



Conflits d'intérêts

EN BREF

Qu'est-ce qu'un « conflit d'intérêts »? - 97
 Catégories de conflits d'intérêts - 97
 Traitement des conflits d'intérêts - 99
 Conflits à éviter absolument - 102
 Conflits qui peuvent être gérés avec le principe DORM - 102
 Conclusion - 103
 Exercices - 105
 Documentation - 105

SCÉNARIOS

Scénario 9-1 Cadeaux au directeur des achats - 99
 Scénario 9-2 Partenariats avec des entreprises - 100
 Scénario 9-3 Promotion d'un produit - 100
 Scénario 9-4 Invitation à faire un exposé - 101
 Scénario 9-5 Conférence commanditée - 101
 Scénario 9-6 Promotion d'une entreprise de famille - 102

TABLEAU

Tableau 9-1 Suis-je en situation de conflit d'intérêts? - 104

À SAVOIR

1.
Il y a un conflit d'intérêts lorsque, dans l'esprit d'une personne raisonnable, un intérêt personnel pourrait influencer indûment le jugement professionnel d'une diététiste.
2.
La meilleure façon de gérer certains conflits d'intérêts est de les éviter complètement.
3.
Il est possible de gérer la plupart des conflits d'intérêts en appliquant le principe DORM :
 - Divulguer
 - Donner des Options
 - Rassurer
 - Modifier la situation

Qu'est-ce qu'un conflit d'intérêts?

Comme nous l'avons vu au chapitre 1, les diététistes ont le devoir d'agir loyalement, avec diligence et de bonne foi dans l'intérêt supérieur de leurs clients. Lorsqu'il n'existe pas de relation traditionnelle praticien-client, les diététistes peuvent quand même avoir un devoir envers d'autres personnes, comme les consommateurs qui subiront les conséquences de leurs décisions, leurs employeurs ou le grand public. Les clients doivent pouvoir faire confiance aux diététistes. Un conflit d'intérêts peut détruire cette confiance.

Il y a un conflit d'intérêts lorsque, dans l'esprit d'une personne raisonnable, un intérêt personnel pourrait influencer indûment le jugement professionnel d'une diététiste. Dans ce contexte, « indûment » signifie qu'une diététiste fait passer ses intérêts ou ceux d'une autre personne avant ceux de ses clients. Cette définition englobe quatre éléments :

1. Intérêt personnel.
2. Jugement professionnel.
3. Influence indue.
4. Critère de la « personne raisonnable ».

1. INTÉRÊT PERSONNEL.

La diététiste a un intérêt personnel. Il peut s'agir de n'importe quel avantage : un cadeau ou un traitement préférentiel, p. ex., versement d'argent, service d'hospitalité, rabais ou escompte, prêt ou autres possibilités d'affaires. L'intérêt peut être direct, comme un paiement en espèces, ou indirect, comme un avantage à un membre de la famille ou un avantage à l'employeur pour lequel la diététiste obtient une récompense. L'intérêt personnel peut aussi être de nature morale (p. ex., une objection religieuse morale à ce qu'un client choisisse de précipiter son décès).

2. JUGEMENT PROFESSIONNEL.

L'intérêt a trait à un jugement professionnel qu'il faut exercer explicitement (p. ex., recommandation d'un traitement particulier) ou implicitement (on peut présumer qu'une diététiste appuie une action, un programme ou un produit si elle ne manifeste pas explicitement son opposition). Un facteur commun à tous les conflits d'intérêts est que le statut et la fonction de professionnel sont en cause. Il n'est pas question ici des décisions liées uniquement à la vie privée ou personnelle du professionnel. Un conflit entre des membres de la

famille au sujet des personnes à inviter à un mariage, par exemple, n'a rien à voir avec la fonction de diététiste.

3. INFLUENCE INDUE.

L'intérêt personnel peut exercer une influence indue. Ce doit être quelque chose qui pourrait avoir de l'emprise sur la diététiste parce qu'elle veut avoir l'avantage ou éviter une perte. Ainsi, un avantage insignifiant comme les stylos offerts aux participants à un congrès par un fournisseur ne constituerait pas un conflit d'intérêts. Par contre, le fait de payer la participation d'une diététiste à la conférence peut être considéré comme une influence indue.

4. CRITÈRE DE LA « PERSONNE RAISONNABLE ».

L'intérêt doit être pesé d'après le point de vue d'une personne raisonnable (dans ce cas-ci, un observateur neutre et non pas la diététiste). Par conséquent, le fait qu'un intérêt conflictuel n'ait pas vraiment influencé une diététiste n'a rien à voir; ce qui importe, c'est ce que la plupart des gens jugeraient raisonnable. Ainsi, un conflit d'intérêts perçu ou potentiel est aussi important qu'un conflit d'intérêts réel. Dans ce domaine du professionnalisme, les apparences comptent. Le principal but de ce chapitre est d'aider le lecteur à reconnaître les conflits d'intérêts possibles et à bien les gérer. Une diététiste aurait tort d'éviter tout avantage qu'on lui offre parce que cela pourrait être considéré comme un conflit d'intérêts, mais il serait aussi erroné de présumer simplement qu'il n'y a rien de mal à accepter un avantage, du moment qu'il n'est pas personnel.

Catégories de conflits d'intérêts

Une des grandes difficultés des conflits d'intérêts est qu'ils sont souvent difficiles à reconnaître parce qu'ils peuvent prendre de nombreuses formes. Le meilleur moyen de les étudier est de passer en revue leurs diverses formes et d'en donner des exemples.

ACCEPTATION D'UN AVANTAGE D'UN FOURNISSEUR

Le scénario 9-1, « Cadeaux au directeur des achats », en est un exemple. Un conflit connexe est l'obtention d'un avantage en contrepartie d'une recommandation pour faire affaire avec le fournisseur. Ce processus peut encourager la prestation de services inutiles ou, à tout le

moins, faire en sorte qu'un tiers oriente des clients vers une diététiste en se basant sur des critères autres que l'intérêt supérieur du client.

UTILISATION INDUE DE SON INFLUENCE OU DE SON STATUT

À titre de professionnelles de la santé réglementées, les diététistes ont un statut spécial dans notre société. Dans une relation professionnelle, les clients sont toujours vulnérables. Utiliser son influence professionnelle pour forcer des gens à prendre une décision particulière ou les encourager à prendre des décisions sans réfléchir constitue un conflit d'intérêts. Par exemple, il serait inopportun d'encourager une cliente à modifier son testament en faveur de l'organisme de charité préféré de la diététiste ou de conseiller à un client d'entreprendre une série de traitements inutiles et coûteux.

CONVICTIONS PERSONNELLES, MORALES OU PHILOSOPHIQUES ENTRANT EN LIGNE DE COMPTE DANS LE JUGEMENT PROFESSIONNEL

La ferme conviction que manger de la viande est immoral, par exemple, ne devrait pas empêcher les diététistes de fournir des conseils professionnels sur la valeur nutritive de la viande.

VENTE D'UN PRODUIT POUR EN RETIRER UN PROFIT

Les clients s'adressent aux diététistes principalement pour obtenir des conseils professionnels et s'attendent à payer ce service. Cependant, il faut faire preuve de prudence lorsque l'on vend des produits nutritifs ou des appareils d'exercice à des clients pour éviter d'induire les clients en erreur sur le fait que le produit leur est vendu au prix coûtant ou avec une marge bénéficiaire. Le conflit réside en partie dans la perception que les produits sont recommandés parce qu'ils rapportent un profit personnel. Il faudrait dire aux clients que les produits sont vendus dans un but lucratif et qu'ils peuvent comparer les prix chez d'autres fournisseurs. Les diététistes devraient également tenir compte du fait que certains clients peuvent se sentir obligés d'acheter leurs produits de peur que la qualité du service professionnel n'en souffre s'ils ne le font pas.

INTÉRÊT PERSONNEL DE LA DIÉTÉTISTE ORIENTEUSE

Une préoccupation semblable existe lorsqu'un client est recommandé à un organisme apparemment indépendant dans lequel la diététiste orienteuse a des

intérêts. Recommander à un client d'acheter un supplément nutritif dans un magasin qui appartient en partie à la famille de la diététiste revient à conférer à cette dernière un avantage indirect. La diététiste devrait peser ses motifs personnels en recommandant des produits vendus par l'entreprise familiale et réfléchir à la façon dont cette activité pourrait être perçue par les autres. Elle devrait au moins informer ses clients de son rapport avec le magasin familial, leur dire qu'ils sont tout à fait libres de comparer les prix et qu'ils ne sont nullement obligés de s'approvisionner chez ce fournisseur en particulier.

SOLLICITATION D'UN CLIENT POUR PARTICIPER À UN PROJET DE RECHERCHE

Cette situation présente un conflit d'intérêts inhérent. Même si la diététiste (et peut-être la société en général) bénéficie de la participation du client, l'inverse n'est pas nécessairement vrai et, dans certaines circonstances, cela peut même être préjudiciable. Comme nous l'expliquons ci-après, ce conflit d'intérêts potentiel peut être géré au moyen de précautions appropriées.

UTILISATION PERSONNELLE D'OBJETS APPARTENANT À DES CLIENTS OU À DES EMPLOYEURS

Selon la politique de l'entreprise, l'utilisation d'un ordinateur de l'employeur pour naviguer sur Internet peut être considérée comme une utilisation abusive des ressources réservées à des usages professionnels. Cela pourrait constituer un conflit d'intérêts. Un point encore plus épineux est l'utilisation de l'ordinateur d'un client lors d'une visite à domicile. Même si le client avait l'intention de donner son autorisation, il a pu se sentir obligé de le faire parce que la diététiste l'a influencé et il pourrait même s'interroger sur le fondement de l'intérêt professionnel de cette dernière. Dans ce cas, l'empiètement dans la vie personnelle est plus inquiétant que l'influence subtile que pourraient avoir des cadeaux sur le jugement professionnel. D'autres renseignements sur l'intrusion dans les affaires personnelles sont présentés au chapitre 10.

CADEAUX DE CLIENTS

À moins d'être très petits (même quand ils ne sont pas sollicités), les cadeaux offerts par les clients soulèvent la même préoccupation que précédemment. Là encore, cela ne veut pas dire qu'il faut refuser tous les cadeaux des clients. L'essentiel est de tenir compte de toutes les circonstances pour faire en sorte que l'acceptation du cadeau n'entraîne aucun préjudice.

Traitement des conflits d'intérêts

Certains conflits d'intérêts doivent être évités à tout prix, mais d'autres peuvent être gérés au moyen de précautions et de politiques. Il existe beaucoup d'exemples de conflits qui peuvent être gérés, mais les trois conflits d'intérêt suivants sont importants et récurrents pour la profession :

1. auto-recommandation
2. recommandation à un fournisseur
3. participation à un projet de recherche.

1. AUTO-RECOMMANDATION

Il y a un conflit d'intérêt lorsqu'un membre, une personne ou une entreprise ayant des liens directs ou indirects avec un membre retire un avantage de l'auto-recommandation, à moins qu'il n'ait été prouvé :

- que l'accès à un service comparable, aux produits ou appareils nécessaires est raisonnablement impossible pour le client;
- que le membre a exploré et épuisé toutes les autres sources raisonnablement possibles;
- que le membre a dévoilé ses intérêts à ses clients au moment de la recommandation.

2. RECOMMANDATION À UN FOURNISSEUR

La recommandation un fournisseur de produits nutritionnels, un établissement de santé ou un programme de nutrition dans lequel le membre, une personne ou une entreprise avec laquelle il est lié a un intérêt financier peut mener à un conflit d'intérêt, sauf si en même temps, le membre :

- révèle complètement l'intérêt financier;
- propose au client le nom d'au moins un autre fournisseur, établissement ou service se trouvant dans la même région géographique;
- informe le client de la possibilité de recourir à un autre fournisseur, établissement ou service;
- assure au client que le choix d'un autre fournisseur, établissement ou service n'aura aucune conséquence sur la qualité des services de santé qu'il dispense.

3. PARTICIPATION À UN PROJET DE RECHERCHE

Il y a un conflit d'intérêt lorsqu'un membre participe à un projet de recherche faisant appel à des services professionnels fournis à un client, sauf si le membre :

- révèle complètement la nature du projet de recherche et donne au client le choix de refuser d'y participer et la possibilité de se désister en tout temps;

- assure au client que le refus de participer au projet de recherche ou le désistement n'aura aucune conséquence sur la qualité des services de santé qu'il dispense.

Il est important de savoir que les conflits d'intérêts ne sont pas tous interdits. Ils exigent tous une intervention quelconque, mais les éviter complètement n'est pas nécessairement la solution; parfois, d'autres solutions sont acceptables. Voici cinq exemples de conflits d'intérêts qui peuvent se produire dans l'exercice de la diététique ainsi que des suggestions pour les gérer.

ACCEPTATION DE CADEAUX

SCENARIO 9-1

Cadeaux au directeur des achats

Vous dirigez les services alimentaires et prenez un certain nombre de décisions concernant les achats au nom de votre organisme. Quelques-uns de vos fournisseurs vous ont fait de petits cadeaux, comme une boîte de chocolats, pour Noël. À l'occasion, certains fournisseurs vous invitent également à déjeuner pour parler affaires. Il vous est aussi arrivé de recevoir des billets pour des événements quelconques. Maintenant, un fournisseur vous offre une importante contribution financière pour votre service d'éducation après avoir entendu que son budget avait été réduit de moitié. Y a-t-il un conflit d'intérêts?

Ce scénario, *Cadeaux au directeur des achats*, illustre un conflit d'intérêts classique. Il faut déterminer si, dans l'esprit d'un observateur raisonnable, les cadeaux offerts par les fournisseurs influenceraient indûment le jugement professionnel concernant l'achat de fournitures. Pour déterminer s'il faudrait accepter un cadeau d'un vendeur, pensez :

- à la valeur des avantages;
- à la fréquence des cadeaux;
- à qui profitent réellement les avantages;
- aux politiques de votre organisme;
- à la connaissance qu'a votre employeur de ces activités;
- à toute pratique généralement acceptée dans le secteur et dans la profession.

En présumant qu'aucune politique de l'entreprise ne l'interdit, une approche raisonnable serait d'accepter les chocolats comme un banal geste de bienveillance, mais de les offrir à tout le personnel.

Il est justifiable d'accepter une rare invitation à déjeuner où on ne sert pas d'alcool, dans un restaurant modeste

dans le but de parler affaires, simplement pour établir de bons rapports avec le fournisseur. Cette rencontre vous apporterait les renseignements nécessaires pour prendre de bonnes décisions en matière d'achats et vous éviterait les distractions du bureau. Il serait cependant prudent d'en informer l'employeur.

En ce qui concerne les billets, si vous n'en recevez pas trop souvent, vous pouvez les accepter en disant au fournisseur qu'ils feront partie de la campagne de financement de l'organisme et n'influenceront sur aucune décision d'achat. Dans bien des cas, ces articles peuvent raisonnablement être considérés comme trop insignifiants pour influencer le jugement professionnel. Même minimes, pris ensemble, les cadeaux pourraient devenir importants; il faut donc faire en sorte que la fréquence ne crée pas une apparence de conflit d'intérêts.

Par contre, une importante contribution financière au budget d'éducation pourrait raisonnablement être perçue comme un facteur influençant le jugement professionnel d'une diététiste et constituer un conflit d'intérêts. Dans ce cas, le problème est que les décisions d'achat ne reposeraient pas sur la qualité et la valeur seules, mais sur le contournement des limites du processus budgétaire de l'organisme. Le service financier de l'organisme et le conseil d'administration peuvent fort bien avoir choisi de réduire le budget des achats au lieu d'augmenter le budget de l'éducation.

Cela ne signifie pas qu'il est impossible de recevoir des avantages malgré le risque de conflit d'intérêts. Il peut exister plus d'une façon de résoudre un conflit. Dans le scénario 9-1, la diététiste devrait certainement avoir un entretien sur le sujet avec son superviseur ou son employeur. Une contribution comme celle-ci peut être carrément refusée, sinon, acceptée dans des conditions strictes.

MESSAGES MIXTES

SCENARIO 9-2

Partenariats avec des entreprises

Vous travaillez dans le domaine de la santé publique. Votre organisme s'allie avec d'autres organismes pour offrir des programmes scolaires de nutrition. Un partenaire offre aux participants à une activité officielle de mobilisation de fonds des boîtes contenant un carton de jus de fruit, un coupon pour un beignet et des suppléments de vitamine C pour adulte (comprimés de 1 000 mg). Que faites-vous?

Dans ce scénario, *Partenariats avec des entreprises*, le principal exercice consiste à transmettre à des élèves un message éducatif sur la nutrition. Le texte accompagnant la distribution des boîtes à lunch contenant un coupon pour un beignet pourrait nuire à l'objectif de ce message. Le public visé, c.-à-d., les élèves qui participent à l'activité de mobilisation de fonds, recevrait un message mixte sur les aliments nutritifs. L'intérêt conflictuel est indirect. Vous comptez sur un partenaire, et peut-être même sur des commanditaires, pour obtenir de l'aide financière ou communiquer aux élèves un message très valable sur la nutrition. Le fait de froisser le partenaire et les commanditaires pourrait saboter votre programme. L'influence prend la forme d'une pression subtile en vue de faire accepter le message mixte pour le bénéfice d'un programme plus vaste. Il est recommandé de prendre une mesure quelconque dans ce scénario; le défi consiste peut-être à trouver la meilleure. (Voir plus loin « Conflits qui peuvent être gérés avec le principe DORM »).

PROMOTION D'UN PRODUIT

SCÉNARIO 9-3

Promotion d'un produit

Vous travaillez dans une entreprise qui produit des repas congelés à faible teneur en gras. Une partie de votre travail consiste à promouvoir la vente de ces produits auprès des responsables des achats de divers magasins de détail. Ces personnes savent que vous êtes diététiste professionnelle. Êtes-vous en situation de conflit d'intérêts?

La promotion de produits liés à la nutrition est une affaire délicate pour une diététiste. Vous jouissez d'un certain statut et de respect en raison de votre expertise. L'utilisation de votre position pour promouvoir un produit quand vous avez un intérêt conflictuel avec le consommateur constitue un conflit d'intérêts. Dans le scénario 9-3, *Promotion d'un produit*, il s'agit de déterminer et de comprendre la nature des intérêts conflictuels.

L'entreprise qui vous emploie désire réaliser un profit sur la vente des produits qu'elle vous demande de promouvoir et sait que les consommateurs respectent votre opinion professionnelle sur la nutrition. Elle achète cette confiance. Le conflit perçu se situe entre les intérêts de l'entreprise qui vous paie pour promouvoir son produit et ceux des consommateurs et d'autres professionnels de la diététique. Une personne raisonnable pourrait se demander pour quel camp vous travaillez : l'entreprise ou le consommateur. Dans la

plupart des cas, la promotion d'un produit faite avec honnêteté, transparence et fondée sur des éléments probants serait perçue comme un moyen approprié de gérer le conflit.

La situation serait bien différente si vous n'étiez pas employée par l'entreprise mais que celle-ci avait retenu vos services en qualité d'experte indépendante pour présenter le produit uniquement à des responsables des achats. Ces derniers ne sont pas des clients, sauf dans le sens le plus commercial du terme. Néanmoins, ils peuvent raisonnablement s'attendre à ce que vous indiquiez clairement que vous agissez comme agente de vente pour le compte de votre employeur. Ils peuvent en outre raisonnablement s'attendre à ce que toute affirmation de votre part sur le plan de la nutrition soit exacte et équitable, fondée sur des éléments probants, et non trompeuse (c.-à-d., qu'aucun élément n'a été omis). Dans ce contexte, votre rôle de diététiste « indépendante » et votre devoir professionnel minimal envers le responsable des achats sont en conflit. Vous devez veiller à ce que la promotion du produit se fonde toujours sur des preuves.

La situation serait aussi bien différente si, à titre de diététiste, vous deviez participer à des annonces publiques appuyant un produit et disiez quelque chose comme « je suis diététiste et je recommande X à tous mes clients qui ont une intolérance au lactose parce que c'est le meilleur produit sur le marché ». Il est préférable d'éviter totalement les approbations personnelles de ce genre parce que ce sont des sources de malentendu faciles. Dans ce contexte, le devoir envers le grand public constituerait un intérêt conflictuel. Quand elles travaillent avec une entité commerciale qui transige directement avec le public, les diététistes devraient toujours se présenter comme des représentantes de leur entreprise et éviter toute impression qu'elles font une recommandation clinique à qui que ce soit.

UTILISATION D'HEURES OUVRABLES POUR LA PRÉSENTATION D'UN EXPOSÉ

Dans le scénario 9-4, *Invitation à faire un exposé*, le fait que vous ne disiez à personne au bureau que vous avez eu cette invitation est un bon indice que quelque chose ne va pas. Dans ce contexte, votre employeur est votre principal client. Vous êtes censée travailler de 8 h 30 à 16 h 30 pour votre employeur et êtes payée pour ces heures de travail. Votre intérêt personnel conflictuel inclurait certainement les honoraires et l'utilisation des heures normalement réservées à votre employeur pour accomplir d'autres activités.

SCÉNARIO 9-4

Invitation à faire un exposé

Vous êtes salariée et travaillez normalement de 8 h 30 à 16 h 30. Cependant, votre emploi vous laisse beaucoup d'autonomie et vous êtes souvent en dehors de votre bureau. Un partenaire communautaire vous invite à parler à un groupe communautaire un après-midi de semaine. Cette présentation ne figure pas dans votre description de poste. Vous recevrez de modestes honoraires. Votre absence ne manquera à personne au bureau et vous pensez que cette intervention améliorera vos rapports avec le partenaire communautaire. Y a-t-il un problème?

Même si vous ne receviez pas d'honoraires, vous devriez avoir la ferme conviction que votre employeur est d'accord que vous preniez ce temps pour « améliorer » vos rapports avec le partenaire en question. Dans bien des emplois, il serait naturel de discuter de l'invitation avec votre superviseur avant de l'accepter.

CONFÉRENCES COMMANDITÉES ET PROMOTION

SCÉNARIO 9-5

Conférence commanditée

Vous avez acquis de l'expertise en hyperlipidémie. On vous invite à une conférence pour présenter une communication sur le traitement nutritionnel de ce trouble chez les deuxième et troisième générations d'immigrants asiatiques. Après avoir accepté l'invitation, vous recevez la documentation sur la conférence et apprenez que chaque séance est commanditée par une entreprise. Une société fabriquant des yogourts faibles en gras commandite votre séance. Y a-t-il un problème?

Comme dans le scénario 9-3 portant sur la promotion d'un produit, un des dilemmes ici est de savoir si vous utilisez votre statut professionnel pour approuver implicitement les yogourts. Vous voulez éviter de vous sentir obligée de faire pencher votre exposé dans un certain sens afin de ne pas contrarier le commanditaire. Dans certaines circonstances, on pourrait déduire que l'entreprise a influencé le contenu de votre communication, par exemple, si son logo figure sur votre document. Dans une grande mesure, la perception de conflit dépendrait :

- de la façon dont la commandite est décrite avant, pendant et après la conférence;
- de l'influence que le commanditaire a ou semble

- avoir sur le contenu de l'exposé;
- des autres garanties d'intégrité.

Il faudrait des renseignements supplémentaires pour clarifier la situation. Une solution pourrait consister à imprimer sur les documents un avertissement indiquant que vous n'avez aucun lien avec le commanditaire. Vous pourriez aussi avoir un entretien avec les organisateurs de la conférence pour confirmer que le commanditaire n'a eu aucune influence réelle ou perçue sur le contenu de la communication.

Conflits à éviter absolument

Certains conflits d'intérêts doivent être évités à tout prix. Dans certains cas, aucune précaution ne peut garantir que le jugement professionnel n'est pas entaché; par exemple, une diététiste devrait probablement toujours éviter d'accepter un avantage autre qu'une babiole d'un fournisseur de produits qu'elle recommande à ses clients. Quelle que soit la quantité de renseignements qu'elle donne à ses clients, ces derniers n'auront pas une confiance objective et raisonnable en une diététiste qui accepte des vacances aux Antilles de la part d'une entreprise dont elle recommande les produits. En cas de doute sur un conflit d'intérêts possible, discutez-en avec des collègues expérimentés et respectés.

Aucune précaution ne saurait assurer une protection contre les trois conflits d'intérêts suivants. Ces conflits se produisent lorsque un membre, une personne ou une entreprise qui a des liens avec le membre, directement ou indirectement

- 1) accepte un cadeau, un rabais, un crédit ou un autre avantage accordé au membre qui recommande un client à toute autre personne ou entreprise;
- 2) offre ou accorde un rabais, un cadeau, un crédit ou un autre avantage pour qu'un client soit recommandé au membre;
- 3) conclut tout type d'arrangement concernant la location ou l'utilisation de locaux ou de matériel, par lequel toute somme payable par le membre, une personne ou une entreprise ayant des liens avec le membre, ou payable au membre, à une personne ou à une entreprise ayant des liens avec le membre est en rapport avec le montant des honoraires perçus par le membre ou la quantité de clients qu'il a vus.

Il faut aussi éviter totalement les circonstances suivantes afin de prévenir un conflit d'intérêts grave :

- **Les conflits mettant en cause des clients plus vulnérables ou moins en mesure de se protéger.** Par exemple, il est difficile de justifier de demander à un client d'effectuer une course personnelle pour la diététiste. Les simples clients sont plus vulnérables que l'employeur ou un collègue.
- **Les conflits touchant directement les évaluations ou les recommandations de traitement des clients.** Par exemple, un employeur offre une prime à une diététiste qui envoie au moins vingt clients par mois au centre de conditionnement physique de son frère.
- **Acceptation d'avantages importants.** Il est difficile de nier l'influence potentielle de cadeaux de plus en plus importants. Un observateur raisonnable serait plus susceptible de penser que des vacances auraient d'avantage d'influence sur le jugement d'une diététiste qu'une paire de billets pour le théâtre. Il est préférable d'éviter complètement ces avantages.
- **Sollicitation d'un don pour un projet de recherche ou un prêt pour votre entreprise.** Évitez toujours toute situation mettant de la pression sur les clients et où ils sont vulnérables et peut-être pas en mesure de se protéger contre des demandes de ce genre. Par exemple, une demande de prêt à un client pour couvrir les coûts de démarrage d'une entreprise est clairement un conflit d'intérêts. Cette demande aura un effet préjudiciable, même si vous dites à votre client que vous ne le traiterez pas différemment s'il vous refuse le prêt.

Conflits pouvant être gérés avec le principe DORM

SCÉNARIO 9-6

Promotion d'une entreprise de famille

Vous êtes à votre compte et vous recommandez à vos clients d'acheter leurs suppléments nutritionnels dans un magasin qui appartient à votre famille. Êtes-vous en situation de conflit d'intérêts?

Le scénario 9-6, *Promotion d'une entreprise de famille*, peut être perçu comme un conflit d'intérêts. Cependant, beaucoup de conflits d'intérêts comme celui-ci peuvent être gérés au moyen de précautions qui font appel à la transparence et à la franchise. Les

précautions encouragent en outre l'instauration d'un climat dans lequel les clients ne sont pas forcés de faire des choix. Elles suivent le principe DORM :

- Divulguer
- Donner des Options
- Rassurer
- Modifier la situation

DIVULGUER

La principale précaution à prendre dans la gestion de tout conflit d'intérêts est de dévoiler aux clients et à toute autre partie concernée, comme un employeur, la nature du conflit et l'avantage personnel potentiel. Quoiqu'il ne soit pas toujours suffisant de déclarer simplement un conflit, le défaut d'en parler constituera presque toujours un manquement au devoir professionnel. Dans le scénario qui précède, vous indiqueriez à votre client que votre famille est propriétaire du magasin. Sur demande, comme le suggère le règlement proposé sur les conflits d'intérêts, il faudrait aussi avertir l'Ordre.

OPTIONS

En offrant des options supplémentaires aux clients, vous leur permettez de faire des choix éclairés. Dans le cas du magasin de suppléments nutritionnels, par exemple, vous fourniriez à vos clients l'adresse de deux ou trois autres magasins qui vendent des produits ou services semblables.

RASSURER

Dans le scénario 9-6, une préoccupation commune des clients est la crainte de vous insulter ou de vous vexer s'ils n'acceptent pas votre recommandation de s'approvisionner au magasin de votre famille. Il est

important de les rassurer en leur disant que la qualité des services professionnels que vous leur fournissez ne souffrira aucunement s'ils choisissent un autre produit ou service. La seule exception serait le cas où le choix de l'autre fournisseur nuirait à la cohérence du traitement, situation rare et par ailleurs difficile à envisager dans cet exemple particulier. Un exemple de traitement incohérent serait celui d'une diététiste qui recommande un traitement consistant en une combinaison précise de suppléments de vitamines et de minéraux et que le client choisit d'aller consulter une nutritionniste non agréée pour avoir des conseils sur la composante vitaminique et minérale du programme.

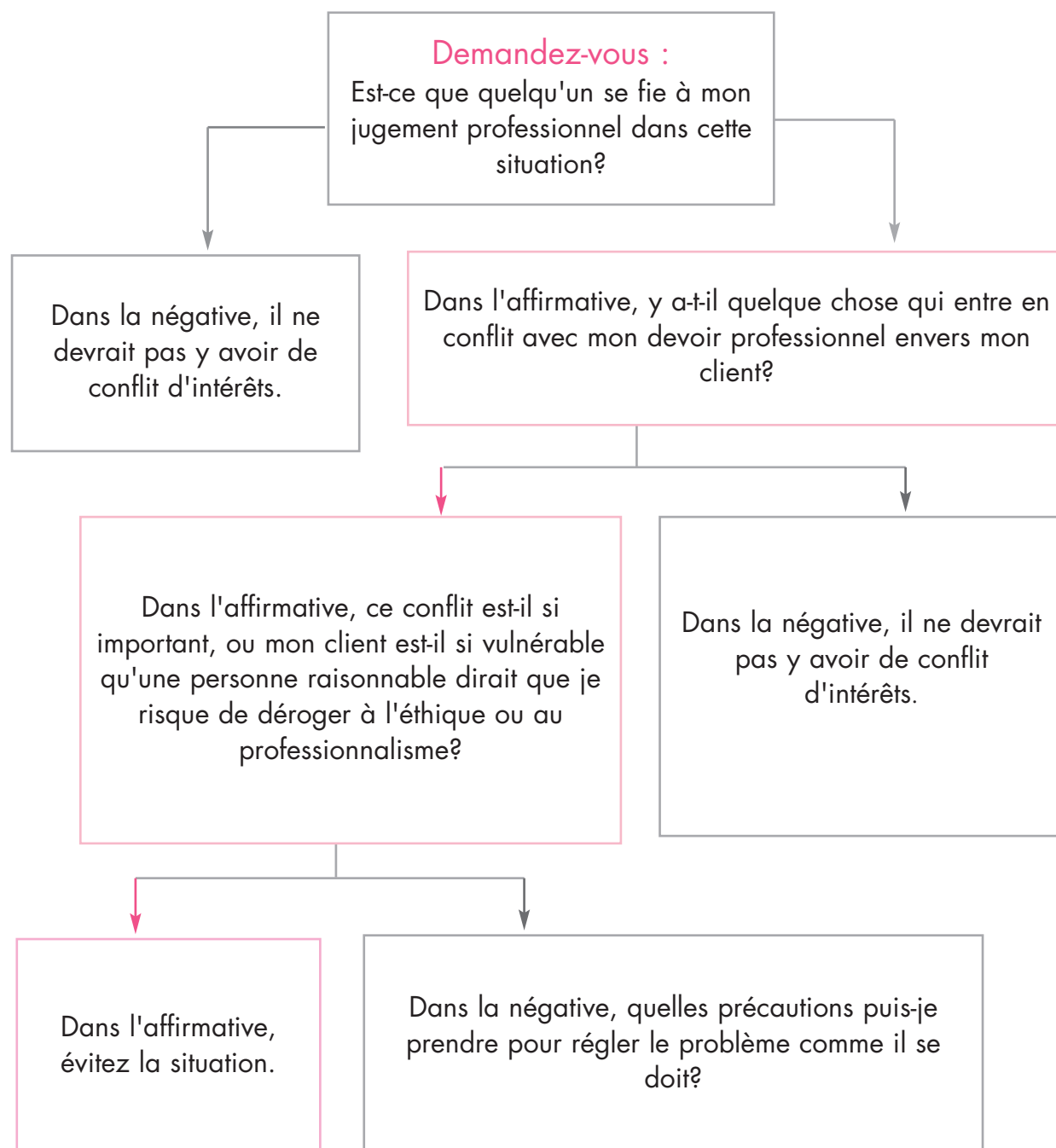
MODIFIER

À l'occasion, une légère modification d'une situation peut supprimer ou réduire grandement le potentiel de conflit d'intérêts. Par exemple, une bonne partie du problème disparaîtrait si vous preniez des dispositions pour que le magasin de suppléments nutritionnels de votre famille fournisse les produits recommandés à vos clients sans faire de profit.

Conclusion

Il existe un conflit d'intérêts lorsque, dans l'esprit d'une personne raisonnable, un intérêt personnel peut influencer indûment le jugement professionnel. Quoique la meilleure façon de gérer certains conflits soit de les éviter totalement, il est possible de gérer la plupart en appliquant le principe DORM. Dans le doute, discutez de l'affaire avec un collègue auquel vous faites confiance ou appelez l'Ordre pour obtenir des conseils. Envisagez d'appliquer l'arbre de décision présenté dans le tableau 9-1 quand il existe une possibilité de conflit d'intérêts.

TABLEAU 9-1
SUIS-JE EN SITUATION DE CONFLIT D'INTÉRÊTS?



Exercices

Pour les scénarios présentés dans ce chapitre, dites si le problème peut être réglé en appliquant le principe DORM. Dans l'affirmative, indiquez si les précautions prises pourraient permettre d'éviter un éventuel conflit. Voir les réponses à l'annexe 1.

- Scénario 9-1** Cadeaux au directeur des achats
Scénario 9-2 Partenariats d'entreprises
Scénario 9-3 Promotion d'un produit
Scénario 9-4 Invitation à prononcer une allocution
Scénario 9-5 Conférence commanditée
Scénario 9-6 Promotion d'une entreprise de famille

Documentation

ORDRE DES DIÉTÉTISTES DE L'ONTARIO

Guide d'interprétation du Code de déontologie, Partie B : Responsabilités envers le client. Voir les exemples sur les conflits d'intérêts, p. 3-6.

résumé

- « Conflits d'intérêts et l'exercice de la diététique », hivers 2009, 4-8.
- « Publicité et sollicitation : réponse de l'ODO à vos commentaires », hivers 2010, 4-7.
- « Témoignages et sollicitation directe des clients », printemps 2010, 5-7.
- « La sollicitation De clients quand votre client est un groupe », été 2010, 7-8.

PUBLICATIONS

Richard Steinecke. *A Complete Guide to the Regulated Health Professions Act.* Aurora, Canada Law Book. Section sur les conflits d'intérêts.