

# RAPPORT DU CNC RELATIF À L'INFORMATION DES CONSOMMATEURS SUR LES PRIX ET SERVICES OFFERTS PAR LES MASSEURS-KINÉSITHÉRAPEUTES

NOR : ECOC95 10261V

L'accès, pour les consommateurs, aux prestations hors prescription médicale offertes par les masseurs-kinésithérapeutes impose qu'ils aient préalablement accès aux informations indispensables pour exercer leurs choix.

Les masseurs-kinésithérapeutes souhaitent, pour leur part, faire bénéficier les consommateurs, dans la transparence des prix, de toutes les possibilités que leur ouvre leur compétence professionnelle.

Compte tenu de la spécificité du secteur, il était souhaitable qu'un groupe de travail spécialisé du Conseil national de la consommation étudie les modalités selon lesquelles cette information sur les prix et les services pourrait être formulée et portée à la connaissance des consommateurs.

Le groupe de travail s'est attaché à définir une liste exhaustive des prestations offertes (hors prescription médicale), dans le strict respect du mandat proposé, ce qui n'a pas été sans poser quelques problèmes, chaque cabinet ayant ses propres spécificités, dans le champ de compétence étudié.

Au regard de la réglementation (ordonnance n° 86-1243 du 1<sup>er</sup> décembre 1986) relative à la liberté des prix et de la concurrence, il est disposé, dans l'article 28, que « tout vendeur de produit ou tout prestataire de services doit, par voie de marquage d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, informer le consommateur sur les prix, les limitations éventuelles de la responsabilité contractuelle et des conditions particulières de la vente, selon des modalités fixées par arrêté du ministre chargé de l'économie, après consultation du CNC » (dispositions reprises et complétées par l'arrêté du 3 décembre 1987, article 13 : « Le prix de toute prestation de services doit faire l'objet d'un affichage dans les lieux où la prestation est proposée au public. L'affichage consiste en l'indication sur un document unique de la liste des prestations des services offertes et du prix de chacune d'elles. Ce document, exposé à la vue du public, doit être parfaitement lisible de l'endroit où la clientèle est habituellement reçue. En outre, le prix de tout ou partie des prestations proposées au public doit faire l'objet d'un affichage lisible de l'extérieur, selon des modalités fixées par un arrêté du ministre chargé de l'Économie »).

Toutes les dispositions réglementaires sont mal ou non respectées par les professions de santé, notamment en raison de la multiplication des tarifications. De plus, la nomenclature des actes professionnels et la valeur des lettres clés, différentes selon les professions, finit par rendre totalement opaque le système.

## *Les interrogations des consommateurs et leurs attentes*

1. Quelle est la nature des prestations hors prescription médicale ?

2. Affirmation de la nécessité pour le patient-consommateur de connaître, avant que les soins ne soient pratiqués, s'ils sont remboursables.

3. Souhait que les patients soient informés du montant total qu'ils auront à payer et que les prix des six prestations non remboursables les plus courantes soient affichés.

## *Les souhaits des professionnels*

Les professionnels tiennent à rappeler que les masseurs-kinésithérapeutes sont habilités à dispenser des actes non pris en charge par l'assurance maladie (gymnastique, relaxation, drainage lymphatique, traitement de la cellulite, etc.), mais figurant dans leur décret de compétence.

Par ailleurs, compte tenu des techniques, nouvelles et nombreuses, qui se développent en corrélation avec les nouvelles pathologies, il ne leur paraît guère possible (et peu souhaitable) qu'un affichage exhaustif de toutes les prestations existantes soit proposé ; de plus, l'information ainsi délivrée au consommateur serait peu compréhensible et peu claire.

Les professionnels proposent que chaque praticien affiche les prix des quelques prestations les plus courantes (cinq à six au maximum) non remboursables qu'il pratique le plus souvent.

Enfin, les masseurs-kinésithérapeutes soulignent qu'ils informent leurs patients lorsque les actes prescrits ne sont pas remboursés et rappellent qu'en 1986 la profession s'est engagée à apposer une affichette dans les salles d'attente stipulant que le praticien est à la disposition de chaque client pour tout éclaircissement quant à la facturation des actes.

## **Pour conclure**

S'il subsiste encore quelques points de divergence entre les consommateurs et les professionnels, la volonté commune de parvenir à un accord se dégage de ce groupe de travail. C'est pourquoi, après un large débat, les deux collègues concluent à l'intérêt d'un avis commun.

## **AVIS PROPOSÉ PAR LES DEUX COLLÈGES**

### *Affichage des prestations non remboursées dans les cabinets de masseurs-kinésithérapeutes*

Les masseurs-kinésithérapeutes-rééducateurs doivent afficher, dans leur salle d'attente, les éléments suivants :

– leur situation en regard des organismes d'assurance maladie (conventionnés ou non) ;

– pour les praticiens conventionnés, la phrase suivante : « Pour tous les actes pris en charge par l'assurance maladie sont pratiqués les tarifs d'honoraires fixés par la réglementation » ;

– au moins six prix TTC des prestations non remboursables les plus couramment pratiquées dans leur cabinet ;

– l'indication selon laquelle il est possible de consulter la liste complète des prix TTC des prestations offertes.

Le professionnel remet un devis détaillé préalablement à l'exécution de la prestation de service, lorsque son montant estimé est supérieur à 1 000 francs TTC. Tout devis doit comporter les mentions suivantes :

- date de rédaction ;
- nom et adresse du masseur-kinésithérapeute ;
- nom du client ;
- décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation ;

- frais de déplacement, le cas échéant ;
- somme globale à payer TTC ;
- durée de validité de l'offre.

En cas d'acceptation par le client, le devis établi en double exemplaire devra également comporter l'indication manuscrite, datée et signée du consommateur : « devis accepté avant l'exécution de la prestation de services ».

L'avis a été adopté à l'unanimité des deux collègues lors de la séance plénière du CNC du 19 septembre 1995.