



RÉFLEXION SUR LA QUESTION DU PAIEMENT DES SÉANCES NON HONORÉES

Les professionnels du champ « psy » demandent souvent à leurs patients/clients le paiement des séances que ces derniers ont manquées. L'application de cette règle ne va pas de soi. Du fait d'un certain nombre de courriers, voire de plaintes qui nous parviennent, la commission de déontologie de la FF2P a souhaité attirer l'attention de ses adhérents sur cette question. Pour cela, nous avons fait le choix de nous placer à la fois sur les plans juridique et symbolique.

DU POINT DE VUE JURIDIQUE

En l'absence de réglementation de la profession de psychopraticien, les rapports entre celui-ci et son patient/client, relèvent de la liberté contractuelle (art.1102 du code civil).

Notre activité relevant du code de la consommation, la pratique de faire payer en totalité la séance non honorée par le patient/client pourrait être qualifiée de « clause abusive » : Selon l'Art R 212-15 est abusive une clause « *qui viendrait contraindre le consommateur à exécuter ses obligations alors que, réciproquement, le professionnel, n'exécuterait pas ses obligations de délivrance ou de garantie d'un bien ou son obligation de fourniture d'un service* ». Et selon l'Art R 212-53, est abusive une « *qui viendrait imposer au consommateur qui n'exécute pas ses obligations une indemnité d'un montant manifestement disproportionné* ».

En conséquence, si nous voulons respecter le code de la consommation, nous ne pouvons exiger la totalité du coût de la séance mais une indemnité pouvant par exemple s'exprimer en pourcentage du coût de la séance.

Par ailleurs, du point de vue du droit, il est nécessaire que le contrat passé entre les deux parties soit précis. En ce qui nous concerne, cela pourrait prendre la forme d'une note affichée dans la salle d'attente d'une part et d'autre-part, d'une clause précise stipulant la règle dans un contrat écrit signé par les deux parties.

DU POINT DE VUE DU PROCESSUS PSYCHIQUE ET DE LA RELATION THERAPEUTIQUE

La règle du paiement des séances manquées s'explique d'un point de vue symbolique : s'inscrire dans un parcours thérapeutique demande, en effet, une implication personnelle forte. C'est un engagement vis-à-vis de soi à faire advenir une personne plus libre, plus responsable de ses choix et de ses décisions. C'est un engagement vis-à-vis de l'autre également, de respect de la relation et de reconnaissance de l'altérité.

De manière inconsciente, une séance manquée peut exprimer un obstacle auquel se heurte la relation thérapeutique. L'échange qui doit s'ensuivre en séance aura pour objectif de mettre du sens sur un éventuel acte manqué et devra permettre de traduire ce langage inconscient.

Par ailleurs, notre rapport à l'argent constitue un thème essentiel dans le processus thérapeutique. Le paiement des séances au juste prix a une fonction pour les deux parties : pour le patient/client, être dégagé d'un sentiment de se sentir redevable ; pour le thérapeute, éviter de se faire « attraper » dans une position de « sauveur » (en faisant par exemple un prix trop bas) ce qui en plus de n'être pas thérapeutique, fait toujours courir le risque d'enclencher la redoutable dynamique « sauveur, persécuteur, victime ». De ce point de vue, l'argent fait tiers et permet à chacun de rester à sa place.

Le paiement des séances manquées procède également de ce principe car cela permet au patient/client de quitter la culpabilité infantile et d'entrer dans sa responsabilité d'adulte : payer ma séance que j'y sois présent ou non me donne la liberté d'y assister ou non, sans avoir à me soucier du dommage infligé au praticien, d'assumer sereinement ma décision. De façon symétrique, pour le thérapeute, facturer une séance due signifie sortir des jeux psychologiques pour assumer pleinement sa place et sa responsabilité de professionnel selon un mode mature.

Là encore, les conditions d'annulation et les modalités d'indemnisation d'une séance non honorée doivent faire l'objet dès le début de la thérapie d'un contrat explicite, engageant les deux parties. C'est un élément de ce qu'on a coutume d'appeler le cadre.

NOTRE RECOMMANDATION

1. Nous avons exposé les deux références sur lesquelles nous appuyer pour définir notre cadre concernant la façon de traiter sur le plan financier les séances non honorées.
Ces deux références ne sont pas totalement superposables : là où la tradition psychothérapeutique tend à recommander le paiement intégral des séances non honorées, le référentiel législatif nous invite à limiter notre règle d'indemnisation à un pourcentage du prix de la séance. A chacun en fonction de ses bases théoriques et éthiques de se positionner vis-à-vis de cette règle.
2. En revanche, les deux référentiels nous invitent pareillement à nous assurer de l'acceptation par le patient/client de la règle que nous lui demandons de respecter. Une psychothérapie repose sur la qualité de l'alliance thérapeutique, s'appuyant sur un cadre posé clairement par le thérapeute et dont il est garant, gage de l'engagement du client/patient. La rencontre patient/client-thérapeute est une rencontre humaine. Afin de protéger cette relation particulière et singulière, le praticien se doit d'être garant du cadre thérapeutique. Le seul fait de l'inscrire dans la salle d'attente ne suffit pas, cela doit

s'accompagner d'une mise en sens à travers un dialogue lors du premier entretien (il en est d'ailleurs de même pour tous les éléments du cadre que nous proposons à nos patients/clients : tarif, modalités de paiement, régularité des séances ...).

Le cadre contribue à sécuriser la relation thérapeutique en ceci qu'il est garant de respect, d'obligations et d'engagements mutuels.

De nombreuses plaintes nous parviennent car cette question du paiement des séances non honorées n'a pas été suffisamment explicitée en amont ou a été appliquée de façon rigide par le praticien. Les clients/ patients ne comprennent notamment plus que les cas de force majeure ne puissent pas être discutés comme des motifs d'exception à la règle de base.

Le soin apporté à la définition du cadre, dont fait partie la question des séances non honorées, permet que le patient/client en saisisse le sens. La qualité de l'échange qui suit une séance non honorée et notre capacité à entendre où en est le client/patient vis-à-vis de cette règle doit permettre de nous assurer qu'il ne le prenne pas comme une punition ou un abus de pouvoir.

En conséquence, la commission de déontologie vous invite à bien vous assurer que le sens de cette règle soit bien compris avant de l'appliquer. C'est un exercice délicat. N'hésitez-pas à travailler cela en supervision autant que de besoin.

*La commission de Déontologie de la FF2P
le 4 janvier 2023*

INFORMATION CONCERNANT LE PAIEMENT DES SÉANCES

(ceci est un exemple qui doit être adapté à votre pratique)

TARIF DE LA SÉANCE

XX € pour une séance d'une durée de XX mn environ.

MODES DE PAIEMENT

Nous acceptons tous les modes de paiements (espèces, chèque, virement, Paypal), à l'exception du paiement par CB.

SÉANCES MANQUÉES

Toute séance non honorée et qui n'aurait pas été annulée au moins XX heures avant la date du RV donne lieu à paiement d'une indemnité égale à XX % du prix de la séance.

MÉDIATION

Rappel : Depuis le 1er juillet 2016, pour tout litige de la consommation entre un professionnel et un particulier, une médiation gratuite doit être obligatoirement proposée au consommateur.

La FF2P a signé une convention avec le CNPM pour faciliter l'adhésion à un dispositif de médiation pour les membres individuels de la FF2P (information disponible sur l'espace membre). Si vous y avez souscrit, vous pouvez indiquer :

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : SAS CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION.

En cas de litige, le consommateur pourra déposer sa réclamation sur le site :

<http://cnpm-mediation-consommation.eu>

ou par voie postale en écrivant à

CNPM - MÉDIATION – CONSOMMATION

27, avenue de la Libération – 42400 SAINT-CHAMOND