

# Affaire risquée - réduire et gérer les risques dans une entreprise de massothérapie

Présentation faite par Robert B. Jackson aux  
participants de l'Assemblée générale annuelle de  
l'AMNB le 24 mai 2008

## Affaire risquée

Les points traités aujourd'hui:

1. La massothérapie dans son contexte; champ de pratique
2. Les modalités inhérentes, extérieures et complémentaires
3. Confidentialité, protection de la vie privée et les dossiers de client
4. Les politiques pour des situations spécifiques
5. Couverture d'assurance
6. Incorporation
7. Les contrats d'emploi
8. Consentement et dérogation
9. Comment se protéger; être proactif
10. Que faire lorsqu'une situation surgit

## Affaire risquée

1. La Massothérapie dans son contexte; champ de pratique

Le nombre de massothérapeutes au Canada comparativement avec les:

Physiciens - à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2007, il y avait 63,819 ce qui veut dire 192 physiciens par 100,000 personnes.

Infirmiers et infirmières réglementés (RN's, LPN's Infirmiers/infirmières et infirmiers/infirmières auxiliaires accrédités et infirmiers/infirmières psychiatriques immatriculés) - à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2007, il y en avait 325,299 ce qui veut dire 976 par 100,000 personnes.

Donc :

Médecins = 192 par 100,000  
Infirmiers = 976 par 100,000  
MTA's = \_\_\_\_\_ par 100,000 ??

En 2007 il y avait à peu près 14,000 massothérapeutes au Canada (8,600 en Ontario), ce qui voudrait dire 42 MTA's par 100,000 personnes, ou un MTA par 2,380 personnes.

## Affaire risquée

L'ébauche de la législation pour créer un Collège de Massothérapeutes au Nouveau-Brunswick définit la massothérapie comme suit: "L'évaluation et le traitement des tissus mous et des articulations du corps humain pour atténuer et prévenir les dysfonctions ou la douleur physique par la **manipulation** des tissus mous pour développer, maintenir, réhabiliter ou augmenter la fonction physique." La massothérapie ne comprend pas la mobilisation ou la manipulation de la colonne vertébrale ou des articulations du corps au-delà de la capacité actuelle de flexibilité de la personne traitée en utilisant une haute vitesse et une poussée de basse ampleur.

**NB – Check the word (mobilization) with the author in the English document -**  
**“ The draft legislation to create a College of Massage Therapists of New Brunswick defines “Massage Therapy” as:**  
**“ The assessment of the soft tissues and joints of the body and the treatment and prevention of physical dysfunction and pain of the soft tissues and joints by mobilization manipulation to develop, maintain, rehabilitate or augment physical function, or relieve pain. Massage Therapy does not include mobilization or movement of the spine or the joints of the body beyond an individual’s usual physiological range of motion, using a high velocity, low amplitude thrust.**

#### **Affaire risquée**

Loi sur la Médecine, Section 3 "La pratique de la médecine se définit comme l'évaluation de la condition physique et mentale d'un individu et du diagnostique, du traitement et de la prévention de toute maladie, désordre ou dysfonction."

#### **Affaire risquée**

Loi sur les Sciences infirmières, Section 3 - "La pratique des sciences infirmières se définit comme la promotion de la santé et l'évaluation et le traitement des soins de santé pour des conditions médicales par du soutien et de la prévention et par des moyens thérapeutiques, palliatifs et réhabilitant pour atteindre ou arriver à maintenir une fonction optimale."

#### **Affaire risquée**

Loi sur la Chiropractie - "La pratique de la chiropractie se définit comme l'évaluation des conditions pertinentes à la colonne vertébrale, au système nerveux et aux articulations et le diagnostique, la prévention et le traitement principalement par l'ajustement des:

- (a) dysfonctions ou désordres découlant des structures ou fonctions de la colonne vertébrale et des effets de ces dysfonctions ou désordres sur le système nerveux; et
- (b) dysfonctions ou désordres découlant des structures ou fonctions des articulations."

#### **Affaire risquée**

Loi sur la Physiothérapie Section 3 - "La pratique de la physiothérapie se définit comme l'évaluation de la fonction physique et le traitement, la réhabilitation et la prévention de la dysfonction physique, d'une blessure ou de la douleur afin de développer, maintenir, réhabiliter ou augmenter la fonction ou pour soulager la douleur."

#### **Affaire risquée**

##### **2. Modalités inhérentes, extérieures et complémentaires**

Selon le Collège de massothérapie de l'Ontario (CMTO), certaines modalités sont extérieures à la pratique lorsqu'elles sont utilisées exclusivement dans un traitement mais sont complémentaires et peuvent faire partie d'un plan de traitement. Les voici :

1. Technique Alexander
2. Aromathérapie
3. Feldenkrais
4. Thérapie électrique - IFC, TENS, Ultrason thérapeutique, Thérapie de pulsion à haute fréquence et au laser à basse intensité
5. Imagerie guidée
6. Thérapie d'inhalation
7. Kinésiologie
8. Méditation
9. Pilates
10. Reiki - premier niveau; comprend le toucher du client
11. Toucher thérapeutique
12. Toucher pour la santé
13. Trager
14. Yoga

### **Affaire risquée**

Pourquoi est-il important de connaître les modalités complémentaires?

1. Facturation - en utilisant une modalité complémentaire, votre temps peut être comptabilisé comme massothérapeute.
2. Assurance - en utilisant une modalité complémentaire de façon appropriée, votre assurance responsabilité devrait vous couvrir.

### **Affaire risquée**

Les modalités complémentaires; les modalités dans le champ de pratique; bizarrerie extérieures au champ de pratique.

- 33 extérieures au champ de pratique
- 40 inhérentes au champ de pratique
- 14 complémentaires

### **Affaire risquée**

Il y a plusieurs autres modalités qui sont extérieures au champ de pratique du massothérapeute quelque soit la façon de les utiliser. Le temps dépensé sur ces "modalités exclues" ne peut être comptabilisé et vos assurances responsabilité ne couvriront probablement pas.

Quelles sont ces modalités exclues?

Les modalités EXTÉRIEURES au champ de pratiques comprennent les modalités suivantes mais non exclusivement (voir les Règlements généraux, les Règlements et les Politiques; # 16 du CMT0) :

1. Guérison aborigène
2. Testing pour les allergies
3. Médecine ayurvédique
4. Fleurs de Bach
5. Biodynamique
6. Biofeedback
7. Équilibre des Chakra
8. Thérapie des couleurs

### **Affaire risquée**

Les modalités EXTÉRIEURES au champ de pratiques comprennent les modalités suivantes mais non exclusivement (voir les Règlements généraux, les Règlements et les Politiques; # 16 du CMT0) :

9. Thérapie des cristaux/pierres
10. Endermologie
11. Hellerwork
12. Herbologie
13. Homéopathie
14. Iridologie
15. Lypossage
16. Guérison métaphysique
17. Technique d'activation musculaire (M.A.T)
18. Consultation en nutrition

### **Affaire risquée**

Les modalités EXTÉRIEURES au champ de pratiques comprennent les modalités suivantes mais non exclusivement (voir les Normes et Règlements et les Politiques; # 16 du CMTO) :

19. Orthotique
20. Ostéopathie
21. Entraînement personnel
22. Polarité
23. Psychothérapie
24. Biofeedback Quantum Xrroid
25. Thérapie Raindrop Therapy (Huiles Essentielles)
26. Reiki - (deuxième niveau traitement de Reiki sans toucher le client)

### **Affaire risquée**

Les modalités EXTÉRIEURES au champ de pratiques comprennent les modalités suivantes mais non exclusivement (voir les Normes et Règlements et les Politiques; # 16 du CMTO) :

27. Guérison religieuse/spirituelle
28. Thérapie des sons
29. Le succès par la restauration de l'alignement (S.T.A.R.)
30. Médecine chinoise traditionnelle (herbes)
31. Trigénique
32. Watsu
33. Équilibre Zero

### **Affaire risquée**

Les modalités contenues dans le champ de pratique selon la couverture d'assurance de Lackner-McLennan comprennent toutes les modalités dont la définition tombe normalement sous la massothérapie. Si vous doutez, veuillez consulter l'AMNB et Lackner-McLennan pour plus d'information.

### **Affaire risquée**

Selon la politique normale de responsabilité professionnelle pour les massothérapeutes de Lackner MacLennan, vous ne serez pas couverts pour des modalités qui sont extérieures à la pratique.

### **Affaire risquée**

Norme de soin - S'il y a des complications, vous serez évalués selon la Norme de soin d'un massothérapeute raisonnablement compétent. Cette norme est plus élevée que celle d'opérations commerciales générales.

### **Affaire risquée**

#### **3. La confidentialité, le droit à la vie privée et les dossiers des clients**

Comment vous assurer que l'information sur vos clients et les dossiers de vos clients demeurent confidentiels?

1. Politique du Respect de la vie privée
2. Ententes de confidentialité avec vos employés
3. Sécurité dans votre classement/rangement
4. Clarification dans l'appartenance des dossiers du client

### **Affaire risquée**

L'époux/l'épouse/partenaire en concubinage de l'un de vos clients est dans votre clinique pour obtenir une copie du dossier de votre client : Pouvez-vous lui fournir une copie?

Si le client est décédé, pouvez-vous fournir une copie de son dossier au demandeur?

Et si votre client souffre d'une incapacité ou d'un handicap?

Votre personnel sait-il comment faire face à une telle situation?

Un individu vous appelle et dit :

« J'aimerais acheter un certificat cadeau pour mon épouse. Son nom est Kathy Jones. Je sais qu'elle reçoit des traitements de massothérapie mais je ne suis pas certain si c'est chez vous. Pouvez-vous vérifier vos dossiers si c'est bien chez vous?

### **Affaire risquée**

#### **4. Politiques pour des situations spécifiques.**

Développé des politiques pour faire face à des situations spécifiques.

Par exemple, Un client dit:

1. "J'ai un certificat cadeau qui date de huit mois passés mais vous avez déménagé et je ne peux pas me rendre à votre nouvelle clinique. Si je vous fait parvenir mon certificat, pouvez-vous me rembourser?"
2. J'ai un certificat cadeau qui était valide pour deux mois. Je sais qu'il a pris fin six mois passés mais est-ce que vous pouvez encore l'honorer?"

3. Vous avez vendu un certificat cadeau à Mary et vous lui avez donné un reçu. Mary a donné son certificat à son mari, Joe. Joe a reçu un traitement et demande pour un reçu afin qu'il puisse réclamer sur son plan d'assurances de la Croix bleue. Pouvez-vous lui donner un reçu?

Réponse - Vous ne pouvez donner deux reçus pour le même service. Pour donner un reçu à Joe, il faudrait qu'il vous redonne le reçu original que vous avez fait pour Marie afin que vous puissiez le détruire.

### **Affaire risquée**

Développer des politiques au cas où:

- vous avez donné deux rendez-vous en même temps
- des clients vous font (à vous ou à votre personnel) des commentaires inappropriés
- le client ne se présente pas pour son rendez-vous
- les clients ont payé avec un chèque sans provision
- mésentente sur les certificats cadeaux
- socialisation avec les clients
- vente ou étalage de produits dans votre clinique/bureau
- acceptation de cadeaux de vos clients
- réduction pour des paiements d'avance des clients
- formulaires de consentement de divulgation d'information

### **Affaire risquée**

Souvenez-vous que typiquement, l'assurance de responsabilité professionnelle vous couvrira pour l'incompétence et l'incapacité mais pas pour la fraude ou des actes mal intentionnés.

Donc, qu'est-ce que "l'incompétence"?

C'est un manque de connaissance, d'aptitude, de jugement; ou négligence envers le client.

### **Affaire risquée**

L'incompétence c'est différent de la mauvaise conduite. En général l'incompétence ne comprend pas une conduite immorale ou déshonnête; cela fait plutôt référence à un état ou une condition du praticien qui rend ses services dangereux. Cet état ou cette condition doit être évalué sur la base de soins donnés à un ou à plusieurs de ses patients.

### **Affaire risquée**

Incapacité - Quand un massothérapeute est-il incapable de pratiquer? Lorsqu'il ou elle souffre d'une condition ou d'un désordre physique ou mental qui, pour la protection du public, exige qu'il ou elle cesse de pratiquer ou que ces services soient restreints.

### **Affaire risquée**

Votre client vous demande d'agir comme son représentant en ce qui concerne ses décisions sur sa santé personnelle. Pouvez-vous accepter de faire cela?

Il serait mieux de refuser vu que vous offrez des soins à ce client pour une compensation monétaire.

## **Affaire risquée**

### **5. Couverture d'assurance**

Assurance

Quel est le rôle de votre agent d'assurance, de votre compagnie d'assurance et d'expert en assurance?

Combien de types de couvertures pouvez-vous (ou devriez-vous) avoir?

Combien il a-t-il de types de couvertures?

2, 4, 6, 15?

Et les déductibles/exemptions?

## **Affaire risquée**

1. Assurance responsabilité professionnelle - fournit une couverture pour votre négligence dans la pratique actuelle de la massothérapie. Responsabilité professionnelle (erreurs et omissions) - Assurez-vous que ce soit une couverture pour un "événement" et non pour des "réclamations".
2. Assurance responsabilité générale compréhensive ("CGL") - couvre les réclamations pour des blessures que vos clients et visiteurs subirait à votre bureau/clinique.
3. Assurance responsabilité légale pour locataire - vous couvre pour le dommage à la propriété que vous louez.

## **Affaire risquée**

4. Assurance sur le capital immobilier - le dommage à ou les pertes de tout objet dans votre bureau/clinique ou hors du milieu en cas de feu, de vol, de dommage d'eau, etc.
5. Arrêt des activités - les dépenses et perte de revenus au cas où votre bureau/clinique devient inutilisable
6. Assurance pour ordinateurs - équipement informatique (équipement de base & logiciels)
7. Assurance d'auto - si vous utilisez votre auto pour votre entreprise, assurez-vous que vos assurances couvrent ceci.
8. Assurance vie - couvre les dettes, les dépenses de funérailles, les impôts, etc.
9. Assurance de revenu d'incapacité - fournit un flot de revenu si un accident vous rend incapable de pratiquer
10. Assurance de santé à long terme - couvre les dépenses médicales non couvertes par Medicare (ex. Prescriptions)
11. Assurance médicale de voyage - voyage hors de la province.
12. Assurance responsabilité sur produit - si vous produisez un nouvel outil pour la massothérapie.

SOUVENEZ-VOUS: Vous devez déclarer tout événement qui pourrait être couvert dès que possible après qu'il se produit car autrement on pourrait vous en refuser la couverture!

## **Affaire risquée**

Si on fait une réclamation contre VOUS, cela pourrait vouloir dire:

- la perte de votre réputation
- la perte de temps
- la rupture du support collégial
- les coûts pour défendre la réclamation (l'assurance peut ne couvrir que les premiers \$25,000.00 des frais judiciaires)

- l'augmentation de vos primes d'assurance
- l'augmentation du déductible
- la perte dans vos affaires/revenus
- l'augmentation du stress

### **Affaire risquée**

Si vous avez des problèmes avec votre agent d'assurance, votre courtier ou votre compagnie, vous pouvez communiquer avec le bureau du Défenseur du consommateur en matière d'assurances.

- formé le 7 mars, 2005
- le bureau est à Bathurst, N.-B.
- un personnel de quatre employés
- <http://www.insurance-assurance.ca/index.php>

### **Affaire risquée**

#### **6. Incorporation**

Pourquoi s'incorporer?

1. Une responsabilité limitée - la compagnie est une entité légale indépendante
2. Des économies sur l'impôt
3. Une existence continue
4. Prestige et crédibilité

### **Affaire risquée**

Compagnies à but non lucratif vs actionariat

- Société anonyme (SA) (Limitée), Inc., Incorporée - Mêmes choses
- "sans actions" vs "avec actions"
- membres vs actionnaires
- potentiel pour un statut caritatif à but non lucratif
- potentiel de responsabilité des directeurs pour les deux

### **Affaire risquée**

Processus d'incorporation, coût et obligations financières (taxes)

- réserver le nom pour 90 jours avec un agent de recherche de nom (50,00\$ à 70,00\$)
- remplir les formulaires 1, 2 et 4 - classer le dossier électroniquement (262,00\$) ou sur papier (312,00\$)
- acheter le sceau de la compagnie et le livre des procès verbaux (200,00\$)
- faire une déclaration de revenu annuel à la province (\$60.00/year)
- faire une déclaration d'impôt sur le revenu annuel à l'ARC
- Tenir des assemblées annuelles
- divulguer certaine information au publique sur:  
[https://www.web27.snb.ca/card\\_online/CARDsearch.asp](https://www.web27.snb.ca/card_online/CARDsearch.asp)

### **Affaire risquée**

Et si vous ne voulez pas vous incorporer?

L'enregistrement d'un nom d'affaire est une option.

- réserver le nom pour 90 jours avec un agent de recherche de nom (50,00\$ à 70,00\$)
- remplir le formulaire 5

- classer les formulaires électroniquement ou sur papier (112,00\$)
- aucun besoin de sceau de compagnie ou de livre de procès verbaux
- aucune déclaration de revenu annuel
- l'enregistrement valide pour 5 ans.
- aucun besoin de faire des assemblées annuelles
- toujours responsable de divulguer certaine information au publique

## **Affaire risquée**

### **7. Contrats d'emploi**

Afin qu'un contrat soit une mesure exécutoire pour chaque partie il faut:

1. Une offre
2. Une acceptation de l'offre avec la certitude des clauses nécessaires au contrat
3. Considération, typiquement par un paiement en argent

## **Affaire risquée**

Un contrat verbal peut être aussi fort, aussi engageant et aussi exécutable qu'un contrat écrit et peut se faire en personne ou par téléphone.

Donc, posez beaucoup de questions, demandez des clarifications et prenez le temps de demander l'opinion, l'expertise et la contribution des autres (ainsi que de votre avocat).

## **Affaire risquée**

Idées erronées communes (du "The Body Politic/Le corps politique" Feb/05 Vol. 3 No. 1 - Pam Fitch)

1. Si un contrat n'est pas équitable, il est donc illégal.  
(Il est légal, à moins qu'on vous demande de faire quelque chose d'illégal)
2. Si vous ne comprenez pas le contrat, vous pouvez donc le briser plus tard.  
(Si vous le signez, vous vous engagez; posez donc toutes vos questions avant de signer)

Idées erronées communes (du "The Body Politic/Le corps politique" Feb/05 Vol. 3 No. 1 - Pam Fitch)

3. Si votre employeur vous demande de faire quelque chose contraire à votre Code de déontologie et aux Normes de pratique, cet employeur doit être rapporté à son collègue professionnel.  
(Pas nécessairement - L'employeur ne comprend peut-être pas votre code d'éthiques et vos normes)
4. Si on vous fait une offre, vous devriez la signer immédiatement.  
(Un bon employeur va insister pour que vous preniez le temps de considérer une ébauche du contrat qu'il vous permettra d'apporter avec vous.)

## **Affaire risquée**

Êtes-vous un employé/une employée ou vous êtes à votre compte?

On appelle souvent une personne qui travaille à son compte un entrepreneur indépendant. De toute façon votre statut va faire une grande différence dans vos obligations envers l'Agence de Revenu du Canada (ARC).

## **Six points qui peuvent aider à déterminer le statut:**

1. Le contrôle - la capacité de l'employeur à exercer un contrôle sur la manière d'accomplir le travail et quel travail sera fait. Est-ce que l'employeur surveille l'employé/employée? Est-ce que la personne rémunérée peut refuser de travailler?
2. Outils et équipement - Qui fournit les outils et l'équipement? Qui est responsable pour les réparations et le maintien des outils et de l'équipement?
3. Sous contrat - Est-ce que l'employé/employée peut engager un assistant? Est-ce que l'employeur a quelque chose à dire sur la personne engagée par l'employé?
4. Risque financier - D'habitude, les employés/employées n'auront pas de risque financier puisque leurs dépenses sont remboursées et qu'ils/elles n'auront pas de dépenses sur une base continue. Toutefois, les employés/employées qui travaillent à leur propre compte peuvent envisager un risque financier et subir des pertes parce qu'ils/elles ont des dépenses mensuelles fixes qu'il y ait du travail ou non. Est-ce que l'employé/employée fait sa propre publicité?
5. Responsabilité pour l'investissement et la gestion - Normalement, un employé/une employée n'a aucun investissement dans l'entreprise.
6. La chance de profit - Normalement, les employés/employées n'ont pas la chance de faire du profit ou de subir une perte, mais leur salaire peut varier selon les termes de leur contrat. Les individus qui travaillent à leur compte ont normalement la chance de faire du profit ou de subir une perte parce qu'ils ont la capacité d'exécuter et d'accepter des contrats à leur gré. Ils peuvent négocier les prix pour leurs services (ou établir des prix unilatéralement) et ils ont le droit d'offrir ces services à plus d'un client. Les individus qui travaillent à leur compte vont d'habitude faire des dépenses pour exécuter les termes et conditions de leurs contrats et gérer ces dépenses afin de maximiser les revenus nets.

## **Affaire risquée**

### **8. Consentement et dérogation**

Est-ce que le formulaire de votre client comprend un consentement général pour les traitements?

Est-ce que le formulaire de votre client comprend une clause de dérogation qui vous protège de toute plainte à votre égard?

## **Affaire risquée**

### **9. Comment se protéger: soyez proactif**

Comment pouvez-vous vous protéger?

- tenez des rencontres du personnel régulièrement
- devenez membre d'une association et apprenez les meilleures pratiques
- maintenez votre formation en Premiers soins et en RCP
- incorporez votre entreprise et signez de la part de la compagnie et non de votre part
- gardez des copies de vos données électroniques
- faites des inspections régulières de votre équipement
- affichez vos diplômes de formation
- lisez la littérature professionnelle

- recommander votre client à un autre professionnel de la santé si vous avez des doutes
- ne faites pas d'évaluation par téléphone
- prenez soin de vous; prenez des vacances

### **Affaire risquée**

#### **10. Que faire lorsqu'une situation surgit?**

Si quelque chose arrive qui peut occasionner une plainte contre vous:

- documenter tout (sur papier, par des déclarations de témoins, des photos, etc.)
- n'admettez RIEN!
- communiquez avec votre agent d'assurance
- autant que possible, laissez les choses telles qu'elles sont

**Merci!**