Ordre doit apporter une réponse. Cet article traitera de deux sujets de préoccupations: les frais qui peuvent être exigés des clients et les reçus à remettre à la demande des clients.

Honoraires et frais

Une pratique de plus en plus courante consiste à prévoir les situations nécessitant le paiement par le client de frais en guise de compensation, notamment en cas d'annulation de rendez-vous. Cette pratique est-elle permise ou interdite?

Comme vous le savez, le Code de déontologie des diététistes énonce les devoirs envers le public, les clients et la profession, notamment celui de s'acquitter de ses obligations professionnelles avec intégrité. Il ne liste pas toutes les situations qui peuvent survenir dans

l'exercice de la profession. Ainsi, les frais d'annulation ne sont pas précisés formellement. Le Code de déontologie n'interdit pas la facturation de tels frais. Dans un tel cas, il faut s'inspirer des principes généraux les plus applicables.

En matière d'honoraires, la règle de base, prévue à l'article 31 du Code de déontologie, est la suivante:

«Le diététiste doit demander des honoraires justes, raisonnables et proportionnels aux services rendus. Il doit notamment tenir compte des facteurs suivants dans la fixation de ses honoraires: 1) le temps consacré à l'exécution du service professionnel; 2) la difficulté et l'importance du service; 3) la prestation de services inhabituels ou exigeant une compétence ou une célérité exceptionnelle.»

Ainsi, il convient d'appliquer aux frais d'annulation d'un rendez-vous les mêmes critères que ceux relatifs à la détermination des honoraires, à savoir que ces frais doivent être justes, raisonnables et proportionnels.

Par exemple, si la valeur d'une consultation est de 100 \$, il serait probablement déraisonnable d'exiger du client des frais de 200 \$ en cas d'absence à un rendez-vous.

D'autre part, selon le critère de proportionnalité, on peut émettre l'hypothèse que le montant des frais d'absence à un rendez-vous pourrait être fonction du moment où cette absence vous est signifiée. Par exemple, aucuns frais une semaine avant le rendez vous, 50 %

du montant des honoraires 48 heures avant la rencontre et 100 % du montant le jour même.

Enfin, afin d'être juste et équitable, il pourrait également être prévu qu'en cas de force majeure, un client qui ne peut pas se présenter à un rendez-vous et en fournit la preuve n'est pas tenu de payer la consultation. Certes, il s'agit de pistes de réflexion puisque le Code de déontologie ne dresse pas une liste des pratiques permises et interdites. Il revient donc à chacun d'entre vous d'exercer votre jugement, et de réfléchir, d'un point de vue éthique et professionnel, à la façon dont vous souhaitez gérer l'aspect administratif et financier de votre pratique.

Notons que s'il est déplaisant de devoir faire face à un client qui néglige ses rendez-vous, ce n'est pas aux clients de compenser la perte financière du professionnel. Ainsi, selon la jurisprudence, le risque commercial qu'un professionnel prétend courir ne constitue pas un critère prévu au Code de déontologie pour la détermination des honoraires ou des frais. Ceux-ci doivent tout simplement être justes, raisonnables et proportionnels aux services rendus.

Par ailleurs, d'un point de vue déontologique, il est très important que le client soit informé du montant des honoraires tout comme celui des frais pouvant être perçus. C'est l'article 32 du Code qui l'exige: «Le diététiste doit informer à l'avance son client du coût

approximatif de ses services et des modalités de paiement. Il doit lui fournir toutes les explications nécessaires à la compréhension de son relevé d'honoraires.»

Vous ne pouvez pas présumer que votre client connaît déjà le coût de vos services. Il faut donc aborder la question des honoraires et des modalités de paiement franchement dès la première conversation téléphonique ou dès la première rencontre.

Pour s'assurer que ces informations sont bien comprises par le client, l'adoption d'une politique claire sur les frais de retard et d'annulation est certes une bonne pratique à adopter. Cette politique doit être communiquée au client et vous devez vous assurer que ce dernier la comprend bien.

Enfin, rappelons aussi les articles 33 et 34 du Code qui traitent du paiement d'avance et de la perception d'intérêts : «Le diététiste ne doit pas exiger d'avance le paiement complet de ses services.»; «Le diététiste ne peut percevoir d'intérêts sur des comptes en souffrance qu'après en avoir dûment avisé son client. Le taux d'intérêt exigé doit être raisonnable.»

Les intérêts doivent être raisonnables. À titre d'exemple, il a déjà été décidé que des taux d'intérêt de 15 %, 19,56 % et 24 % étaient déraisonnables.

Sachez que si un client est insatisfait de vos honoraires ou des frais exigés et perçus, il peut s'adresser à l'Ordre afin que le syndicat procède à une conciliation entre les parties. En fonction du montant en jeu, un arbitrage peut aussi être fait.

Remises de reçus

Un reçu est un écrit par lequel une personne reconnaît avoir reçu une somme d'argent à titre de paiement ou d'acompte.

Lorsqu'un client doit quand même payer des frais pour ne pas s'être présenté à un rendez-vous, peut-il vous demander un reçu afin de réclamer cette somme auprès de son assureur? Pour répondre à cette question, il faut savoir distinguer entre un reçu de paiement et un reçu de services professionnels. Lorsqu'un client doit payer des frais d'annulation parce qu'il ne s'est pas présenté à un rendez-vous, le seul reçu que vous pouvez remettre est un reçu de paiement à titre de frais d'annulation, et non à titre de services professionnels.

Afin de rembourser aux assurés les sommes auxquelles ils ont droit en vertu du contrat d'assurance, les assureurs sont exigeants quant à la clarté des reçus à transmettre aux fins de réclamation. De tels reçus doivent généralement indiquer le type de traitement, la date, la durée, etc.

En d'autres mots, si un client vous demande de remettre un reçu de paiement de services professionnels alors que la consultation n'a pas eu lieu, l'article 43 du Code prévoit que le fait de «procurer ou faire procurer à un client des avantages injustifiés ou illicites notamment en faussant une déclaration, un rapport ou tout document relatif à un client» est un acte dérogatoire à la dignité de la profession.

Un reçu pour des services professionnels qui n'ont pas été rendus constitue bel et bien une manière de falsifier un document pour

faire procurer à un client un avantage injustifié, comme un remboursement d'assurance pour des services professionnels dont il n'a pas bénéficié. Bref, dans un tel cas, le seul reçu que vous pouvez donner est un reçu de paiement pour la somme que votre client vous aura versée à titre de frais d'annulation d'un rendez-vous.

En tant que diététiste-nutritionniste, ce que font vos clients à l'extérieur du cadre de votre relation professionnelle est hors de votre contrôle. Si le client tente de faire rembourser par ses assurances une somme pour des services qui n'ont pas été rendus, c'est son choix. Par contre, votre contrôle déontologique est de refuser de remettre un reçu qui n'est pas conforme au travail que vous avez effectué. Si un client cherche à vous influencer en ce sens, vous pouvez le conscientiser au fait que, lorsqu'il procède ainsi, il se prive en quelque sorte de services professionnels futurs, car il atteindra plus rapidement la limite des réclamations que lui permettent ses assurances pour des services professionnels.

En tant que diététiste-nutritionniste, le respect des différentes facettes du Code de déontologie requiert de votre part de la vigilance. En effet, en plus d'être un professionnel compétent dans votre discipline, votre conduite doit être irréprochable, et ce, même si le client insiste pour que vous agissiez autrement. La compétence et la conduite sont les deux dimensions qui distinguent un véritable professionnel! ■

VOTRE LIEN PRIVILÉGIÉ, MAINTENANT AU BOUT DES DOIGTS

Joignez-vous à La Personnelle, téléchargez l'application La Personnelle et profitez de ces avantages exclusifs :

 Programme
Ajuto^{MD}

 Alerte

Obtenez une soumission.
Téléchargez l'application.

► 1 888 476-8737
► lapersonnelle.com/applimobile


Ordre professionnel
des diététistes
du Québec

+



laPersonnelle
Assureur de groupe auto, habitation
et entreprise

La bonne combinaison.

La Personnelle désigne La Personnelle, assurances générales inc. Certaines conditions, limitations et exclusions peuvent s'appliquer. Ajuto est souscrit auprès de La Personnelle. ^{MD} Ajuto est une marque déposée de Desjardins Assurances générales inc., utilisée avec permission par La Personnelle. Le rabais ne s'applique pas à certains avenants et garanties supplémentaires. Il est applicable selon les conditions d'utilisation en vigueur au moment de votre adhésion au programme Ajuto. Visitez notre site Web pour plus de détails : lapersonnelle.com/applimobile.