

Conflits d'intérêts et l'exercice de la diététique



Deborah Cohen, Dt.P.
Conseillère sur l'exercice et
analyste des politiques

Les Dt.P. doivent avant tout s'assurer que leurs actions n'entraînent pas — ou ne semblent pas entraîner — un avantage personnel qui pourrait influencer indûment leur jugement professionnel. Le service de consultation sur l'exercice de l'Ordre s'efforce d'appuyer les Dt.P. dans tous les domaines d'exercice de la diététique. Si vous avez des préoccupations relatives aux conflits d'intérêts, n'hésitez pas à communiquer avec nous. Les questions et préoccupations dont vous nous faites part aideront l'Ordre à préparer le matériel didactique futur.

Veuillez communiquer avec Deborah si vous avez des questions au sujet d'une situation qui pourrait soulever un conflit d'intérêts éventuel.

cohend@cdo.on.ca
416-598-1725 /

Il y a, dans toute relation professionnel-client, un déséquilibre des connaissances et du pouvoir, le client se fiant entièrement au professionnel. Les clients doivent pouvoir compter sur l'information et les services qu'ils reçoivent de professionnels comme les Dt.P. Les conflits d'intérêts ont le potentiel de saper les principes fondamentaux des soins axés sur les clients et de détruire la confiance des clients. Les Dt.P. doivent donc s'assurer que des intérêts contradictoires ne porteront pas atteinte à la relation professionnel-client. Les Dt.P. ont la responsabilité d'éviter les conflits d'intérêts et de les gérer pour le bien de leurs clients.

QU'EST-CE QU'UN CONFLIT D'INTÉRÊTS?

Il y a conflit d'intérêts lorsque les Dt.P. ont un intérêt personnel qui pourrait influencer indûment leur jugement professionnel. Les Dt.P. sont en situation de conflit d'intérêts lorsqu'elles font passer leurs intérêts (ou ceux d'une autre personne) avant ceux de leurs clients. Une action qui est perçue comme présentant un conflit d'intérêts pourrait nuire à la relation professionnel-client tout autant qu'un conflit d'intérêts réel.

RECONNAÎTRE UN CONFLIT D'INTÉRÊTS

1. Le test de l'intérêt personnel - Est-ce que j'ai un intérêt personnel dans la situation

La Dt.P. a un intérêt personnel lorsqu'une action ou une décision prise à l'égard de ses clients lui procure un avantage. Figurent au nombre des avantages, les cadeaux, les escomptes, le statut, les rabais, les crédits et le traitement préférentiel. Un intérêt peut être monétaire ou de nature morale. Il peut être direct (la Dt.P. en profite) ou indirect (une personne associée à la Dt.P. telle qu'un membre de sa famille ou un ami en profite).

Avantage le client	Avantage la Dt.P.	Conflit d'intérêts
Oui	Non	Non
Non	Oui	Oui
Oui	Oui	Une situation de conflit d'intérêts éventuel, réel ou perçu est une situation où la Dt.P. risque d'être motivée par des intérêts personnels et surestime les avantages que présente la situation pour les clients afin de justifier sa décision.

2. Le test du jugement professionnel - Ce geste compromettra-t-il mon objectivité?

Les Dt.P. doivent toujours déterminer si les intérêts personnels influencent ou pourraient influencer leur objectivité professionnelle en ce qui concerne un geste ou une décision positive ou négative à l'égard d'un programme, d'un produit ou d'une recommandation en matière de traitement.

3. Le test de l'influence induite - Est-ce que je modifie mes gestes de façon à en

1. R. Steinecke et l'ODO. *Manuel de jurisprudence pour les diététistes de l'Ontario*, 2e édition: 2008. Chapitre 9, « Conflits d'intérêts », p. 105.

retirer un avantage?

L'intérêt personnel peut exercer une influence indue sur une Dt.P. Il doit s'agir d'un enjeu suffisamment important pour qu'une Dt.P. veuille en obtenir l'avantage ou éviter la perte associée à l'intérêt.

4. Critère de la personne raisonnable - Que penserait une personne raisonnable?

Pensez toujours à la façon qu'un collègue ou un observateur neutre envisagerait la situation. Une personne raisonnable pourrait-elle conclure que la Dt.P. prend une décision qui a été influencée par son intérêt personnel? Que le jugement professionnel d'une Dt.P. ait été réellement influencé ou non n'a aucune importance. Il suffit qu'une personne raisonnable puisse percevoir un conflit d'intérêts. Souvent un conflit d'intérêts perçu peut être tout aussi important qu'un conflit d'intérêts réel.

5. S'agit-il d'un conflit d'intérêts ou d'un problème d'éthique?

Le *Guide d'interprétation du code de déontologie* peut s'avérer utile pour déterminer si la situation constitue un problème d'éthique. Ce document est affiché sur le site Web de l'Ordre sous la rubrique [Documentation > Normes d'exercice et ressources > Obligations et responsabilités professionnelles](#). De plus, vous pouvez appeler l'Ordre. Pour éviter les conflits d'intérêts et parvenir à résoudre les problèmes d'éthique, les diététistes doivent connaître leurs croyances et leurs valeurs éthiques et pouvoir les exprimer.

CONFLITS D'INTÉRÊTS À ÉVITER

Vente de produits aux clients

Les Dt.P. qui travaillent à leur compte sont payées directement par les clients pour la prestation de services de diététique. Cette situation ne constitue pas un conflit d'intérêts, car la rémunération est fondée sur la réception de services ainsi que sur les connaissances professionnelles et l'éducation de la Dt.P. Le client profite du service offert.

Toutefois, tout avantage au-delà de la prestation de services de diététique (p. ex. la vente de produits) pourrait constituer un conflit d'intérêts puisque l'on pourrait considérer que la Dt.P. exerce une influence sur ses clients dans son propre intérêt. Il est donc inacceptable pour les Dt.P. d'utiliser leur statut professionnel pour vendre des produits aux clients à leur lieu de travail.

Endosser un produit ou service

Il y a endossement d'un produit ou service lorsque les Dt.P. utilisent leur titre professionnel pour donner de la crédibilité à

un produit commercial, une ligne de produits ou un service. Faire la promotion d'une ligne de produits ou un service aux clients sans leur fournir des renseignements sur les autres options pourrait induire les clients ou le public en erreur ou ébranler leur confiance.

L'Ordre reçoit fréquemment des questions sur les conflits d'intérêts éventuels pouvant survenir lorsqu'une Dt.P. travaille dans l'industrie alimentaire. Dans le cadre de leur travail, ces diététistes fournissent des renseignements sur les produits au public et aux autres professionnels du domaine de la nutrition comme d'autres Dt.P. Lorsqu'une Dt.P. endosse un produit ou le recommande au public, cela peut donner lieu à un conflit d'intérêts. Dans ce genre de situation, il est essentiel de faire preuve de transparence. Mentionner qu'un produit donné n'est qu'un exemple de produit faisant partie intégrante d'une saine alimentation ou constituant une source d'éléments nutritifs bénéfiques vous aidera à gérer le conflit d'intérêts actuel ou perçu.

Évitez ces conflits d'intérêts

Selon le *Règlement sur la faute professionnelle*, c'est une faute professionnelle pour une Dt.P. d'exercer sa profession en situation de conflit d'intérêts. Dans la majorité des cas, les conflits d'intérêt peuvent être gérés en appliquant le principe DORM. Toutefois, certaines situations doivent à tout prix être évitées par les Dt.P. :

- accepter un cadeau, un rabais, un crédit ou un autre avantage pour diriger un client vers tout autre service ou programme ou recommander un programme ou un service à un client
- offrir ou accorder un rabais, un cadeau, un crédit ou un autre avantage pour qu'un client lui soit dirigé
- exercer de la pression sur les clients ou les intimider afin qu'ils participent à une étude qui bénéficiera directement à la Dt.P. (y compris des avantages financiers ou liés au statut)
- choisir un fournisseur de produits alimentaires parce que celui-ci lui a offert un cadeau important ou un autre avantage personnel (p. ex. payer le coût de participation de la Dt.P. à une conférence outremer)
- signer une entente de location ou d'utilisation de locaux ou prendre des dispositions en matière d'équipement dont le montant payable par la Dt.P. ou à une Dt.P., ou à une personne qui lui est associée, correspond au montant des frais facturés par la Dt.P. ou au volume de clients de la Dt.P.

GÉRER LES CONFLITS D'INTÉRÊT DE FAÇON SYSTÉMATIQUE

Des conflits peuvent surgir dans n'importe quel milieu de travail. Certains de ces conflits doivent être évités à tout prix, d'autres peuvent être gérés. Le recours à une approche systématique pour gérer le conflit est souvent utile. Deux approches sont suggérées : le *Cadre conceptuel pour la gestion d'un conflit d'intérêts*, ci-dessous, vous aidera à reconnaître les conflits d'intérêt éventuels et le principe DORM, à les gérer.

Le principe DORM

Dans les cas où la Dt.P. est autorisée à exercer sa profession en dépit d'un conflit d'intérêts, l'Ordre exige qu'elle fasse preuve de la plus grande transparence possible. Certaines situations de conflit d'intérêts peuvent être gérées en appliquant les critères décrits dans le principe DORM :

Divulguer : dès que l'occasion se présente, les Dt.P. doivent divulguer la nature du conflit au client;

Options : informer le client des options qui s'offrent à lui et, s'il le demande, l'aider à prendre d'autres dispositions;

Rassurer : rassurer le client en lui disant que le fait de choisir un autre produit n'aura aucune répercussion sur la qualité des services professionnels qui lui sont offerts;

Modifier : apporter de petites modifications à une situation peut éliminer ou grandement réduire l'éventualité d'un conflit d'intérêts.

SCÉNARIOS

Les scénarios suivants illustrent le recours au *Cadre conceptuel*

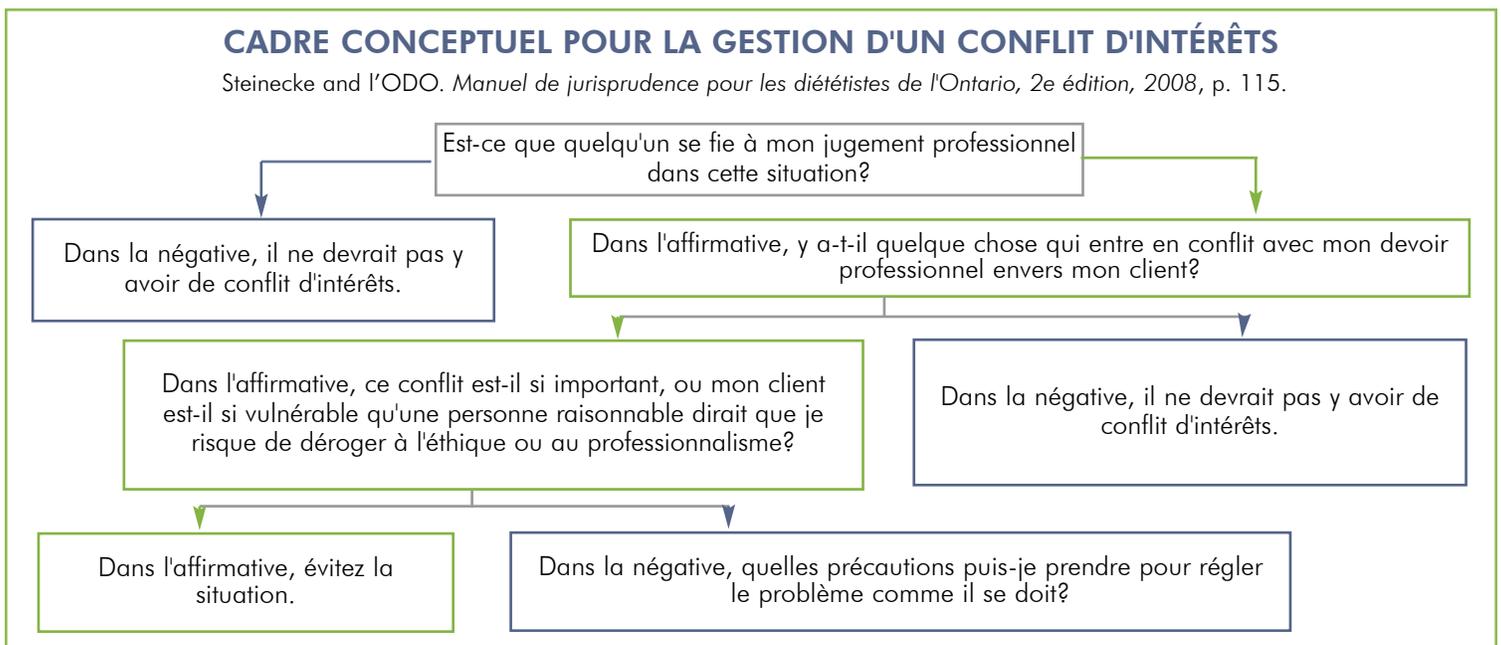
pour la gestion d'un conflit d'intérêts. Celui-ci vous aidera à déterminer si la situation décrite présente un conflit d'intérêts pour la Dt.P. et s'il est possible de gérer le conflit à l'aide du principe DORM.

Scénario 1 Recommandations

Angie est une Dt.P. travaillant au sein d'une Équipe Santé familiale. Elle est également consultante à temps partiel pour un programme de nutrition dans une épicerie offrant des séances individuelles ou de groupe pour apprendre à lire les étiquettes nutritionnelles, des tournées d'épicerie et des conseils pratiques pour le choix de produits nutritifs. Angie a communiqué avec l'Ordre pour déterminer si le fait de recommander le programme de nutrition à ses clients la placerait en situation de conflit d'intérêts.

La première étape du Cadre conceptuel pour la gestion des conflits d'intérêts consiste à déterminer si quelqu'un se fie au jugement professionnel d'Angie. Dans ce scénario, la réponse est « oui » parce que les clients de l'Équipe Santé familiale se fieraient au jugement professionnel d'Angie pour suivre sa recommandation de participer au programme de nutrition. La deuxième étape consiste à déterminer s'il y a des facteurs qui pourraient influencer le jugement professionnel d'Angie et l'inciter à agir autrement que dans le meilleur intérêt de ses clients.

Avant de discuter de cette deuxième étape, nous devons déterminer le mode de rémunération d'Angie pour ses services de consultation dans le cadre du programme de nutrition de



l'épicerie. Angie reçoit-elle une commission par participant au programme de nutrition ou est-elle payée à l'heure ou à tarif fixe? Si Angie se fait payer en fonction du nombre de clients participant au programme, elle pourrait se trouver en situation de conflit d'intérêts en raison de l'avantage financier découlant de la recommandation du programme à ses clients de l'Équipe Santé familiale. Toutefois, si elle se fait payer à l'heure ou à tarif fixe, il n'y aurait aucun avantage personnel direct ou intérêt financier découlant de la recommandation faite à ses clients de l'Équipe Santé familiale de suivre le programme de nutrition de l'épicerie.

Supposons qu'Angie se fait payer en fonction du nombre de clients participant au programme, le conflit d'intérêts pourrait être géré à l'aide du principe DORM. Angie devrait :

- divulguer à ses clients qu'elle travaille à temps partiel pour le programme de nutrition de l'épicerie;
- le cas échéant, présenter des options, d'autres exemples de programmes de nutrition semblables à des épiceries;
- rassurer ses clients, leur faisant comprendre qu'ils ne se trouvent pas dans l'obligation de participer au programme de nutrition de l'épicerie et que la qualité des services professionnels qu'Angie leur offrira ne sera en aucune façon compromise si ses clients choisissent de ne pas participer au programme;
- dans la mesure du possible, effectuer de légères modifications. Par exemple, Angie pourrait renvoyer ses clients à une autre Dt.P. qui travaille pour le programme de nutrition de l'épicerie. Cette modification permet aux clients de profiter du programme sans qu'Angie n'en retire d'avantages financiers directs.

Même si Angie n'obtient aucun avantage financier direct, il se peut qu'une bonne participation au programme de nutrition constitue un avantage indirect. Toutefois, une bonne participation (mesure du succès) ne devrait pas avoir de répercussions négatives sur les services offerts par Angie à ses clients. Il est important de noter qu'il est possible qu'Angie fasse du tort à ses clients en ne les invitant pas à faire une tournée du magasin, surtout si la participation à ce programme pourrait leur être avantageuse. À l'aide du principe DORM, Angie peut gérer le conflit d'intérêts avec efficacité pour s'assurer qu'elle agit dans le meilleur intérêt de ses clients.

Scénario 2 Commandites d'entreprise

Alan est un Dt.P. qui a été invité à faire une présentation à l'occasion d'un symposium sur la santé cardiaque. Son exposé portera sur sa recherche doctorale, l'apport

alimentaire d'acides gras oméga-3 et la prévention des maladies cardiaques. Le symposium est commandité par une compagnie pharmaceutique fabricant des suppléments nutritionnels, dont quelques produits contenant des acides gras oméga-3. Alan se trouverait-il en situation de conflit d'intérêts s'il présentait un exposé à ce symposium?

Si on se réfère à la première question du *Cadre conceptuel de la gestion des conflits d'intérêt*, les participants à la conférence se fieraient à son jugement professionnel sur les avantages des acides gras oméga-3. La deuxième étape du *Cadre* consiste à demander s'il y a des facteurs qui pourraient aveugler le jugement professionnel d'Alan qui lui dicte d'agir dans le meilleur intérêt de ses clients. Dans ce cas, l'intérêt divergent serait la recommandation ou l'impression qu'Alan recommande les produits contenant des acides gras oméga-3 de la compagnie pharmaceutique en question en échange de l'occasion de présenter les résultats de sa recherche sur l'apport alimentaire d'acides gras oméga-3 et la prévention des maladies cardiaques. Alan doit tout faire pour éviter que le commanditaire n'exerce de la pression sur lui pour présenter les faits avec parti pris ou d'utiliser son statut professionnel pour recommander, implicitement ou explicitement, les suppléments d'acides gras oméga-3 du commanditaire. Alan peut gérer la situation en recourant au principe DORM. Il peut :

- divulguer sa situation aux participants en incluant un avertissement dans l'exposé sur sa recherche indiquant qu'il n'a été influencé d'aucune manière par le commanditaire;
- présenter d'autres options en mentionnant dans son exposé de nombreuses marques de suppléments d'acides gras oméga-3 (sans montrer une préférence pour l'une d'entre elles) ou en évitant de mentionner des marques de suppléments d'acides gras oméga-3, n'excluant ainsi aucune option.

Plusieurs Dt.P. ont fait part de leurs préoccupations à l'Ordre au sujet de commandites d'entreprises pour des activités de perfectionnement destinées à des diététistes et autres professionnels. De nombreuses activités de perfectionnement organisées pour les professionnels ne pourraient avoir lieu sans cette source de financement. Si les Dt.P. gèrent les conflits d'intérêt réels ou perçus à l'aide du principe DORM, les commandites d'entreprise jouent un rôle important, car elles appuient les activités éducatives qui améliorent les aptitudes, les connaissances et les compétences des diététistes, et par la même occasion, profitent au public.

Scénario 3 Vente de suppléments de vitamines et de minéraux

Julia est une Dt.P. travaillant à son compte. Elle a collaboré avec un fournisseur de suppléments à la conception d'une ligne de suppléments de vitamines et de minéraux et reçoit maintenant un pourcentage de la vente de ces produits. Julia croit fermement que ces produits sont les meilleurs sur le marché parce que leur formulation repose sur des preuves scientifiques et sa vingtaine d'années d'expérience en tant que Dt.P. Julia se trouve-t-elle en situation de conflit d'intérêts si elle recommande ces suppléments de vitamines et de minéraux à ses clients?

Dans ce scénario, l'Ordre recommanderait très probablement à Julia de ne pas vendre ces produits directement à ses clients à son cabinet. Bien que Julia considère que ces suppléments sont de qualité supérieure, l'avantage financier qu'elle reçoit de la vente de ces suppléments ne peut être ignoré, car il pourrait aveugler son jugement professionnel qui lui dicte d'agir dans le meilleur intérêt de ses clients.

Les clients de Julia se fient à son expertise nutritionnelle. Et même si elle vend ces produits dans le cadre de l'exercice de son travail parce qu'il s'agit d'une option pratique pour ses clients, il se peut qu'elle exagère les avantages de ces produits à ses clients pour justifier l'avantage financier personnel qu'elle en retire. Julia pourrait être perçue comme exerçant une influence indue sur ses clients en raison du déséquilibre de pouvoir inhérent de la relation professionnel-client. Certains clients pourraient se sentir contraints d'acheter ces produits; d'autres pourraient ne pas vouloir décevoir Julia ou pourraient se sentir tellement vulnérables qu'ils n'auraient pas le courage de refuser.

Si Julia décidait de gérer la situation à l'aide du principe DORM, il faudrait qu'elle prenne les mesures suivantes :

- divulguer à ses clients qu'elle reçoit un avantage financier personnel de la vente de chaque produit.
- rassurer les clients que la qualité des soins qu'elle prodigue ne serait en aucune façon compromise s'ils décidaient de ne pas acheter ces produits.
- offrir des options en mentionnant d'autres suppléments de vitamines et de minéraux et informer les clients des endroits où ils pourraient se les procurer.

Même avec ces précautions, les clients pourraient quand même se trouver dans une position vulnérable et le conflit d'intérêts pourrait détruire la confiance qu'ils ont dans le jugement professionnel de Julia en tant que Dt.P.

EN CAS DE DOUTE, APPELER L'ORDRE

Les Dt.P. doivent surtout s'assurer que leurs actions n'entraînent pas ou ne semblent pas entraîner un avantage personnel qui pourrait influencer leur jugement professionnel. Le service de consultation sur l'exercice de l'Ordre s'efforce d'appuyer les Dt.P. dans tous les secteurs d'exercice de la diététique. Si vous avez des questions ou des préoccupations relatives aux

À SAVOIR

COMMENT ÉVITER UN CONFLIT D'INTÉRÊTS

1. Envisagez avec soin le conflit d'intérêts éventuel en vous servant du *Cadre conceptuel pour la gestion des conflits d'intérêts* et du principe DORM.
2. Évitez toutes les situations qui risquent fortement de créer un conflit d'intérêts.
3. Demandez-vous comment vous vous sentiriez si quelqu'un, notamment l'une de vos collègues, découvrirait votre intérêt dans un dossier quelconque.
4. Reconnaissez et divulguez tout conflit d'intérêts potentiel réel ou perçu à vos clients et employeurs.
5. Proposez des solutions et offrez au client des options dans la mesure du possible.
6. Appelez l'Ordre si vous avez besoin de clarification sur toute situation susceptible de constituer un conflit d'intérêts.

DOCUMENTATION

Il est essentiel de consigner par écrit tout conflit d'intérêts réel, éventuel ou perçu et la façon dont il a été géré. Si le conflit d'intérêts a été géré à l'aide du principe DORM ou d'une autre stratégie, incluez de la documentation claire sur la divulgation, les options présentées, la rassurance et les modifications apportées, le cas échéant, pour le gérer.