

Le mémento juridique du micro-entrepreneur



UPSME

LE TRAIT D'UNION
DES MICRO-ENTREPRENEURS

Le mémento juridique du micro-entrepreneur

SOMMAIRE

Le micro-entrepreneur qui exerce une ou plusieurs activités relevant du monde du bien-être et des soins non conventionnels est un prestataire de services et ne peut en aucun cas se considérer comme un professionnel de santé. La frontière est infranchissable et tout débordement peut donner lieu à dénonciation (client mécontent ou concurrent) et poursuites judiciaires.

En conséquence, et plus que n'importe quel autre micro-entrepreneur, il se doit de connaître parfaitement les contours juridiques de la pratique exercée :

- ➡ Connaître les contours juridiques de la pratique exercée ;
- ➡ Vendre ses prestations dans un environnement sécurisé, sur internet et en cabinet ;
- ➡ Posséder un site internet conforme à la loi, respectant toutes les obligations de transparence et d'information.



Bien-être



Soins non
conventionnels

UPSME

LE TRAIT D'UNION
DES MICRO-ENTREPRENEURS

Le mémento juridique du micro-entrepreneur

L'environnement juridique du bien-être

Le micro-entrepreneur dont les pratiques relèvent du bien-être et des soins non conventionnels est dans l'obligation de respecter une règle essentielle : connaître les limites à ne pas dépasser ou franchir. Elles se résument à une situation, une phrase très simple et un cadre juridique.

La situation : vous n'êtes pas un professionnel de santé ou de tout autre domaine médical ou paramédical (infirmier, masseur-kinésithérapeute, sage-femme, etc.). Et donc :

- ➔ Vos prestations ne peuvent pas remplacer les conseils ou les actes (médicaux) d'un médecin,
- ➔ Vous ne devez en aucun cas interdire à votre client d'aller consulter un professionnel de santé (médecin, chirurgien, spécialiste, etc.). C'est même le contraire qu'il faut encourager.
- ➔ Vous devez soigneusement surveiller le vocabulaire employé :
 - Vous ne réalisez pas des consultations mais des **prestations de services**,
 - Vous n'avez pas des patients mais **des clients**,
 - Vous n'êtes pas un thérapeute mais un **professionnel**,
 - Vous ne réalisez pas des thérapies mais **un accompagnement**,
 - Vous ne dressez pas de diagnostic (ou d'anamnèse) mais **un bilan**,
 - Etc.

Retenez ceci : « **Toute personne qui, sans être médecin, ou hors de leur sphère de compétence pour les chirurgiens-dentistes, les sage-femmes et les biologistes médicaux, prend part à l'établissement d'un diagnostic ou d'un traitement des maladies, réelles ou supposées, par acte personnel, consultations verbales ou écrites, exerce illégalement la médecine. Les sanctions, en cas de poursuite, sont de 2 ans d'emprisonnement et 30 000 € d'amende.** » Articles L. 4161-1 et L.4161-5 du Code de la santé publique.



Bien-être



**Soins non
conventionnels**

UPSME

LE TRAIT D'UNION
DES MICRO-ENTREPRENEURS

Le mémento juridique du micro-entrepreneur

Un site internet irréprochable

Vous possédez un site internet pour vous présenter et présenter les prestations que vous proposez, en vantant leur mérite respectif. Parfait, mais trop souvent vous oubliez que la loi vous impose de publier deux documents juridiques essentiels :

- ➔ Le RGPD ou si vous préférez, la politique de confidentialité et notamment la gestion des cookies,
- ➔ Les conditions générales d'utilisation (CGU) et les mentions légales.

La politique de confidentialité

Tout site internet, dès lors qu'il est en ligne, doit comporter une politique de confidentialité. Ce texte permet d'informer l'utilisateur de votre site des données personnelles qui sont collectés (y compris les cookies), leur finalité, leur durée de conservation et les droits pour y accéder, les transférer, les modifier et les supprimer.

- ➔ Vous devez, à tout moment, pouvoir informer vos clients de toutes les données qui sont collectées et que vous détenez sur eux et être ainsi en capacité de répondre à leur demande de suppression/modification/consultation ;
- ➔ Vous devez supprimer les données personnelles collectées sur vos clients dès lors que vous n'en avez plus l'utilité ;
- ➔ Vous devez vous assurer que la durée de conservation (variable de quelques mois à plusieurs années) soit raisonnable et surtout en rapport avec l'objectif et la finalité du traitement ;
- ➔ Vous devez vous assurer que le stockage des données soit sûr avec une sauvegarde adaptée à l'importance des données recueillies ;
- ➔ Vous ne devez en aucun cas utiliser les données personnelles de vos clients à un usage commercial, SANS LEUR CONSENTEMENT.

Les CGU et les mentions légales

Vous avez l'obligation légale de porter à la connaissance des utilisateurs de votre site internet un certain nombre d'informations et notamment le propriétaire du site ainsi que le responsable de son édition et de son contenu.

Vous devez également définir les règles d'utilisation de votre site et préciser comment on peut vous contacter et signaler un contenu indésirable et dangereux. Enfin, vous devez vous dégager de toute responsabilité si votre site comporte des liens renvoyant les utilisateurs vers d'autres sites et/ou d'autres contenus.



Bien-être



Soins non conventionnels

UPSME

LE TRAIT D'UNION
DES MICRO-ENTREPRENEURS

Le mémento juridique du micro-entrepreneur

Des ventes sécurisées en protégeant votre responsabilité

Vos prestations sont en vente sur un site internet

La présence de vos conditions générales de vente (CGV) est OBLIGATOIRE. De plus elles doivent être OBLIGATOIREMENT acceptées par vos clients pour que la vente soit valable et ne puisse pas être contestée. Enfin, n' imaginez même pas faire un copié/collé des CGV de votre « voisin » ! Les CGV doivent être adaptées à VOTRE ACTIVITÉ ainsi qu'à vos PRESTATIONS. Implicitement, les CGV sont strictement personnelles, ce qui équivaut quasiment à un copyright.

Les CGV doivent comporter un certain nombre de mentions obligatoires issues de la réglementation en vigueur, et notamment du Code de la consommation. Au fil des ans, elles évoluent obligatoirement, au gré des modifications légales.

Ainsi, et à titre d'exemple, elles ont intégré en 2016 la médiation de la consommation, en 2018 le RGPD ou encore en 2022 avec la garantie légale de conformité pour les supports numériques et un nouveau formulaire de rétractation.

Dans ces conditions, il est imprudent, pour ne pas dire plus, d'utiliser des modèles gratuits disponibles à profusion sur internet.

En s'appuyant sur ces remarques préliminaires, quelle sont vos obligations par rapport à votre site internet ?

- ➡ Vos CGV doivent être disponibles sur TOUTES les pages de votre site internet. De fait, elles doivent être placées dans un menu qui sera visible sur l'ensemble de votre site. C'est ce que l'on a l'habitude d'appeler le menu « footer » qui se trouve au bas de chaque page de votre site.
- ➡ Vos CGV doivent être actualisées dès lors que la législation évolue OU que vous modifiez/complétez quelque chose dans votre façon de vendre vos prestations.
- ➡ Vous devez absolument respecter les règles en matière de délai de rétractation et de remboursement de vos clients.
- ➡ Votre utilisateur/client ne doit pas pouvoir finaliser son achat SANS AVOIR ACCEPTÉ vos CGV.



Bien-être



**Soins non
conventionnels**

UPSME

LE TRAIT D'UNION
DES MICRO-ENTREPRENEURS

Le mémento juridique du micro-entrepreneur

Des ventes sécurisées en protégeant votre responsabilité

Vos prestations sont réalisées en dehors de votre site internet

Vos prestations sont réalisées au sein d'un local professionnel ou chez votre client (présentiel) ou à l'aide d'un support numérique (distanciel). Vous devez sécuriser vos prestations en vous appuyant sur :

- ➔ un **contrat d'accompagnement** (très fortement recommandé dans le cadre de forfaits qui vous engagent, vous et votre client, sur de longues périodes (parfois plusieurs mois),
- ➔ une **charte professionnelle** qui sera réalisée en vous appuyant sur les recommandations et les préconisations d'un syndicat professionnel ou d'une fédération représentative.

Le contrat d'accompagnement

Ou **contrat de prestations**. Ce document va comporter toutes les informations que la loi vous fait obligation de communiquer à votre client. Il s'appuie notamment sur un devis et vos conditions générales de vente.

De fait il va comporter :

- Les conditions dans lesquelles les rendez-vous sont pris,
- les conséquences pécuniaires d'une annulation « à la dernière minute » avec le dédommagement,
- les modes paiements acceptés,
- Etc.

Enfin, il comportera une clause qui vous permet de vous dégager de toute responsabilité en mettant en avant vos pratiques, différentes de celles d'un professionnel de santé.

La charte du professionnel

Ce document est à réaliser par vos soins en vous appuyant sur les recommandations de votre fédération ou syndicat professionnel de tutelle. Il est là pour rassurer votre client qui est un consommateur qui a besoin de savoir auprès de qui il va s'engager dans la réalisation de la prestation.

Vous devez donc l'afficher dans votre local professionnel et le publier sur votre site internet (qu'il soit vitrine ou marchand).

N'hésitez pas à l'envoyer par mail en confirmation de la prise d'un rendez-vous. À cette occasion, profitez-en pour « enfoncer le clou » et rappeler à votre client que l'engagement qu'il prend (prise rendez-vous et commande prestation) implique obligatoirement qu'il accepte vos CGV. Vous les mettrez en pièce jointe de votre message.



Bien-être



Soins non conventionnels

UPSME

LE TRAIT D'UNION
DES MICRO-ENTREPRENEURS