

Un Code de déontologie pour les documentalistes et bibliothécaires, dans l'environnement de la Recherche ?

Journée d'étude proposée dans le cadre d'un projet avalisé par la MRCT,
Et présenté par l'atelier ISIDROIT du réseau ISIDORA
(réseau interdisciplinaire des documentalistes CNRS en région Rhône-Alpes)
8 Avril 2005 – Msh-Alpes - GRENOBLE

Compte-rendu des interventions

Introduction et présentation du projet :

Bernard BOUHET et Gérard LELIEVRE

Interventions :

- 1.- **Arabelle BAUDETTE** (p.3) :
Responsabilité juridique des professionnels de l'information
- 2.- **Anne-Marie BENOIT** (p.6) :
Code de bonnes pratiques : Pourquoi et comment ?
- 3.- **Michèle BATTISTI** (p.8) :
le code de déontologie de l'ECIA
- 4.- **Jean-François JACQUES** (p.9) :
le code de déontologie de l'ABF
- 5.- **Michel GORIN** (p.11) :
le code de déontologie des Bibliothécaires suisses

Bernard BOUHET, Directeur de la Msh-Alpes, introduit cette journée.

Gérard LELIEVRE

Représentant la MRCT (Mission Ressources et Compétences Technologiques), il nous informe en quoi la question déontologique présentée par ISIDROIT a retenu leur attention.

Isidroït a répondu à un appel à projet émis par la MRCT en juin 2004. Celui-ci a été retenu du fait de la pertinence actuelle de la problématique, mais aussi en raison de la personnalité morale qui présentait le sujet : un réseau professionnel directement concerné par la réflexion. Des moyens ont été accordés pour sa réalisation.

Il note que notre travail s'effectue dans un contexte de réformes où la stratégie humaine et technique ne peut être oubliée. Notre proposition s'inscrit donc dans un contexte de prospective humaine.

Il fait remarquer que, même si ce sont quelques "promoteurs" qui ont présenté le projet, c'est l'action collective qui est promue. Chacun, en contribuant et en s'exprimant, aidera à la rédaction de l'ouvrage collectif d'un réseau qui donnera l'état de l'art sur un Code de déontologie pour documentalistes et bibliothécaires dans l'environnement de la recherche.

Arabelle BAUDETTE

Juriste de l'INIST, à Nancy, en charge des Affaires juridiques, elle nous présente en quoi la responsabilité juridique des professionnels de l'information peut être mise en cause dans l'exercice de leurs fonctions.

Les pratiques professionnelles sont bouleversées par les évolutions techniques rapides qui se doublent de bienfaits et/ou méfaits, au milieu desquels les risques juridiques ne sont pas absents. Mais sur quels critères convient-il d'évaluer les responsabilités. Celles-ci sont de plus en plus lourdes, du fait des actions nouvelles liées aux nouveaux besoins induits par les nouvelles possibilités. Les Professionnels de l'information et leurs responsabilités se situent au confluent de règles variées, de niveaux différents, plus ou moins contradictoires. De plus, la règle de droit est d'application difficile en documentation.

On recherche des palliatifs à cette complexité. Un projet d'éthique pour une responsabilité collective, pour la création, l'exploitation et la diffusion des données, etc... pourrait, à chaque fois, préciser le contour des différents types de responsabilité : pour les usagers, les producteurs d'information, les éditeurs, en tenant compte des différentes utilisations possibles de l'information.

La rédaction d'un code de déontologie s'appuie sur, et contribue à, l'élaboration d'une éthique de la responsabilité.

D'où, au bout du compte, l'obligation de respecter des règles déontologiques.

1. La notion de Responsabilité :

Celle-ci comporte deux dimensions :

- L'une, éthique, de dimension morale, avec obligation de remplir un engagement.
- L'autre, juridique, au regard des actes ayant entraîné des dommages, avec obligation de réparer les préjudices.

2. Les formes de responsabilité juridique :

Elles sont au nombre de deux : civile et pénale.

➤ La responsabilité civile :

Pour que cette responsabilité civile soit mise en cause, les faits doivent remplir trois conditions :

- Existence d'un préjudice, soit matériel, soit moral.
- Existence d'une faute.
- Lien de causalité entre la faute et le préjudice.

Cette responsabilité civile peut être soit *délictuelle*, soit *contractuelle*. Elle peut être engagée :

- Du fait personnel,
- Du fait d'autrui,
- Du fait des choses.

Il y a un principe de non cumul entre la responsabilité délictuelle et contractuelle.

Les conditions constitutives de la responsabilité civile contractuelle sont les suivantes :

- L'existence d'un contrat entre l'auteur du dommage et la victime
- L'existence d'un dommage dû à l'inexécution du contrat

Il convient dans ce cas de prouver 1.- l'existence du contrat, 2.- le dommage, 3.- le lien de causalité.

La personne "engagée" peut toujours s'exonérer.

La responsabilité peut être modérée par l'aléa.

S'il y a *obligation de résultat* dans le contrat, il est plus difficile de s'extraire de cette responsabilité.

S'il y a *obligation de moyen* à mettre en œuvre pour essayer d'obtenir un résultat, la responsabilité est en général plus légère.

Quoi qu'il en soit, la victime d'un dommage intente une action en justice sur la responsabilité civile ou sur la responsabilité contractuelle.

➤ La responsabilité pénale :

Celle-ci ne s'engage que sur le fondement de textes précis interprétés strictement.
Exemple : le délit de fausse nouvelle, le délit de violation du secret professionnel,...

Les peines sont personnalisées.

Il y aura, par exemple : - sanction pénale, avec amende et/ou peine de prison
- réparation civile, avec dommages et intérêts.

3. Application à nos métiers :

Remarque : Il existe peu de jurisprudences au niveau des métiers de l'information.

➤ Quoi qu'il en soit, la première question à se poser concerne le type de responsabilité engagée : contractuelle ou délictuelle ?

En fait, nos prestations s'exécutent généralement dans le cadre d'un contrat, qu'il soit dit de travail ou de prestation de services. Cependant quelquefois, plusieurs contrats se superposent : avec l'employeur, les clients, les éditeurs, etc.... Il y a alors superposition de responsabilités.

➤ Une seconde question va, elle, porter sur le type des obligations : de moyen ou de résultat ?

Le plus souvent, il s'agit d'une obligation de résultat. Alors, la responsabilité est plus lourde. Cependant, si les résultats sont difficiles à obtenir, on ne tient compte que de l'obligation de moyen.

Une remarque : il peut y avoir superposition de différents types de contrats (producteurs, serveurs, utilisateurs...) qui donnent lieu à obligations, donc superposition de différentes responsabilités.

➤ Exemples :

- Dans le domaine des bases de données :

Un utilisateur peut se retourner contre le producteur de la base de données, s'il estime qu'il y a une faute préjudiciable dans la constitution de la base.

- Dans le cas d'un serveur :

Il y a une obligation de résultat : le transport des données. Cette obligation reste souvent implicite. Lorsqu'il existe un contrat, il convient de lire le texte en entier, plus particulièrement les clauses en petits caractères ! Repérer les garanties, l'étendue des responsabilités et la manière de sortir du contrat. Existe-t-il, par exemple, des clauses d'exonération complète pour le serveur ?

- Au niveau d'Internet, quelques réflexions :

On peut être hébergeur, éditeur, utilisateur,.... Chaque rôle a ses problématiques de responsabilité. Il convient de les connaître.

La production de liens hypertexte n'est pas sans receler quelques dangers qu'il vaut mieux connaître. Attention aux sites illicites. Eviter aussi de donner des "liens profonds". Un lien engage une responsabilité : il est conseillé, lorsqu'on donne une adresse, de le faire sans permettre l'accès à partir du document.

Contractualiser les liens si possible, avec chaque personne, par une clause.

Remarque : dans le cas où on se propose de mettre au point une nouvelle forme de diffusion d'une œuvre, ne pas oublier d'en demander l'autorisation à son auteur.

En conclusion : au milieu du foisonnement des règles existantes, qu'elles soient de droit ou jurisprudentielles, le professionnel de l'information documentaire a réellement besoin d'un code de déontologie qui permette de diminuer cette confusion dans l'abondance des lois et d'installer un peu plus de sérénité dans l'environnement de travail.

Il est aussi clair qu'il convient de renforcer la mission d'information sur les questions juridiques, aussi bien auprès du public, que des décideurs et des différents niveaux d'interventions documentaires.

4.- Quelques précisions sont données par Arabelle Baudette, pour faire suite à des questions de l'auditoire:

- Il est possible et nécessaire de connaître nos droits et devoirs en nous reportant par exemple au règlement intérieur ou à la fiche de poste qui définit la mission et les obligations d'un agent et qui, de ce fait, a une valeur juridique.

Remarque : les fiches d'emploi type du CNRS ne sont pas équivalentes à un contrat.

- Ce qui n'est pas écrit dans un contrat avec un auteur, il faut le lui demander si on veut en disposer.
 - Dans un contrat, il faut bannir les phrases générales : elles ne protègent en rien.
-

Anne-Marie BENOIT

Juriste à PACTE/CIDSP (Centre d'informatisation des données socio-politiques), elle nous présente une réflexion à propos des codes de bonnes pratiques : pourquoi et comment ?

1.- Etat des lieux :

Cette démarche liée à la déontologie s'inscrit dans une société de l'information, dans un environnement documentaire lié aux métiers de l'information en perpétuelle évolution. Le droit afférant est de fait lui-même en élaboration constante, avec une superposition de textes, de jurisprudence. Les acteurs, non seulement les documentalistes et bibliothécaires, mais aussi les chercheurs et cadres administratifs, dans ce monde peu stabilisé rencontrent de plus en plus des questions de droit

L'accélération des avancées technologiques et l'évolution des besoins demandent un encadrement informationnel et codifié en matière de droits et devoirs des professionnels de l'information. Par ailleurs, le secteur Enseignement-Recherche demande des exceptions à de fins d'enseignement et de recherche. Dans ces conditions, un code de déontologie pour l'environnement Recherche paraît devoir devenir une nécessité.

➤ Une société de l'information en construction :

"*l'information scientifique*" est "objet de commerce", puisqu'elle doit circuler. Mais à qui appartient-elle ? Au chercheur, à l'institution qui l'a financée, au documentaliste,... ? Et que se passe-t-il lorsqu'il y a eu financement privé et public ?

Le "*domaine public informationnel*", avec Internet et les nouvelles technologies, est par ailleurs passé du cadre national au supra-national. L'élargissement des frontières entraîne un traitement particulier au niveau du droit. Des codes de bonnes pratiques existent déjà et doivent sans cesse évoluer.

➤ Le droit de l'information est en constante évolution :

- On va vers une gestion contractuelle des Droits et Obligations :

L'exemple des archives ouvertes est parlant :

Ces "archives " contiennent aussi bien des écrits que du son, des photos, de la vidéo, etc...

L'utilisation de ces documents à des fins d'enseignement et de recherche s'appuie sur le principe de la libre circulation des idées. Et le droit d'auteur garantit la protection de l'œuvre. Pour connaître les droits d'utilisation attachés à chacun de ces documents, il va falloir remonter au contrat signé entre leur auteur et l'éditeur. Et bien des questions resteront à préciser, questions qui n'ont pas forcément encore de réponse encore pour garantir une utilisation.

- Plusieurs démarches, dans le cadre supra-national, proposent une évolution des mentalités :

2001 : Pour revendiquer l'accès libre et mettre en place l'inter-opérabilité.

2003 : Déclaration de Berlin

Mise en place du principe des "licences" qui peuvent accompagner des documents, des BDD, des logiciels, etc... : ce sont des contrats qui permettent d'adhérer aux règles qu'ils contiennent. Les "Creative Commons" proposent, de ce point de vue, une réponse organisée en 11 types de contrats possibles, construits en permutant un ensemble de 4 types de droits et devoirs.

Toutes ces démarches et mises au point manifestent une volonté de faire éclater les cadres normatifs ordinaires. Les Codes de déontologie expriment un besoin identique.

- Des acteurs sensibilisés :

- Les professionnels de l'information, en bibliothèques ou centres de documentation
- Les producteurs de l'information : enseignants, chercheurs, étudiants
- Les usagers
- Les éditeurs

Le problème particulier rencontré par ces acteurs dans le cadre spécifique de la recherche concerne la non reconnaissance globale, par la France, des *exceptions à des fins d'enseignement et de recherche*. On note cependant des avancées en ce qui concerne les photocopies.

En attendant, un code de déontologie permet de participer aux changements nécessaires, ne serait-ce qu'en précisant la conduite à tenir en attendant que le vide juridique soit comblé dans les cas où de nouvelles technologies génèrent des usages nouveaux, car de nombreuses questions touchent à des points de droit.

- Quel est le type d'utilisation permis sur un document donné ?
- La diffusion électronique demande à connaître la nature juridique du document, ainsi que les droits qui lui sont attachés.
- Quelle utilisation est possible des données contenues dans une BDD ?
- Peut-on se réapproprier un entretien trouvé sur une bande son ?
- Quelle est l'étendue de ma responsabilité, celle de mon institution ?
- Qu'est-ce qu'être responsable ? Etre imputable d'une action ? Ne pas avoir agi ? Avoir de devoirs liés à un rôle ?

Le code de déontologie professionnel est très fortement recommandé par le législateur. Il en existe quelques-uns déjà. Les documentalistes n'auront donc pas à partir de zéro, mais à repérer les spécificités de leur métier.

2.- Pourquoi un code ?

C'est un outil de référence, avec un rôle préventif :

Il anticipe les conflits qui peuvent exister entre collègues, utilisateurs, éditeurs,...

Il gère les relations des acteurs liés aux métiers de la documentation.

C'est un cadre semi-normatif qui permet de se situer.

Il ne se substitue en rien à la loi.

Il a un usage à valeur juridique, sous réserve de respecter les principes supérieurs à valeur probante.

3.- Comment se donner un code ?

Il convient d'avoir une démarche méthodique.

- D'abord se poser les questions suivantes :
 - Qui suis-je ?
 - Qu'est-ce que je fais ?
 - Comment ? Avec quels outils ?
- Alors seulement, se poser les questions juridiques :
 - Quels problèmes ?
- Associer le plus largement possible les acteurs, dont les chercheurs.
- Pour les propositions, on s'aidera de ce qui existe et on peut faire appel à l'expérience des autres.

4.- Intervention de Gérard LELIEVRE :

Qui validera le code de déontologie ? Qui lui donnera une existence officielle ? Qui dira qu'il est conforme aux lois existantes ? La valeur extérieure de ce code sera reconnue après un nécessaire lobbying auprès des départements scientifiques du CNRS.

Le projet devra être validé par un Comité. Les Directions scientifiques en attendent le retour : il y a un devoir de résultat. Ce sera plus qu'un code moral. Il sera conforme à une démarche de qualité.

Il faudra prévoir un plan de formation pour l'appropriation de ce code par les professionnels concernés. Le faire en partenariat avec les services de la Formation Permanente du CNRS.

De même, il faudra prévoir un plan de diffusion de ce code, ainsi que des procédures de mise-à-jour.

Michèle BATTISTI

Membre de l'ADBS, elle fait une présentation du travail de l'ECIA (European Council of Information Associations) qui a abouti à la production, au niveau européen, d'un code de Déontologie pour les professionnels de l'information et de la documentation.

1.- Origine de l'ECIA :

En septembre 1978, un groupe informel de professionnels de l'information et de la documentation composé de représentants de l'ABD (Association Belge de Documentation), de l'ASLIB (The Association for Information Management), d'une association néerlandaise et de la DGD (Deutsche Gesellschaft für Dokumentation) décident de fonder un groupement européen d'associations nationales de documentation d'Europe occidentale, alors que la FID (Fédération Internationale de Documentation) ne faisait pas de distinction entre la représentation européenne de l'Ouest par rapport à l'Est.

En 1979, ce groupe, indépendamment de la FID, s'est appelé WERTID (Western European Round Table for Information and Documentation), et l'ADBS l'a rejoint dès la seconde réunion.

Pendant douze ans, l'augmentation quasi exponentielle des innovations technologiques et scientifiques, et les débats autour de l'information, des techniques de reproduction, d'Internet, de l'europanisation et de la mondialisation ont mobilisé les activités du groupe WERTID.

En 1992, WERTID devient formellement l'ECIA et se dote de statuts définitifs. Au printemps 1999, ECIA a fêté ses 20 ans à Bruxelles. Il est composé de neuf associations européennes, dont l'ADBS pour la France

2.- Le Code de l'ECIA :

Élaboré dans le cadre des travaux de l'European Council of Information Associations (ECIA), le code de déontologie des professionnels de l'Information et Documentation présenté ici est commun à tous les membres de la profession, dans quelque pays de l'Union européenne qu'ils exercent. Il a été adopté en décembre 1999 par l'Association des professionnels de l'information et de la documentation.

3.- Historique :

En 1996, l'ECIA élabore un code éthique, ABCD, avec des archivistes, des bibliothécaires, des conservateurs et des documentalistes. Une première journée d'étude porte sur le thème : "Un code de déontologie, pourquoi ?". Il s'agit d'élaborer une charte commune, car les USA, le Japon et le Canada avaient déjà publié, chacun, leur code. Mais ce projet de charte n'a pas abouti, parce que l'orientation semblait trop documentaire pour certains.

Le Code de déontologie proposé est consultable sur le site de l'ECIA (<http://www.aslib.co.uk/ecia/>) et s'intitule : "Principes éthiques des professionnels de l'information et de la documentation" ou encore "Principes moraux pour les professionnels de l'information et de la documentation". Du fait de son caractère très général, il peut servir de base dans la rédaction d'un code qui touche un secteur professionnel plus ciblé dans le monde de la documentation, ce qui est particulièrement notre cas à nous qui travaillons dans l'environnement recherche au CNRS.

Jean-François JACQUES

Président du Conseil Général Supérieur des Bibliothèques, il se propose de faire une analyse du code de déontologie de l'ABF.

En introduction, J.F. Jacques fait remarquer que la nécessité d'un code de déontologie ne s'est pas imposée sans débat. Les principaux arguments développés au cours de ces débats sont les suivants :

- Formuler, dans un texte, des principes de conduite donne un aspect figé qui s'oppose à la constante évolution de l'environnement informationnel.
- Des textes existent déjà, qui sont reconnus.
- Il s'avère cependant que, s'ils définissent le contour des droits des usagers des bibliothèques, ils ne disent rien de l'attitude des professionnels. Il y a donc bien un manque.
- Il existe aussi un manifeste, commun à l'UNESCO et à l'IFLA, qui définit ce que doivent être les Bibliothèques publiques.
- Des textes de l'ABF donnent des précisions sur les politiques d'acquisition.
- Mais une fois encore : qu'en est-il de la position du professionnel de l'information et de la documentation dans le domaine de sa possible responsabilité ?

Comme exemple concret, J.F. Jacques renvoie à ce qui s'est passé dans la bibliothèque municipale d'Orange, où la politique d'acquisition et de choix des contenus a été sérieusement malmenée, suite à l'élection du Front National à la municipalité. Voir le site de l'ADBDP (Association des Directeurs de Bibliothèques Départementales de Prêt), qui donne accès, sur le sujet, au témoignage de l'ancienne responsable de la Bibliothèque d'Orange : <http://www.adbdp.asso.fr/association/je1999/canazzi.htm>

Cet épisode a mis en exergue le problème du positionnement du bibliothécaire face à ses tutelles (Orange – Vitrolles – Marignane). Dans le cas précis, l'expérience démocratique a fait office de référence. Mais on s'aperçoit que si code de déontologie des bibliothécaires peut permettre une certaine protection du bibliothécaire vis-à-vis des excès de ce type, il y a aussi risque de "protectionnisme" : c'est-à-dire d'évitement des sujets de tensions, de politique trop consensuelle. Il est clair qu'il faut aller au-delà de la politique des acquisitions et qu'il convient d'organiser le respect de l'utilisateur du fonds documentaire.

1.- Pour construire le code de déontologie de l'ABF :

- Avant tout travail sur le contenu même, il a été utile d'effectuer une compilation des codes étrangers existants dans le même domaine (E.U., Suisse, Italie, Lituanie..).
- Voir aussi sur le sujet :
 - L'article de Gérard Briand et Isabelle de Cours ("Bibliothèques de France", N°1 – 2004), dans lequel est expliquée la méthode pour la mise en place du code.
 - La déclaration de l'IFLA sur les bibliothécaires et la liberté intellectuelle, signée le 25 mars 1999. (http://www.ifla.org/faife/policy/iflastat/iflastat_f.htm). Ce texte a été rédigé par le FAIFE (Comité sur la liberté d'accès à l'information et sur la liberté d'expression), créé à l'initiative de l'IFLA, pour défendre et promouvoir les droits fondamentaux de l'homme tels que définis dans l'Article 19 de la Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations-Unies ,

2.- Un regard critique sur le code de déontologie de l'ABF :

J.F. Jacques expose les défauts et qualités du code, avec le recul de la pratique et du temps.

- **Défauts :**
 - *Manques de références juridiques,*
 - *Pas de définition de la bibliothèque,*
 - *Très "lecture publique",*
 - *Confusion entre la notion de collection et d'accès à l'information,*
 - *Pas de référence à la production de l'information,*
 - *Pas de division entre production et diffusion de l'information,*
 - *On parle de " corps professionnel" : il vaudrait mieux parler de groupe professionnel,*
 - *Le dilemme entre les prérogatives du bibliothécaire et le droit de ses tutelles n'est pas traité,*
 - *Pas de notion de responsabilité du bibliothécaire vis-à-vis du contenu des documents.*
 - *Ce code ne peut être co-signé par les tutelles : il aurait fallu le travailler avec elles.*

- Points positifs : le principal mérite étant d'abord que ce code existe, et qu'il est le premier !
 - *L'utilisateur est au premier plan,*
 - *Affirmation des principes d'ouverture, de tolérance et de convivialité.*

Actuellement, au-delà de ce code, des professionnels rédigent une charte documentaire interne à leur établissement et la font valider par la tutelle.

3.- Quelques remarques sont faites par Gérard Lelièvre, suite à cet exposé :

- Il conviendrait de prévoir des modes d'évaluation du code ainsi que des modes de ré-écriture, afin d'en permettre la bonification, afin, également, de tenir compte de l'évolution du milieu.
 - Les contrats d'abonnements et d'acquisitions s'élèvent à 19 millions d'euros par an. C'est deux fois plus que l'équipement informatique du CNRS. **La Documentation est un "TRES GRAND EQUIPEMENT"**. Il convient de le faire fonctionner correctement.
 - Une déontologie doit nécessairement introduire la notion de réseau.
 - Besoin d'un code de bonne conduite entre bibliothécaires et éditeurs.
-

Michel GORIN

Enseignant à la Haute Ecole de gestion de Genève (Suisse), il a participé à l'ensemble de la démarche qui permet aux bibliothécaires suisses de disposer désormais d'un code de déontologie depuis 1998.

Il axe son intervention sur quelques points précis qui lui paraissent incontournables sur le plan méthodologique, et qui doivent permettre à un code de déontologie de répondre aux besoins d'une profession et d'en être accepté.

1.- Méthodologie générale :

Il a fallu faire en sorte que tout le monde se sente concerné au sein de la profession. Une première étape a fait émerger un certain nombre de questions : Qui est-on ? Que fait-on ? Pourquoi ? Qui sert-on ? Un long mûrissement a été nécessaire pour que chacun s'approprie la problématique. La réflexion déontologique s'est appuyée sur une série d'allers-retours avec "la base", pour dégager les manières de pratiquer ainsi que les attitudes collectives. Il y faut une ferme volonté de la part de quelques-uns pour impulser à tous le goût de la réflexion et la conviction que l'apport de chacun est central. Il ne faut pas manquer de faire savoir que l'objectif n'est pas d'uniformiser, ni de centraliser.

Un groupe de travail a été formé. Des réunions ont eu lieu pendant 2 ans : de janvier 1996 à novembre 1997. Des questionnaires ont été adressés à la profession ainsi qu'aux employeurs. Des consultations ont été envoyées à diverses associations. De nombreuses rencontres personnelles, ainsi que des réunions bilatérales et 9 journées d'études ont été nécessaires.

Très vite, une évidence s'est imposée : il ne s'agissait pas de réinventer la roue. Des codes existaient déjà. Il fallait par contre mener une réflexion de base sur ce qui existait, le corpus étant à peu près identique partout, malgré les spécificités culturelles. Une certitude encore : ne pas tomber dans la théorie.

Un moyen pour ne pas tomber dans les travers évoqués a été de multiplier les contacts et les consultations. Mais aussi, et surtout, de donner une suite à chaque participation personnelle : chacun a reçu une explication sur la manière dont sa remarque ou sa réponse a été prise en compte. La méthode est exigeante, mais elle a permis d'une part que chaque professionnel se sente utile dans la construction du code et, d'autre part, de sortir un certain nombre de personnes du scepticisme.

Ceci dit, le code n'a pas vocation à rester perçu comme une simple réflexion théorique ou philosophique. Il est destiné à devenir un outil, à côté des manuels ordinairement utilisés.

2.- Comment motiver les troupes ?

En définissant les objectifs, les attentes potentielles, que peut remplir un code de déontologie.

- Rendre cohérente l'identité professionnelle, alors que l'image en est peu définie au début.
- Mettre en valeur des compétences professionnelles spécifiques : savoir-faire, savoir-être.
- Promouvoir l'image de marque de la profession. Contribuer à l'octroi d'un label de qualité.
- Servir de point d'appui quand "je ne sais pas sur quoi me baser quand je suis seul dans mon coin".
- Trouver une forme de sécurité : outil qui permet de s'entraider quand il y a un problème.
- Disposer d'un texte fédérateur qui rassemble : ce n'est pas un règlement.
- Affirmer certains devoirs et certains droits.

3.- Qu'en est-il après 5 ans ?

Un questionnaire a été envoyé : Que faites-vous du code ? Vous a-t-il été utile ? Savez-vous qu'il existe?...

16 réponses ont été reçues. Cela signifie-t-il qu'il n'y a aucune difficulté dans la vie professionnelle ? Que la profession et le public sont indifférents aux problèmes éthiques ?

Non, sûrement pas. En fait, il faut "faire vivre" un code de déontologie, sans quoi rien ne se passe. Il faut réunir, écrire, diffuser,...Par exemple, en distribuant des signets qui rappellent un principe du code au recto, et le code intégral au verso. Ceux-ci deviennent un outil de promotion de la profession.

Quant au sondage, il donne les résultats suivants :

- On dispose de principes directeurs. C'est bien.
- Les pratiques déontologiques sont codifiées, écrites noir sur blanc. On apprécie.
- Le code crée un esprit d'appartenance à un corps professionnel.
- C'est comme une carte de visite : il explique aux usagers et autorités de tutelle ce que l'on fait et comment.
- Le code sert d'argumentaire dans les situations conflictuelles.
- Il fait office de "liant".

N.B. : Le code s'inscrit dans le cadre juridique existant. Sa légitimité, il la tient de la rédaction collective et de son adoption en assemblée générale.

4.- Quelques conseils :

➤ **Concernant le contenu du code :**

- Ne pas aller trop vite.
- Avoir une réflexion de fond sur les besoins.
- Prendre le temps d'analyser la situation professionnelle en groupe : par exemple 8 personnes d'horizons différents. Savoir qu'il faudra peut-être 3 ou 4 séances d'une journée consacrées à se dire ce que chacun fait : missions et compétences. Cela permet de construire sur des bases concrètes.
- Eviter, dans le code, de rentrer dans les détails : prévoir seulement un cadre général. On ne propose pas une solution pour chaque problème.
- Faire la liste des problèmes qui se posent en ayant le regard sur le rétroviseur : qu'est-ce qui, ces dernières années, a posé problème dans les différents services ?
- Consulter les professionnels de façon régulière.
- Assurer une veille déontologique : être à l'affût des nouvelles problématiques de nature déontologique.
- Une question importante au départ : Le code a-t-il un objectif interne ou, aussi, externe (c'est alors un Credo professionnel qui explique ce que nous sommes) ? La terminologie employée n'est pas la même dans l'un ou l'autre cas. Quoi qu'il en soit, éviter les termes trop "pointus" ou alors ajouter des notes explicatives.
- Les nouvelles technologies entraînent de nouvelles problématiques et donc de nouveaux besoins. La code aura besoin de mises à jour.
- Veiller à la mise à jour des textes.

➤ **Concernant "l'après-vente" :**

- Mettre en place des programmes d'information et de formation.
- Imaginer des moyens de réponse aux dérives en matière de déontologie professionnelle. Les grands principes sont absolus, mais comment intervenir quand ils ne sont pas respectés ? Il faut des mesures disciplinaires, répressives, ...Il faut y réfléchir.

En conclusion : Un code de déontologie n'est pas un texte de loi, pas plus qu'une déclaration de principe. C'est un outil qui fait appel à la conscience personnelle de chaque individu. Mais il est aussi important que l'arsenal juridique qui existe. Il doit être en phase avec notre société de l'information.