



Codes de conduite : une contribution à l'assurance de la qualité et à la protection des consommateurs

Rudolf Kolbe, ingénieur diplômé, CEPLIS et Chambre Fédérale Autrichienne des Architectes et Consultants experts en Ingénierie

Mots clés :

Code de déontologie, charte de qualité, codes de conduite, professions libérales, assurance qualité, liberté de concurrence

Résumé :

Les professions libérales offrent des services très particuliers qui, depuis des millénaires déjà, sont étroitement liés à l'intérêt public et au développement de la société et, par là même, sont également attachés à des exigences particulières en matière de responsabilité personnelle. L'assurance de la qualité est, de ce fait, un aspect important des prestations de services des professions libérales.

Dans la discussion, souvent très controversée au niveau européen, sur l'équilibre entre les nécessités de la libre concurrence et les nécessités de l'assurance qualité, en rapport avec les prestations de services des professions libérales, un rapprochement se dessine. D'une part, les réglementations liées aux professions libérales ont été modernisées dans de nombreux pays, d'autre part, les institutions européennes ont fait, dans les réglementations et les communications, des déclarations très claires quant à l'importance de l'assurance qualité pour la libre circulation des services.

Un moyen de garantir la qualité, entériné dans la directive sur les services, et qui en même temps va de pair avec plus de facilités pour les prestations de services transfrontalières, est l'élaboration de codes de conduite européens pour les groupes professionnels. Ces codes de conduite ont des aspects positifs pour les consommateurs, les prestataires de services, les organisations professionnelles, et pour les institutions européennes de la même manière. A titre d'exemple, les Valeurs Communes du CEPLIS, adoptées en juin 2007, sont présentées.

Texte :

Les professions libérales et leurs services très particuliers

Pour se rappeler ce qu'il y a de particulier dans les services des professions libérales, il est utile de jeter un œil dans le passé. Les professions libérales, en tout cas, se sont développées dès 4 000 ans avant Jésus Christ. A l'époque déjà, elles jouaient un rôle important dans le développement de la société. Pensons donc à des ouvrages fantastiques comme les pyramides, l'invention de la roue ou la mise au point de systèmes d'irrigation très sophistiqués – de tout cela, ce sont les professions libérales – les ingénieurs – qui en ont été responsables. 400 ans avant Jésus Christ, les professions libérales ont alors également reçu un nom : „Artes liberales“, c'est ainsi que s'appelaient chez les Romains tous les „arts“ au service de l'intérêt public, qui, du fait de leur importance pour la prospérité et le fonctionnement de la société, étaient dotés d'un statut particulier et de privilèges spéciaux. Il me semble particulièrement important de faire référence à cette étymologie, car, de nos jours, le concept de „professions libérales“ est très souvent associé à „libéral“ au sens politique, et donc à des notions telles que „libre concurrence“, „déréglementation“, „exigences du marché“, bien que le sens originel de „libéral“ touche bien mieux à un point central important des activités des professions libérales : à savoir la liberté au sens de l'indépendance, de l'impartialité et, au fond, également au sens de l'art.

Car, bien que les professions libérales, pendant les presque deux millénaires et demi qui ont suivi, ont connu une évolution tout à fait variable, un aspect important a cependant été conservé : les services des professions libérales, aujourd'hui encore, sont toujours fortement associés à l'intérêt public. Ils contribuent toujours de manière déterminante au fonctionnement et au développement de notre société, et à la qualité de vie des gens. Ainsi, les professions libérales portent une responsabilité particulière, qui nécessite une garantie de qualité particulièrement élevée, pour laquelle la liberté et l'indépendance des prestataires de services peuvent constituer des aspects tout à fait importants.

Ce que je veux montrer avec cette rétrospective historique, c'est que les exigences de qualité particulières demandées aux services des professions libérales ont non seulement de bonnes raisons, mais également une longue tradition.

Je pense que le maintien de ce niveau de qualité élevé est l'un de nos devoirs les plus importants à l'avenir, et ce, avec tous les défis et toutes les chances que nous allons rencontrer au cours des prochaines décennies, et au-delà.

L'assurance de la qualité plutôt que des litiges devant les tribunaux

Fort heureusement, traditionnellement en Europe, il est toujours accordé une importance bien plus élevée à l'assurance de la qualité qu'aux contrôles qualité ultérieurs, au cours de démêlés devant les tribunaux. Pour les consommateurs et les donneurs d'ordre, c'est un soulagement capital que de pouvoir se fier à la qualité des services plutôt que d'avoir à résoudre d'éventuels problèmes devant les tribunaux, à grands frais et en y consacrant beaucoup de temps.

En dépit de ce fait reconnu de toutes parts, il est clair pour probablement nous tous qu'il y a eu, ces dernières années, de nombreuses discussions sur les rapports entre l'assurance de la

qualité et la libre concurrence pour les professions libérales. L'OCDE et la Commission européenne ont produit diverses études, et ont continuellement critiqué le fait que les réglementations dans le secteur des professions libérales représentent des barrières inadmissibles pour la libre concurrence, tandis que les associations professionnelles ont défendu celles-ci, principalement avec comme argument l'assurance de la qualité. La stratégie de Lisbonne, qui a été adoptée en mars 2000 avec pour but de faire de l'UE, d'ici à 2010, l'espace économique fondé sur la connaissance le plus compétitif et le plus dynamique du monde, a naturellement elle aussi conduit à différentes réponses à la question de savoir quel rôle l'assurance de la qualité peut et doit jouer, étant donné cet objectif ambitieux. Les services basés sur la connaissance, dont les professions libérales font partie, sont justement un point capital de l'Agenda de Lisbonne. Il est cependant clair pour tous les intéressés qu'une qualité de tout premier ordre est l'une des conditions les plus importantes pour renforcer la compétitivité internationale des services européens basés sur la connaissance.

Ainsi, les positions qui, pour parties étaient en désaccord complet, se sont nettement rapprochées ces dernières années : d'un côté, de nombreuses réglementations nationales, partout en Europe, ont de fait été soumises à une modernisation nécessaire. D'un autre côté, les institutions européennes reconnaissent de plus en plus ostensiblement que l'assurance de la qualité est une condition indispensable aussi bien pour le fonctionnement d'un marché européen des services libre que pour la mise en œuvre de la stratégie de Lisbonne, et que la protection des consommateurs est tout aussi importante que le libre accès au marché : Dans la directive sur les services (2006/123/CE), la Commission a consacré tout un chapitre à la „qualité des services”. Dans l'article 26, est citée comme mesure possible d'assurance de la qualité l'élaboration de „chartes de qualité” ou de labels de qualité par les organisations professionnelles, et dans l'article 37, il est fixé que les organisations professionnelles européennes doivent être encouragées à élaborer des codes de conduite.

Ce changement d'attitude est également visible dans le fait qu'il s'est produit une modification des concepts. Alors qu'auparavant, le concept „sans compromis” de „deregulation” („déréglementation”) était le concept central en rapport avec la liberté de concurrence, petit à petit le concept atténué de „better regulation” („meilleure réglementation”) s'est imposé à sa place, lequel est dans l'entrefaite de plus en plus remplacé par un concept qui, à mon avis, correspond le mieux à la nécessité d'un équilibre entre la liberté du marché et l'assurance de la qualité, à savoir le concept de „intelligent regulation” („réglementation intelligente”).

Le Parlement européen, également, a exprimé à plusieurs reprises que l'assurance de la qualité – et tout particulièrement dans les services d'intérêt public – est importante pour le fonctionnement du marché libre et correspond également aux objectifs de l'Agenda de Lisbonne. Ce faisant, peut-être a-t-il également contribué de manière non négligeable au rapprochement des positions.

Les possibilités des codes de conduite européens

La Commission voit – comme nous l'avons déjà exposé – l'élaboration de codes de conduite par les organisations professionnelles, au niveau européen, comme une possibilité d'atteindre différents objectifs avec un seul et même moyen, et de promouvoir aussi bien la liberté des services que la protection des consommateurs.

Je considère cette manière de voir les choses comme très positive, car, en plus de simplifier la circulation des services et de garantir la qualité dans l'esprit du bénéficiaire du service, cette

approche ascendante entraîne également un renforcement positif de l'autonomie des groupes professionnels.

Fin 2007, avec les résultats d'une consultation publique à laquelle ont participé 172 associations professionnelles, la Commission a rédigé un document de travail portant le titre « Qualité des services – le rôle des codes de conduite européens », lequel constitue un état des lieux et doit contribuer à promouvoir les codes de conduite européens :

Dans ce document de travail, la Commission professe à nouveau l'**assurance de la qualité** avec beaucoup d'insistance, et souligne que les codes de conduite encouragent une qualité de service élevée et peuvent construire une relation de confiance entre les consommateurs et les professionnels, ce qui, à son tour, peut contribuer à parfaire le marché intérieur des services.

Bien entendu, il est également clair que des principes communs d'exercice de la profession entraînent une **harmonisation**, et peuvent ainsi également favoriser de manière essentielle l'application de la directive sur les services, parce qu'ils facilitent les activités internationales pour le prestataire de service.

Très intéressant également – justement pour les professions libérales – est l'aspect abordé par la Commission, selon lequel les codes de conduite au niveau européen peuvent également servir à mettre en évidence la **particularité du service concerné**, en garantissant un exercice indépendant et en protégeant l'impartialité.

Je considère comme une tâche importante d'utiliser au mieux les codes de conduite pour dresser un profil clair de nos groupes professionnels respectifs, jusqu'à établir un label de qualité ou une marque. Les codes de conduite peuvent donc, s'ils sont correctement élaborés et employés, apporter un gros **avantage concurrentiel** pour le groupe professionnel concerné.

Comme nous l'avons déjà abordé, les codes de conduite peuvent également renforcer l'**autonomie** des organisations professionnelles. Grâce à une approche ascendante, celles-ci ont d'une part une très grande marge de manœuvre pour l'élaboration des codes de conduite, d'autre part leur rôle se renforce également d'une manière globale, parce que, pour mettre au point et surtout pour contrôler le respect des codes de conduite, des associations professionnelles fortes et autonomes sont nécessaires.

Pour toutes ces raisons, il est, de mon point de vue, recommandé aux organisations professionnelles européennes de saisir à coup sûr ces chances.

Les Valeurs Communes du CEPLIS – le code de conduite pour les professions libérales

Bien entendu, le CEPLIS a, lui aussi, saisi cette chance et a arrêté, en juin 2007, ce que l'on a convenu d'appeler les « Valeurs Communes ».

Elles sont à cet égard un exemple très intéressant pour les codes de conduite, parce que de nombreuses professions libérales différentes sont englobées, et il était donc nécessaire de dégager les principes les plus importants d'une manière vraiment précise, de façon à ce que toutes les professions représentées puissent s'identifier avec ceux-ci. Elles représentent donc une sorte d'échafaudage qui, pour ainsi dire, est „complété” par des dispositions plus spécifiques à chaque profession, que l'on fera ressortir dans des codes de conduite propres à chaque groupe professionnel. Ces codes spécifiques à chaque profession – actuellement, par

exemple, à la fois le Comité Européen des Chambres d'Ingénieurs (ECEC) et le Comité de Liaison des Géomètres Européens (CLGE) travaillent à des règles déontologiques pour les groupes professionnels qu'ils représentent – ne constituent donc pas une concurrence pour les Valeurs Communes. Ils sont, au contraire, des démarches importantes pour donner une importance durable aux Valeurs Communes.

Je voudrais vous montrer, à l'aide des Valeurs Communes du CEPLIS, pourquoi je considère le travail avec les codes de conduite (européens) comme étant extrêmement important :

Confidentialité

La confidentialité est la pierre angulaire pour établir la confiance entre les professionnels et leurs clients.

Les codes de conduite doivent bien faire comprendre que les professionnels doivent respecter et protéger la confidentialité des informations acquises au cours de la prestation de services professionnels, et garantir que les informations concernant une personne ne soient pas divulguées à d'autres personnes, sauf dans des circonstances précises et, si possible, avec le consentement éclairé de la personne.

Le premier article des Valeurs Communes du CEPLIS fixe la confidentialité absolue comme étant le point d'ancrage de toute relation client - fournisseur, et oblige les différents groupes professionnels à rendre explicite, dans les codes spécifiques à leur profession également, que les informations obtenues au cours de la prestation de services ne peuvent être transmises que dans des conditions précisément convenues et, si possible, avec l'accord de l'individu.

La confidentialité absolue est une caractéristique commune importante des professions libérales. Même si les modalités précises de cette confidentialité peuvent revêtir des aspects divers dans les codes nationaux et spécifiques aux professions, ce qui n'a rien d'interdit, ce qui importe est garanti par cette disposition : les consommateurs savent que, lorsqu'ils ont recours aux services des professions libérales en Europe, ils peuvent attendre de la confidentialité, les prestataires de services sont tenus à cette attente. Ainsi, l'aspect de confidentialité est inscrit non seulement comme étant une obligation, mais également comme étant une caractéristique importante du profil des professions libérales. Bien entendu, la condition pour que le code puisse déployer les effets positifs d'un „label de qualité” y compris pour les prestataires de services – à savoir établissement de la confiance chez les fournisseurs – est que ces caractéristiques définies dans les « Valeurs Communes », qui constituent en effet les piliers les plus importants des professions libérales et les bases de la garantie de qualité des prestations, soient également communiquées au niveau national et européen par une politique d'information adéquate.

Participation à un perfectionnement professionnel permanent

Les personnes qui utilisent des services professionnels sont en droit d'attendre que les praticiens tiennent leurs connaissances à jour dans leur domaine d'activité et étendent leurs compétences lorsque se développe une demande de nouveaux services.

Les codes de conduite doivent bien faire comprendre que les professionnels ont une responsabilité sans équivoque de maintenir et développer leurs compétences dans leur domaine d'activité et, à cette fin, doivent participer à un perfectionnement professionnel permanent tout au long de leur carrière.

Dans le deuxième article, est inscrit que toute personne utilisant un service des professions libérales peut s'attendre à ce que tous les prestataires de services soient au niveau de connaissances le plus actuel dans leur domaine et adaptent sans cesse leurs compétences aux évolutions actuelles. Les codes nationaux et spécifiques aux professions doivent par conséquent fixer clairement que les prestataires de services dans le secteur des professions libérales sont irrévocablement obligés de maintenir et développer leurs compétences, et doivent donc se former en permanence.

Même si cela devrait aller de soi, cette obligation absolue de formation continue permanente est à la fois une mesure importante d'assurance de la qualité, mais également une autre caractéristique du profil des professions libérales, qui représente une nouvelle contribution à une sorte de „label de qualité professions libérales”.

Outre l'avantage concurrentiel qui en résulte pour les professions libérales si un „label de qualité” de cette sorte s'ancre dans la conscience des clients, cette obligation européenne de formation continue facilite également l'exercice d'activités transfrontalières pour les prestataires de services. D'une part par le fait que cela garantit que le prestataire de services possède effectivement les compétences techniques nécessaires pour exercer dans un autre pays, et d'autre part par le fait que les autorités tout comme les clients du pays où est effectuée la prestation savent qu'ils peuvent avoir confiance en la qualité du service même lorsque les prestataires viennent d'un autre pays.

Indépendance et impartialité

Les personnes qui utilisent les services des professions libérales sont en droit d'attendre que l'évaluation des circonstances soit effectuée et les décisions prises de manière impartiale et objective, sans pression de la part de sources extérieures et sans conflits d'intérêts.

Les codes de conduite doivent bien faire comprendre que les professions libérales ont le droit d'exercer un jugement professionnel personnel dans le cadre de leurs responsabilités, après avoir pris en compte toutes les circonstances pertinentes, sans qu'aucune influence extérieure ne s'applique.

L'article suivant stipule que les bénéficiaires de prestations de services dans le secteur des professions libérales peuvent s'attendre à ce que celles-ci soient dans tous les cas effectuées dans le cadre d'un exercice indépendant et impartial, et les codes de conduite nationaux et spécifiques aux professions doivent par conséquent consacrer cet exercice professionnel impartial et indépendant sur le plan personnel, sans aucune influence de l'extérieur.

Ces caractéristiques aussi font, bien entendu, partie des piliers des professions libérales, et sont une composante indispensable d'un profil ou d'un label de qualité. Elles sont des caractéristiques distinctives des autres services et, ainsi, des instruments d'assurance de la qualité qui font défaut aux autres services. C'est pourquoi il est d'autant plus important de communiquer de manière adéquate sur ces caractéristiques et leur importance vis à vis des clients et des administrations.

Pour les prestataires de services également, cela peut compenser les différences structurelles et ainsi, faciliter l'exercice d'activités transfrontalières, s'il est établi qu'un exercice professionnel indépendant est une exigence dans toute l'Europe.

Honnêteté et intégrité

Les personnes qui utilisent les services des professions libérales sont en droit de s'attendre à être traitées avec courtoisie et respect. Elles sont également en droit de recevoir de bons conseils professionnels dans des termes qu'elles comprendront, ainsi que des informations avant et pendant la prestation de services, à la fois sur la procédure qu'il est prévu de suivre pour atteindre l'objectif recherché et sur les honoraires que cela implique.

Les codes de conduite doivent bien faire comprendre qu'il est demandé aux professionnels d'agir avec courtoisie, honnêteté et intégrité dans leurs relations avec les clients et avec les autres personnes, y compris leurs collègues professionnels, et qu'ils ne doivent pas s'adonner à des activités ou des comportements susceptibles de jeter le discrédit sur la profession ou d'ébranler la confiance du public en la profession. La priorité première dans la prestation de services professionnels doit être l'intérêt du client ou du patient, sous réserve d'éventuelles exigences légales supérieures.

L'article suivant établit que les bénéficiaires des services doivent être traités avec amabilité et respect, et doivent en permanence être informés de manière à ce qu'ils comprennent les choses, et ce, aussi bien sur les prestations concrètes et le déroulement concret des opérations

que sur les honoraires. Les codes nationaux et spécifiques aux professions doivent faire mention de cette amabilité, de cette loyauté et de cette intégrité, et ce, non seulement envers les clients, mais également envers les collègues et la profession dans son ensemble. Les intérêts du client doivent avoir la priorité la plus élevée.

Même s'il est peut-être entendu que ces sujets vont de soi, ils sont pourtant d'une importance énorme pour l'ensemble de la profession, et je pense que nous devons tous les garder vraiment présents à l'esprit, car il s'agit d'un aspect souvent sous-estimé : chacun est individuellement coresponsable du statut de la profession dans toute l'Europe. Car chaque mauvaise expérience que les clients font avec des services dans le secteur des professions libérales ne nuit aucunement au seul prestataire de services personnellement, mais peut porter atteinte à l'image de tout un ordre professionnel. Et ce, malheureusement, d'une manière bien plus large que les expériences positives sont à même de reconstruire cette image. C'est pourquoi ces dispositions sur ces règles de base simples concernant les contacts sont d'une grande importance. Il ne faut pas non plus sous-estimer à quel point les contacts personnels et la clarté des informations – avec la compétence technique – sont importants pour les clients. Le respect de cette disposition est donc, à mon point de vue, un élément tout à fait essentiel pour notre „label de qualité” !

Encadrement du personnel auxiliaire

Les personnes qui utilisent des services professionnels placent leur confiance dans le praticien avec lequel elles ont un contact direct, et sont en droit d'être sûres que les travaux ne seront délégués qu'aux membres du personnel auxiliaire ayant les connaissances et les compétences nécessaires. Dans ce contexte, il doit être clair que la responsabilité d'un travail délégué continue de relever du déléguant.

Les codes de conduite doivent bien faire comprendre qu'il est demandé aux professionnels de s'assurer que tout membre du personnel auxiliaire à qui un travail est délégué a les connaissances et les aptitudes nécessaires pour entreprendre ce travail avec efficacité et compétence. Il doit également y avoir une supervision adéquate.

L'article suivant traite de la responsabilité des activités qui sont déléguées à des collaborateurs. Il établit que les bénéficiaires du service qui, lorsqu'ils chargent les professions libérales de certaines prestations de services, apportent leur confiance à la personne avec laquelle ils sont directement en contact, doivent pouvoir compter sur le fait que les tâches déléguées ne seront exécutées que par des collaborateurs ayant les compétences correspondantes pour ce faire, et qu'ainsi, la responsabilité personnelle n'est pas déléguée. En outre, une supervision adéquate est nécessaire.

Cette règle entérine le principe de la prestation personnelle du service et de la responsabilité personnelle. Ce qui est important, c'est que, indépendamment des diverses règles légales nationales, elle comporte un minimum de responsabilité personnelle non déléguable fixé à un haut niveau, et que, ce faisant, elle constitue une mesure importante à la fois d'assurance de la qualité et de garantie de confiance. Le fait que le client – en dépit des éventuelles règles légales allant moins loin – puisse, dans toute l'Europe, partir du principe que la prestation de service dans le secteur des professions libérales sera toujours effectuée sous la responsabilité personnelle de celui à qui il apporte sa confiance, constitue une autre caractéristique marquant le profil des professions libérales et, ainsi, une nouvelle pièce du puzzle pour un „label de qualité”.

Respect des codes de conduite et de bonnes pratiques

Les personnes qui utilisent des services professionnels sont en droit d'attendre un service de haute qualité grâce au strict respect de toutes les législations pertinentes et des codes de bonnes pratiques.

Les codes de conduite doivent bien faire comprendre qu'il est demandé aux membres de la profession concernée de se conformer non seulement aux dispositions du code de conduite lui-même, mais également à la législation, aux dispositions des codes de bonnes pratiques et aux normes se rapportant aux services professionnels spécifiques qu'ils peuvent fournir.

L'article suivant établit que les bénéficiaires des services doivent pouvoir compter recevoir une prestation de service de haute qualité, réalisée dans le strict respect de toutes les lois, normes et règles déontologiques pertinentes pour cette prestation.

Cette règle rend à nouveau explicite ce que j'ai déjà dit au début : les codes de conduite ne sont pas en concurrence les uns avec les autres, mais peuvent aborder différents aspects spécifiques aux professions. Bien entendu, ils ne sont pas davantage en concurrence avec les lois, les normes, les chartes de qualité. Dans l'idéal, toutes ces réglementations devraient se compléter ou se préciser mutuellement et, ainsi, garantir la prestation d'un service de haute qualité. Pour les bénéficiaires des services, cette règle est particulièrement importante à cet égard, parce qu'elle garantit le respect du code en conformité avec toutes les autres dispositions légales. C'est avant tout une mesure qui renforce la confiance des bénéficiaires des services ; en l'aménageant de manière plus précise par le biais de codes spécifiques aux professions, elle peut, en plus, être une source d'information importante sur les conditions générales de la prestation de service.

Assurance responsabilité civile professionnelle

Les personnes qui utilisent un service professionnel sont en droit d'attendre des informations adéquates de la part du prestataire sur l'assurance dont il est titulaire, ou sur toute autre forme de garantie équivalente ou comparable, destinée à couvrir les dettes en cas de conséquences négatives résultant d'erreurs ou d'omissions survenues lors de la prestation du service.

Les codes de conduite doivent bien faire comprendre que les personnes fournissant des services professionnels doivent avoir mis en place une forme d'assurance eu égard aux dettes potentielles envers les bénéficiaires et, le cas échéant, envers les tiers, découlant de la prestation du service. Cette assurance doit être à un niveau suffisant pour garantir qu'un demandeur légitime soit dédommagé de manière adéquate. L'assurance peut être fournie par le biais d'un accord national dans le cas de services fournis par l'état, par un employeur, par le biais d'une adhésion à une association professionnelle, ou par le praticien individuel. A titre exceptionnel, et par le biais d'une entente officielle préalable, le risque peut être supporté par le bénéficiaire du service, dans les Etats membres où la législation autorise un tel arrangement.

Tous ceux qui travaillent à l'international savent que l'article suivant traite d'un sujet qui, en pratique, peut soulever de gros problèmes : il établit que le bénéficiaire du service peut attendre du prestataire de service des informations appropriées sur la nature de son assurance ou sur les autres garanties destinées à couvrir les dommages en cas de responsabilité. Les codes nationaux et spécifiques aux professions devraient stipuler que le prestataire de service doit disposer d'une assurance responsabilité civile suffisante. Par qui les dispositions en vue de cette assurance doivent être prises, cela varie, par nature, selon le type de profession, c'est la raison pour laquelle l'article laisse la porte ouverte à diverses variantes. Pour les cas d'exception et avec un accord formel, une prise en charge du risque par le bénéficiaire du service est même considérée comme recevable, dans la mesure où cela est juridiquement possible dans le pays membre concerné.

A mon avis, le devoir d'information établi ici, qui garantit que le bénéficiaire du service doit avoir une idée précise, au moins avant la prestation, de l'assurance qui existe en cas de sinistre, est un plus petit dénominateur commun. En raison du fait évoqué que les Valeurs Communes représentent une sorte d'échafaudage pour des professions très diverses, il n'était pas possible d'y entériner déjà une obligation de s'assurer. Fondamentalement – et c'est également cette direction que l'article indique – stipuler une obligation d'assurance est cependant judicieux, bien entendu, parce que cette obligation donne au bénéficiaire du service

l'assurance que les éventuels dommages seront couverts, et ce, en règle générale, sans que des litiges transfrontaliers dispendieux doivent être engagés devant les tribunaux. Cette certitude est l'un des aspects les plus importants pour gagner la confiance des bénéficiaires des services en la grande qualité des prestations de service dans le secteur des professions libérales.

Actuellement, l'obligation de s'assurer est stipulée dans certains pays membres, mais pas dans tous. La directive sur les services elle-même ne stipule aucune obligation d'assurance dans son article 23, mais laisse la liberté aux Etats membres de la prescrire.

Dans le sens de l'établissement durable d'un label de qualité, cet article des Valeurs Communes représente un minimum commun, qui doit encore être relevé par les codes nationaux et spécifiques aux professions.

Enfin, entériner une obligation de s'assurer est également une mesure importante pour faciliter l'exercice d'activités transfrontalières par les prestataires de services. Bien des fois, les clients sont rebutés à l'idée de mandater un prestataire venant d'un autre pays, parce que, en cas d'éventuels problèmes, ils craignent et veulent éviter de longues procédures dans des systèmes juridiques étrangers. L'obligation d'assurance minimise non seulement ce risque, mais, réciproquement, également le risque financier souvent existentiel du fournisseur en cas d'assurance insuffisante.

Conflit avec les convictions morales ou religieuses

Les personnes recherchant légitimement un service professionnel ne doivent pas se voir interdire l'accès à ce service en raison des convictions morales ou religieuses personnelles du professionnel auprès de qui elles ont initialement recherché ce service.

Les codes de conduite doivent bien faire comprendre que, bien que les membres d'une profession n'aient aucune obligation de proposer de fournir un service professionnel d'une manière qui entre en conflit avec leurs propres convictions morales ou religieuses, ils ont bel et bien l'obligation de respecter les convictions morales, religieuses et culturelles des personnes demandant un service professionnel. Ils ont l'obligation de fournir des informations sur l'endroit où le service demandé peut être obtenu de la manière la plus opportune auprès d'un collègue professionnel, ou de fournir des renseignements concernant l'ordre ou l'organisation professionnels auprès duquel /de laquelle ces informations peuvent être obtenues.

Après avoir accepté de fournir un service, les professionnels exerçant en libéral sont obligés de mettre de côté toutes convictions religieuses, culturelles, philosophiques, ou autres, personnelles.

Le dernier article des Valeurs Communes garantit que l'accès aux services des professions libérales ne soit pas refusé aux personnes voulant les utiliser pour des motifs moraux ou religieux. Même si, dans le secteur des professions libérales, il n'existe pas d'obligation de service, il doit être bien clair que les opinions morales, religieuses et culturelles des clients potentiels doivent être respectées. Si un service ne peut être réalisé personnellement pour des raisons de conscience, il faut informer la personne sur la manière /le lieu où elle peut se procurer ce service. Dès, par contre, que celui-ci est pris en charge, les convictions religieuses, culturelles, philosophiques et autres, personnelles ne doivent plus nuire au service.

Cette disposition est, pour des professions diverses, d'une importance diverse, et, bien entendu, elle est particulièrement importante pour les prestations de services dans le secteur médical. En tant que principe général, cet aspect peut, dans une Europe multiculturelle qui n'est pas exempte de controverses religieuses et culturelles, parfaire l'image des services des professions libérales et constituer une caractéristique tout à fait marquante de leur profil.

Vous voyez donc que ces Valeurs Communes contiennent, en quelques points seulement, les caractéristiques les plus importantes du profil des professions libérales. Par leur biais – et

comme nous l'avons dit, complétées dans d'autres codes par des détails spécifiques aux professions – il doit être transmis de manière très simple et très claire au consommateur quelles particularités et quelles qualités il peut attendre lorsqu'il fait appel aux services des professions libérales. Cela ne peut toutefois fonctionner que si ces bases sont communiquées de manière adéquate – directement et /ou transposées d'une manière spécifique à chaque profession – et, bien entendu, si les principes qui y sont établis sont respectés dans les faits par tous les membres des professions libérales.

En conclusion

Par la présente, j'espère avoir éveillé votre intérêt pour l'utilité et les avantages des codes de conduite européens, pas seulement de manière théorique, mais également pratique. En conclusion, je voudrais encore faire appel à vous tous : utilisons ensemble du mieux possible les chances qu'offre cet instrument, et convainquons les institutions et les consommateurs du caractère particulier de nos prestations !