



## RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE DE CONCILIATION ET D'ARBITRAGE DES COMPTES DES MEMBRES de l'Ordre professionnelle de la physiothérapie du Québec

### *Code des professions (L.R.Q., c. C-26, a. 88)*

---

#### **SECTION I Conciliation**

1. Le syndic de l'Ordre professionnel de la physiothérapie du Québec transmet copie du présent règlement à toute personne qui en fait la demande.

2. Le client qui a un différend avec un membre de l'Ordre sur le montant d'un compte pour des services professionnels doit, avant de demander l'arbitrage du compte, requérir la conciliation du syndic.

Pour l'application du présent règlement, le terme « client » vise la personne qui acquitte ou qui doit acquitter un compte pour des services professionnels.

3. Une demande de conciliation à l'égard d'un compte pour des services professionnels, qu'il soit totalement, partiellement ou non payé, doit être transmise au syndic dans les 60 jours de la date de la réception de ce compte.

4. Toute demande de conciliation doit être formulée par écrit. Dès la réception d'une telle demande, le syndic transmet au client une copie du présent règlement et une formule analogue à celle prévue à l'annexe I, laquelle est remplie et retournée au syndic à titre de renseignements additionnels.

5. Le membre dont un compte fait l'objet d'une demande de conciliation peut, malgré l'expiration du délai de 60 jours, consentir à la conciliation du syndic.

6. Le membre ne peut tenter une action sur compte d'honoraires avant l'expiration du délai accordé pour faire une demande de conciliation.

Toutefois, le membre peut tenter cette action avant l'expiration de ce délai, avec l'autorisation du syndic, s'il est à craindre que sans l'introduction de cette action le recouvrement de ses honoraires ne soit mis en péril.

7. Dans les meilleurs délais, le syndic doit, par courrier permettant l'obtention d'une preuve de livraison, aviser le membre concerné de la réception d'une demande de conciliation ou, à défaut de pouvoir le rejoindre personnellement, le responsable de sa clinique.

8. Le membre ne peut, à compter du moment où le syndic a reçu la demande de conciliation, tenter une action sur compte d'honoraires, tant que le différend peut être réglé par conciliation ou par arbitrage.

Toutefois, le membre peut demander des mesures provisionnelles conformément à l'article 940.4 du *Code de procédures civiles* (L.R.Q., c. C-25).

9. Le syndic procède à la conciliation de la façon qu'il juge la plus appropriée. À cette fin, il peut requérir du membre ou du client tout renseignement ou document qu'il juge nécessaire.

10. Une entente qui intervient entre le client et le membre en cours de conciliation est constatée par écrit et signée par le client et le membre, puis déposée auprès du syndic. Cet écrit peut consister en une lettre

du syndic au client et au membre constatant l'entente.

**11.** Si la conciliation n'a pas conduit à une entente dans un délai de 45 jours à compter de la date de la réception de la demande de conciliation, le syndic transmet, dans le meilleurs délais, par courrier permettant l'obtention d'une preuve de livraison, son rapport de conciliation au client et au membre.

Ce rapport porte, le cas échéant, sur les éléments suivants :

1° Le montant du compte d'honoraires à l'origine du différend;

2° Le montant que le client reconnaît devoir;

3° Le montant que le membre reconnaît devoir rembourser ou est prêt à accepter en règlement du différend;

4° Le montant suggéré par le syndic, en cours de conciliation, à titre de paiement au membre ou de remboursement au client.

Le syndic transmet de plus au client une formule analogue à celle prévue à l'annexe II, en lui indiquant la procédure et le délai pour soumettre le différend à l'arbitrage.

## **SECTION II Arbitrage**

### *§1. Demande d'arbitrage*

**12.** Si la conciliation n'a pas conduit à une entente, le client peut demander l'arbitrage du compte dans les 30 jours de la date de la réception du rapport de conciliation du syndic en transmettant au secrétaire de l'Ordre une formule analogue à celle prévue à l'annexe II dûment remplie.

**13.** Dans les meilleurs délais, le secrétaire de l'Ordre doit, par courrier permettant l'obtention d'une preuve de livraison, aviser le membre concerné de la réception d'une demande d'arbitrage ou, à défaut de pouvoir le rejoindre personnellement, le responsable de sa clinique.

**14.** Une demande d'arbitrage ne peut être retirée que par écrit et avec le consentement du membre.

**15.** Le membre qui reconnaît devoir rembourser un montant au client doit le déposer auprès du secrétaire de l'Ordre qui en fait alors la remise au client.

Dans un tel cas, l'arbitrage se poursuit sur le seul montant encore en litige.

**16.** Une entente qui intervient entre le client et le membre après la demande d'arbitrage est constatée par écrit, signée par les parties et déposée auprès du secrétaire de l'Ordre.

Une entente qui intervient après la formation du conseil d'arbitrage est consignée dans la sentence arbitrale et le conseil décide des frais de la manière prévue au premier alinéa de l'article 32.

### *§2. Conseil d'arbitrage*

**17.** Un conseil d'arbitrage est composé de trois arbitres lorsque le montant en litige est de 1 000 \$ ou plus et d'un seul lorsque celui-ci est inférieur à 1 000 \$.

**18.** Le comité exécutif nomme, parmi les membres de l'Ordre, le ou les arbitres d'un conseil d'arbitrage.

Si le conseil d'arbitrage se compose de trois arbitres, le comité exécutif en désigne le président et le secrétaire.

**19.** Le secrétaire de l'Ordre avise par écrit le ou les arbitres et les parties de la constitution d'un conseil d'arbitrage.

**20.** Avant d'agir, chaque arbitre prête le serment prévu à l'annexe II du *Code des professions* (L.R.Q., c. C-26).

**21.** Une demande de récusation à l'égard d'un arbitre ne peut être présentée que pour l'un des motifs prévus à l'article 234 du *Code de procédures civiles*.

Elle doit être communiquée par écrit au secrétaire de l'Ordre, au conseil d'arbitrage et aux parties ou à leurs avocats, dans les 10 jours de la date de la réception de l'avis prévu à l'article 19 ou de la connaissance du motif de récusation

Le comité exécutif se prononce sur cette demande et, le cas échéant, pourvoit au remplacement.

**22.** En cas de décès ou d'empêchement d'agir d'un arbitre, les autres terminent l'arbitrage. Dans le cas où cet arbitre est le président du conseil d'arbitrage, le secrétaire de l'Ordre désigne, parmi les deux autres arbitres, celui qui agit à titre de président.

Dans le cas d'un conseil d'arbitrage formé d'un arbitre unique, celui-ci est remplacé par un nouvel arbitre nommé par le conseil exécutif et l'audience du différend est reprise.

### §3. Audience

**23.** Le secrétaire de l'Ordre donne aux parties un avis écrit d'au moins 10 jours de la date, de l'heure et du lieu de l'audience.

**24.** Les parties ont le droit d'être représentées ou assistées par avocat.

**25.** Le conseil d'arbitrage entend les parties avec diligence, reçoit leur preuve ou constate leur défaut. À ces fins, il adopte les règles de procédure qui lui paraissent appropriées.

**26.** Le conseil d'arbitrage peut demander à chacune des ses parties de lui remettre, dans un délai imparti, un exposé de ses prétentions avec pièces à l'appui.

**27.** Une partie peut requérir à l'enregistrement des témoignages si elle en paie le coût.

### §4. Sentence arbitrale

**28.** Le conseil d'arbitrage doit rendre sa sentence dans les 60 jours de la date de la fin de l'audience.

**29.** Une sentence est rendue, le cas échéant, à la majorité des arbitres; à défaut de majorité, elle est rendue par le président du conseil d'arbitrage.

Une sentence doit être motivée et signée par l'arbitre unique ou les arbitres qui y souscrivent. Si l'un d'eux refuse ou ne peut signer, la sentence doit en faire mention et elle a le même effet que si elle avait été signée par tous. Un arbitre peut y inscrire les motifs de sa dissidence.

**30.** Les dépenses engagées par les parties pour la tenue de l'arbitrage sont assumées par chacune d'elles.

**31.** Dans sa sentence, le conseil d'arbitrage peut maintenir ou diminuer le compte en litige, déterminer, s'il y a lieu, le remboursement ou le paiement auquel une partie peut avoir droit et statuer sur le montant que le client a reconnu devoir et qu'il a transmis avec sa demande d'arbitrage. À ces fins, il peut notamment considérer la qualité des services rendus eu égard aux honoraires réclamés.

**32.** Dans sa sentence, le conseil d'arbitrage peut décider des frais de l'arbitrage, soit les dépenses effectuées par l'Ordre pour sa tenue. Toutefois, le montant total de ces frais ne peut excéder 15 % du montant qui fait l'objet de l'arbitrage.

Le conseil d'arbitrage peut aussi, lorsque le compte en litige est maintenue en totalité ou en partie ou lorsqu'un remboursement est accordé, y ajouter l'intérêt et une indemnité calculés selon les articles 1618 et 1619 du Code civil, à compter de la date de la demande de conciliation.

**33.** La sentence arbitrale lie les parties et elle est susceptible d'exécution forcée après qu'elle ait été homologuée suivant les articles 946.1 à 946.5 du *Code de procédures civiles*.

**34.** Le conseil d'arbitrage dépose la sentence arbitrale au secrétaire de l'Ordre qui la transmet à chacune des parties ainsi qu'au syndic dans les 10 jours suivant son dépôt.

Il transmet également au secrétaire de l'Ordre le dossier complet d'arbitrage, dont des copies ne peuvent être transmises qu'aux parties ou à leurs avocats et au syndic.

**35.** Le présent règlement remplace le *Règlement sur la procédure de conciliation et d'arbitrage des comptes des membres de l'Ordre professionnel des physiothérapeutes du Québec*, approuvé par le décret numéro 59-94 du 10 janvier 1994. Toutefois, ce règlement continue de régir la procédure de conciliation et d'arbitrage des comptes pour lesquels une conciliation du syndic ou une

demande d'arbitrage a été demandée avant le 11 juin 2009.

**36.** Le présent règlement entre en vigueur le quinzième jour qui suit la date de sa publication à la *Gazette officielle du Québec*.

Ce règlement a été publié le 27 mai 2009 dans la *Gazette officielle du Québec* et est entré en vigueur le 11 juin 2009.

Ce règlement n'a pas de valeur officielle. Les textes ayant force de loi sont ceux parus dans la *Gazette officielle du Québec*.

**ANNEXE I**

(a. 4)

**Renseignements additionnels relatifs à la demande de conciliation**

Je, soussigné(e) \_\_\_\_\_ déclare que :  
(nom et adresse du client)

1. \_\_\_\_\_  
(nom et adresse du membre)

me réclame la somme de \_\_\_\_\_ \$ pour des services professionnels  
rendus entre le \_\_\_\_\_ (date) et le \_\_\_\_\_ (date) comme en fait foi

le compte dont copie est annexée à la présente.

2. Je conteste ce compte pour le(s) motif(s) suivant(s) :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. Je reconnais devoir la somme de \_\_\_\_\_ \$ relativement aux services professionnels  
mentionnés dans ce compte.

4. a) Je n'ai pas payé ce compte.

ou

b) J'ai payé ce compte en entier.

ou

c) J'ai payé ce compte jusqu'à concurrence de la somme de \_\_\_\_\_ \$

5. Je demande la conciliation du syndic en vertu du *Règlement sur la procédure de conciliation et d'arbitrage des comptes des membres de l'Ordre professionnel de la physiothérapie du Québec.*

Et j'ai signé le \_\_\_\_\_  
(date)

\_\_\_\_\_  
(signature du client)

## ANNEXE II

(a. 11 et 12)

### Demande d'arbitrage de compte

Je, soussigné(e) \_\_\_\_\_  
(nom et adresse du client)

déclare, sous serment, que :

1. \_\_\_\_\_  
(nom et adresse du membre)

me réclame (ou refuse de me rembourser) une somme d'argent quant à des services professionnels.

2. J'annexe à la présente une copie du rapport de conciliation.

3. Je demande l'arbitrage de ce compte en vertu du *Règlement sur la procédure de conciliation et d'arbitrage des comptes des membres de l'Ordre professionnel de la physiothérapie du Québec*, dont j'ai reçu copie et pris connaissance.

4. Je m'engage à me soumettre à la procédure prévue à ce règlement et, le cas échéant, à payer au membre concerné le montant fixé par la sentence arbitrale.

Et j'ai signé le \_\_\_\_\_  
(date)

\_\_\_\_\_  
(signature du client)