



Valeurs communes des professions libérales (I) dans l'Union européenne

Version révisée – 2014

Préambule

En mars 2000, le Conseil européen de Lisbonne a adopté un programme de réformes visant à faire de l'UE l'économie de la connaissance la plus compétitive et la plus dynamique au monde d'ici à 2010. Par ailleurs, la Commission européenne reconnaît la contribution que les professions libérales apportent à l'économie **(II)** de tous les Etats membres et donc à celle de l'ensemble de l'UE.

L'une des caractéristiques majeures des professions libérales est que leurs praticiens sont disposés à se conformer à des normes éthiques et professionnelles dépassant les obligations légales minimales. Dans le cas d'activités professionnelles transfrontalières, il est clair que les règles professionnelles liées aux qualifications professionnelles de l'Etat membre d'accueil – en particulier celles qui visent à la protection et à la sécurité des consommateurs – s'appliquent **(III)**. Ce principe permet de prendre en compte la situation actuelle où le code de conduite applicable à un professionnel est susceptible de différer d'un Etat membre à l'autre et où un professionnel pourrait croire ses activités transfrontalières régies par les normes éthiques et professionnelles applicables dans son Etat de résidence.

La directive 2006/123 demande aux Etats membres, en collaboration avec la Commission, d'encourager l'élaboration de codes de conduite professionnels au niveau communautaire et de veiller à ce qu'ils soient consultables par voie électronique.

La Commission a souligné l'importance de l'établissement de codes de conduite au niveau européen **(IV)** ; son rapport précise notamment que de tels codes pourraient aussi contribuer à valoriser la nature particulière de certains secteurs d'activité et spécialement des professions réglementées, en garantissant l'exercice indépendant de ces professions et en protégeant l'impartialité des règles de conduite

professionnelles.

Au vu des dispositions des directives **(III)** et du rapport de la Commission **(IV)** précités ainsi que de la proposition de la Commission européenne relative à l'entrepreneuriat **(V)**, le CEPLIS croit venu le temps de réviser le texte de ses « Valeurs communes » afin de tenir compte de l'intégration continue de l'Union européenne, de la fréquence croissante des activités transfrontalières de professionnels libéraux au sein de l'UE et de l'effet de ces nouveautés sur l'exercice professionnel.

Le CEPLIS convient qu'il y aura des différences de détail entre les codes de chaque profession au niveau européen, par exemple en matière de confidentialité des informations. De même, les valeurs des codes européens pourront être reflétées dans les codes nationaux de façon légèrement différente selon les Etats membres pour s'adapter aux particularités des législations nationales – par exemple en matière de protection des données – comme à celles des cultures et des traditions. L'initiative devrait cependant permettre de limiter considérablement la disparité des codes applicables dans chaque Etat membre.

Les activités des professionnels libéraux comprennent des tâches intellectuelles dont la bonne exécution requiert un niveau élevé de connaissances juridiques, techniques et parfois scientifiques. Celles-ci sont acquises à l'issue d'études sanctionnées par un diplôme de l'enseignement supérieur et/ou à l'obtention d'un titre professionnel reconnu. Dans certains cas, l'inscription auprès d'un organisme régulateur en vue d'obtenir l'autorisation d'exercer peut être conditionnée à des exigences supplémentaires. Le professionnel libéral est ensuite assujéti au code de conduite applicable à sa profession, élaboré par l'organisation professionnelle compétente afin de protéger les intérêts de ceux qui ont recours aux services du professionnel en question. Ce professionnel est conscient que toute violation des dispositions du code peut entraîner des sanctions disciplinaires. Les clients et les patients doivent être assurés que toute violation supposée des dispositions des codes de conduite sera considérée avec le plus grand sérieux par l'organisation professionnelle concernée et, si elle est confirmée, aura des conséquences proportionnelles à la gravité de l'infraction commise.

Le CEPLIS est convaincu que les « Valeurs communes » ont aidé et continueront d'aider les professions libérales, leurs clients et leurs patients. En conséquence, il recommande d'inclure l'équivalent des valeurs suivantes dans leurs codes de conduite nationaux.

1. Confidentialité

La confidentialité est la pierre angulaire sur laquelle repose la confiance entre les professionnels et leurs clients ou patients.

Les codes de conduite doivent formuler avec clarté l'obligation pour les professionnels de respecter la confidentialité des informations reçues dans l'exercice de leur profession et de veiller à ce qu'aucune information concernant un individu ne soit révélée à des tiers sauf dans des cas prédéfinis et avec, si possible, le consentement éclairé de l'individu.

2. Participation aux programmes de développement professionnel continu

Les codes de conduite doivent indiquer clairement que les professionnels ont une responsabilité sans équivoque dans le maintien de leurs compétences dans leur domaine d'exercice et qu'à cette fin, ils doivent participer à des programmes de développement professionnel continu tout au long de leur vie professionnelle.

Ceux qui recourent à leurs services professionnels sont en droit d'attendre des praticiens qu'ils maintiennent à jour leurs connaissances dans leur domaine et étendent leurs compétences lorsque, pour de nouvelles spécialisations, la demande se développe.

3. Indépendance et impartialité

Les codes de conduite doivent indiquer clairement que les professionnels libéraux ont le droit d'exercer leur jugement personnel, dans les limites de leurs responsabilités et après prise en compte de toutes les données pertinentes, sans subir aucune influence extérieure.

Quiconque utilise les services des professionnels libéraux est en droit d'attendre une évaluation des circonstances et un conseil professionnel caractérisés par l'impartialité et l'objectivité, sans pression venant de sources extérieures et sans conflits d'intérêts.

4. Conflits d'intérêts

Les codes de conduite doivent clairement indiquer qu'au regard de la nature de l'activité professionnelle considérée, un professionnel peut ne pas conseiller, représenter ou agir pour deux clients ou plus dans la même affaire s'il y a conflit d'intérêt ou important risque de conflit entre les intérêts de ces clients. Ce qui précède peut ne pas s'appliquer aux professions pour lesquelles l'assistance d'un client ou plus est exigée par la loi.

Les professionnels doivent avoir conscience qu'il peut arriver qu'ils doivent cesser

d'agir au nom de deux clients en cas de conflit d'intérêts ou de risque de conflit, notamment s'il existe un risque de manquement à la confidentialité, si l'indépendance du professionnel peut être altérée ou si le professionnel a un intérêt personnel direct ou indirect sur le sujet pour lequel il a été consulté.

Le respect des dispositions des codes de conduite relatives aux conflits d'intérêts est particulièrement important quand les professionnels exercent des activités multidisciplinaires. *Voir aussi Valeur commune 13*

5. Honnêteté et intégrité

Les codes de conduite doivent indiquer clairement que les professionnels se doivent d'agir avec courtoisie, honnêteté et intégrité dans leurs rapports avec leurs clients, patients et autres, y compris leurs confrères, et ne doivent pas s'engager dans une quelconque activité ou un comportement susceptible de discréditer leur profession ou de porter atteinte à la confiance du public en la profession concernée. La première priorité dans l'exercice d'une activité professionnelle doit être l'intérêt du client ou du patient.

Les clients et patients sont en droit d'attendre qu'on les traite avec courtoisie et respect. Ils ont également le droit de recevoir des conseils professionnels en termes compréhensibles, ainsi que des informations avant et pendant la prestation professionnelle, aussi bien sur la procédure qui sera suivie pour atteindre l'objectif désiré que sur les honoraires correspondants. *Voit aussi Valeur commune 10*

6. Supervision du personnel

Les codes de conduite doivent indiquer clairement que les professionnels ont l'obligation de s'assurer que tout membre de leur équipe à qui une tâche est déléguée dispose de la connaissance et des qualifications nécessaires pour réaliser cette tâche avec compétence et efficacité. Ils doivent en assurer une supervision appropriée.

Les clients et patients placent leur confiance dans le praticien avec qui ils ont un contact direct et ils sont en droit de s'attendre à ce qu'ils ne délèguent leurs tâches qu'à des membres du personnel qui ont les connaissances et les compétences nécessaires. Dans ce contexte, il devrait être clair que la responsabilité d'une tâche déléguée continue de reposer sur celui qui la délègue.

7. Respect des codes de conduite et de bonnes pratiques

Tous les codes de conduite doivent indiquer clairement que les membres de la profession concernée sont tenus de se conformer non seulement aux dispositions du code de conduite mais également à la législation et aux codes de bonnes pratiques

ainsi qu'aux normes concernant les services professionnels particuliers qu'ils peuvent fournir.

Ceux qui consultent des professionnels ont le droit d'attendre des activités professionnelles de la plus haute qualité en parfaite conformité avec toute législation ou codes de bonnes pratiques.

8. Assurance de responsabilité civile professionnelle

Les codes de conduite doivent indiquer clairement que les membres de la profession concernée ont l'obligation de souscrire une assurance de responsabilité civile professionnelle, à un niveau permettant de garantir qu'en cas de plainte justifiée d'un client ou d'un patient faisant suite à la fourniture d'un service professionnel, ce dernier sera dédommagé de manière adéquate.

Les clients et patients ont le droit de s'attendre à une indemnisation adéquate en cas d'effets indésirables résultant d'erreurs commises dans le cadre d'une activité professionnelle.

9. Conflit avec les croyances morales ou religieuses

Les codes de conduite doivent indiquer clairement qu'en cas de conflit entre une demande de prestation de service et leurs opinions morales ou religieuses, les membres de la profession concernée ont l'obligation de fournir des informations sur le moyen de contacter un confrère qui pourrait répondre à la demande du client. Une fois qu'ils ont accepté de fournir un service, les professionnels libéraux sont contraints de mettre de côté toute conviction personnelle, religieuse, politique, philosophique ou autre.

Quiconque sollicite légalement un service professionnel ne devrait pas s'en voir privé en raison des croyances morales ou religieuses du professionnel. Une fois que le professionnel a accepté, il doit mettre de côté ses convictions personnelles.

10. Information aux clients et patients

Les codes de conduite doivent indiquer clairement qu'avant la conclusion d'un contrat, les professionnels doivent fournir aux clients toutes les informations pertinentes leur permettant de déterminer la nature et la qualité de l'activité exercée par le professionnel, notamment des éléments sur les conditions d'exercice de la profession, incluant la loi applicable, les honoraires, des informations sur le contrat d'assurance de responsabilité civile professionnelle et l'absence de tout conflit d'intérêts.

De plus, les informations suivantes devraient au moins être fournies, à moins qu'elles

ne soient déjà disponibles auprès des autorités compétentes de la profession :

- Le nom du professionnel, son statut juridique, l'adresse géographique où il est établi et les informations permettant de le contacter rapidement et de communiquer avec lui directement ;
- Lorsque l'activité est soumise à un régime d'autorisation, les coordonnées de l'autorité compétente ou du guichet unique ;
- Le numéro d'identification TVA, le cas échéant ;
- S'il s'agit d'une profession réglementée, l'organisation professionnelle ou l'institution auprès de laquelle le professionnel est inscrit, le titre professionnel et l'Etat membre où ledit titre a été délivré.

11. Litiges

Les codes de conduite doivent indiquer clairement que, sans préjudice du droit de recours ou de défense d'un professionnel devant les tribunaux, ce dernier doit commencer par s'efforcer de régler tout différend ou plainte directement ou indirectement avec son client et, faute de quoi, proposer une procédure de résolution amiable des conflits ou une médiation. Il incombe au professionnel de traiter ces différends ou plaintes de manière rapide et transparente.

Tout professionnel assujéti à un code de conduite ou à un organisme professionnel prévoyant le droit des clients à recourir à une procédure non judiciaire de règlement des conflits doit lui fournir toutes les informations pertinentes sur celle-ci.

12. Prise de responsabilité

Les codes de conduite nationaux doivent indiquer clairement que les professionnels ont le devoir de communiquer intégralement à leur clients et patients toutes les informations pertinentes concernant les faits et circonstances qui auraient pu produire des effets défavorables à ces clients ou patients, comme de collaborer pleinement avec eux pour parvenir à une solution mutuellement acceptable.

Les codes de conduite nationaux doivent indiquer clairement la responsabilité collective et individuelle qu'ont les professionnels de veiller, dans l'intérêt du public, à que toutes les autorités compétentes concernées soient tenues informées de faits pouvant indiquer qu'un professionnel manque à son devoir de maintenir un niveau acceptable de compétence, de comportement et de conformité avec les obligations légales régissant leurs activités professionnelles.

13. Activités multidisciplinaires

Les codes de Conduite doivent indiquer clairement que, lorsque des professionnels

participent à des activités multidisciplinaires, que ce soit solidairement, en partenariat ou dans toute autre structure de travail, ils doivent chercher à s'assurer que chacun d'eux souscrit et est assujéti à des règles d'éthique et de comportement professionnels au moins similaires aux dispositions contenues dans le présent accord et compatibles avec elles.

Les professionnels doivent aussi veiller à informer les clients du fait que les activités sont menées par un cabinet multidisciplinaire, ainsi que du détail des activités pratiquées par ledit cabinet.

Il convient de préciser que l'expression « Activités multidisciplinaires » n'englobe ni les équipes professionnelles interdisciplinaires constituées pour des projets précis, par exemple dans le domaine des soins de santé, ni les accords de partage des coûts.

14. Compétences linguistiques

Les codes de conduite doivent disposer qu'avant d'agir pour un client ou un patient, le professionnel doit veiller à s'être estimé lui-même suffisamment compétent dans la langue utilisée et à ce que les clients comprennent clairement et sans ambiguïté la nature et le sujet des conditions applicables.

A cet effet et dans le cas où le professionnel n'a pas un niveau raisonnable de compétence linguistique, il devrait veiller à fournir un service d'interprétariat approprié ou confier le dossier à un autre professionnel disposant d'un niveau adéquat de compétence linguistique. (*Voir Directive 2013/55/EU – Article 53*)

15. Communications

Les codes de conduite doivent indiquer clairement qu'une communication publiée par un professionnel ou en son nom ne saurait contenir que des informations exactes et non trompeuses, tout en étant conforme aux valeurs fondamentales de la profession concernée.

16. Formation aux normes éthiques

Les codes de conduite doivent indiquer clairement que les professionnels et leur personnel sont tenus de participer pleinement aux formations visant à promouvoir une meilleure compréhension des questions éthiques appropriées à leur profession et prévues dans leur code de conduite.

17. Bonne gouvernance

Bien que les dispositions de ces « Valeurs communes » soient d'abord destinées aux professionnels, le rôle et les responsabilités des associations professionnelles, avec

ou sans mission de régulation, dans le respect des exigences des codes de conduite par les professionnels sont cruciaux pour garantir un haut niveau de normes éthiques.

En conséquence, ces associations, devraient veiller à suivre, superviser et faire respecter les codes de conduite de façon appropriée, ainsi qu'à mettre en œuvre les procédures et programmes pertinents (par exemple, en matière de formation).

Références :

I – « *Professions libérales* [:] *au sens de cette directive, toute profession exercée sur la base de qualifications professionnelles appropriées, à titre personnel, sous sa propre responsabilité et de façon professionnellement indépendante, en offrant des services intellectuels et conceptuels dans l'intérêt du client et du public.* », Directive 2005/36/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 septembre 2005 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles.

II – *Services professionnels – Poursuivre la réforme : Suivi du rapport sur la concurrence dans le secteur des professions libérales*, Communication de la Commission au Conseil, au Parlement européen, Comité économique et social européen et au Comité des régions, 9 février 2004.

III – Directive 2005/36/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 septembre 2005 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles.

IV – *Développer la qualité des services dans le Marché intérieur : Le rôle des codes de conduite européens*, DG Marché intérieur, 2007.

V – *Plan d'action Entrepreneuriat 2020 : Raviver l'esprit d'entreprise en Europe*, Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions, 9 janvier 2013.

VI – Directive 2013/55/UE du Parlement européen et du Conseil du 20 novembre 2013 modifiant la directive 2005/36/CE relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles et le règlement (UE) n° 1024/2012 concernant la coopération administrative par l'intermédiaire du système d'information du marché intérieur («règlement IMI»).