

Éthique et respect

Définition

Qu'est-ce que l'éthique ?

L'Académie Française, référence unique pour la précision et la qualité de notre langage, définit ce terme comme suit :

"Réflexion relative aux conduites humaines et aux valeurs qui les fondent, menée en vue d'établir une doctrine, une science de la morale."

Mais aussi :

"Ensemble des principes moraux qui s'imposent aux personnes qui exercent une même profession, qui pratiquent une même activité."

Certains groupements et ordres professionnels ont établi une morale qui définit les comportements obligatoires des personnes exerçant cette activité. Cela s'appelle la déontologie. Ses règles s'appliquent, de droit, à tous, en principe, sans dérogation. Ne pas les respecter peut conduire à l'interdiction de l'exercice de cette activité.

Il en ressort que l'éthique est induite par le respect, dont la même Académie Française donne, entre autres, la définition suivante qui nous intéresse ici :

"Reconnaissance de ce dont on admet l'autorité, la légitimité ou le bien-fondé ; fait de se conformer, de se soumettre à une chose, notamment une règle ou un ensemble de règles... Par extension : Fait de ne pas porter atteinte, de ne pas nuire à quelque chose."

A contrario, *"Manquer de respect à l'égard de quelqu'un : se montrer impoli."*

Qu'en est-il dans la pratique, dans la réalité de notre vie quotidienne ?

En toute légitimité, chacun a droit au respect. Or, nombreux sont ceux qui oublient que "Le Droit" est constitué d'un ensemble de droits mais aussi de devoirs, dont l'éthique. Ce qui nous rapproche de la notion de notre liberté qui s'arrête là où commence celle d'autrui. Les choses deviennent alors très compliquées car il devient de plus en plus difficile de poser des limites. C'est donc là qu'il nous appartient d'adopter le comportement respectueux indispensable à une vie en communauté.

Dénoncer les incivilités qui font légion, aujourd'hui, dans notre société, n'est pas l'objet de cet article. Il est toutefois à noter, hélas ! que celles-ci suscitent des peurs, à l'origine d'un climat de tension propice à leur multiplication par une spirale infernale.

Le présent propos va se concentrer, essentiellement, sur le comportement de certains professionnels.

Quelques anecdotes

Les faits narrés ci-après se rapportent tous à des situations vécues personnellement par l'auteur du présent billet.

1. Corps médical

Dans cette profession libérale, il arrive de se trouver face à des comportements qui dépassent l'entendement car ce n'est pas là que l'on s'attend à de telles dérives.

Ordonnances médicales :

Pour les médicaments correspondant à des traitements très courants, les ordonnances peuvent être établies pour une durée de 12 mois, avec délivrance mensuelle par le pharmacien, renouvelable 11 fois (1).

Toutefois, la nécessité pour le praticien de voir son patient en consultation plus fréquemment est concevable, dans l'intérêt même de ce dernier.

Le cas relaté ci-après concerne la prescription d'un médicament relevant de la liste I, pour un patient qui ne présente aucune nécessité de suivi autre que des examens sanguins annuels. Dont l'état général de santé, hormis sa carence spécifique, est excellent eu égard à son âge.

- Cet omnipraticien, qui pratique des honoraires sans dépassement, ne délivre d'ordonnance que pour un traitement de 3 mois. A la consultation suivante, aucun contrôle n'est effectué (pouls, tension artérielle,

contrôle du poids...). Il ne s'agit donc que de renouveler une ordonnance, pour une nouvelle période de 3 mois. Les consultations suivantes se déroulent toutes suivant le même schéma.

Ainsi, 4 consultations font l'objet de perception d'honoraires alors qu'une seule était nécessaire : 75 € supportés indûment par les régimes de sécurité sociale, en quasi-totalité (Une part reste à la charge du patient).

- Cet autre médecin généraliste, qui, lui, pratique un dépassement d'honoraires (38 € au lieu de 23 € à l'époque des faits), se comporte de même. Son secrétariat va même jusqu'à affirmer, mensongèrement, que seuls les médecins spécialistes ont le droit d'établir des ordonnances pour des périodes supérieures à 3 mois.

Attention et suivi du patient

Tel médecin référent indique à son patient qu'il lui prescrira, lors de la prochaine consultation, un nouveau contrôle sanguin, « par mesure de sécurité », bien que rien n'en laisse présumer la nécessité. Trois mois plus tard, lors de la consultation, menée une nouvelle fois par un médecin stagiaire, la question n'est même pas évoquée. Pourtant, ce jeune praticien consulte attentivement le dossier médical sur l'ordinateur à sa disposition. Ce qui laisse supposer que celui-ci n'était pas dûment mis à jour. Il en est de même lors des deux consultations suivantes.

Dentistes

- Le chirurgien-dentiste consulté régulièrement depuis plusieurs années prend sa retraite. Faute de reprenneur de sa clientèle (2), il doit fermer son cabinet. Dans cette petite ville, seuls subsistent deux autres praticiens de cette spécialité. Pourtant, ils ont décidé de ne pas accepter de « nouveaux clients ». « Y compris pour une urgence », est-il précisé en réponse à la question posée. L'unique professionnel le plus proche exerce dans une commune située à 40 minutes, en voiture. D'autres sont consultables après un trajet d'environ 1 heure 15 minutes (hors saison hivernale).
- Cet autre praticien effectue un simple détartrage en deux fois, à un mois d'intervalle, pour chaque maxillaire. Par ailleurs, le polissage final fait l'objet d'une facturation spécifique (non prise en charge par la Sécurité Sociale) de 15 Euros. Mais, il vous laisse le choix entre deux parfums !

2. Notaires

- Cet officier ministériel reporte la date de signature de l'acte de vente d'un bien immobilier, la date de validité d'un document légal étant dépassée. La raison n'est autre que ce notaire n'a pas géré correctement ce dossier, son confrère lui ayant transmis ce document avec la réactivité requise. Il est donc nécessaire d'en établir un nouveau.
- Un autre notaire ne dispose pas des fonds pour cette transaction le jour de la signature de l'acte authentique. La raison est qu'il a tardé à demander le virement des fonds à l'acquéreur, n'ayant notamment pas su estimer les délais bancaires, allongés notamment par une période de jours fériés.
- Cet autre professionnel, alors qu'il dispose de tous les documents, ainsi que de la totalité des sommes dues par l'acquéreur, dépasse la date butoir fixée par le compromis de vente. Relancé à plusieurs reprises, il ne répond ni à l'acquéreur, ni au vendeur, ni à l'intermédiaire de la transaction. Le rendez-vous est enfin obtenu, immédiatement, pour une semaine plus tard, lorsque l'acquéreur se déplace jusqu'à l'étude et y rencontre le cleric en charge. Ce n'est qu'à cette occasion que ce dernier fait l'inventaire du dossier. Il est aussi à préciser que l'acquéreur a dû corriger un certain nombre d'erreurs patentes sur le projet de compromis. Par ailleurs, ce cleric, probablement enfermé dans ses habitudes, ne sait pas faire la différence entre nom de famille (ou nom de naissance, nom patronymique) et nom d'usage, dont les règles ont été modifiées en 2013 (3).

3. Agent immobilier

Cet intermédiaire rédige un projet de compromis de vente d'un bien immobilier, que le vendeur avait acquis, quelques années plus tôt, par son intermédiaire. Le professionnel dispose de toutes les informations relatives au bien concerné, en plus de ce qu'il a pu relever lors de la visite du bien pour en déterminer le prix de vente et l'obtention de son mandat. Malgré cela, de graves erreurs sont relevées par le vendeur qui en demande la correction. Elles sont expliquées par une pratique du copier-coller à partir d'un autre compromis de vente. Manifestement il y a eu absence de vérification, dont les conséquences, dans le cas précis, auraient pu être dommageables.

4. Artisans

- Plombier

A l'automne, il est demandé à cet artisan un devis pour remplacement d'un évier de cuisine et du robinet. Le particulier doit s'absenter, deux mois plus tard, pour ne revenir qu'au milieu du printemps suivant. Il est convenu que les travaux ne se feront qu'à ce moment-là.

A son retour, au mois de mai, le client reprend contact. Il lui faudra attendre avant que le plombier soit disponible pour prendre les mesures (ce qui aurait pu être fait à l'automne précédent) et choisir le robinet. Pour le bac, dont les dimensions sont particulières, une recherche auprès du fournisseur est nécessaire. Quelques semaines passent avant que, enfin, le devis soit établi. L'évier est mis en commande. Celui-ci livré, il faudra commander un autre robinet, car le premier, livré de longue date, a été vendu et installé chez un autre client du plombier.

Finalement, la prestation est réalisée au milieu de l'été, soit près de 3 mois après le retour de voyage du client.

- Serrurier

Le système de fermeture de la porte palière est devenu défectueux. Il est fait appel à un serrurier qui préconise de procéder au remplacement de l'ensemble du mécanisme. Il compte un peu plus d'une semaine pour recevoir les pièces. Quinze jours plus tard, il constate que le modèle reçu ne convient pas. Il va donc retourner les pièces à son fournisseur et « tient au courant de la suite ». C'était en juin 2017...il ne s'est toujours pas manifesté.

- Peintre

Un dégât des eaux, par infiltration de la pluie en façade du bâtiment de la copropriété, a été déclaré à l'automne. L'assureur et le syndic ont été immédiatement contactés. En l'absence du propriétaire, les lieux ont toutefois pu être visités, le syndic détenant un jeu de clés de l'appartement. Première visite deux mois plus tard, puis visite de l'expert mandaté par l'assureur. Au printemps, il ne reste plus qu'à faire effectuer les travaux de peinture qui, seuls, s'avèrent nécessaires dans le logement. L'artisan, homologué par l'assureur, contacté à plusieurs reprises, tant par ce dernier que par l'assuré, ne se manifeste pas et ne répond à aucun message. Là encore, 3 mois se sont écoulés depuis le premier contact.

- Électriciens

1. A l'automne, quelques menus travaux sont effectués, suivant un devis accepté. Mais l'électricien, pressé, ne les réalise pas tous, reportant la fin de sa prestation « à l'occasion d'une prochaine venue sur ce secteur » (Le siège de son entreprise est situé dans un village à 20 kilomètres de ce logement et intervient fréquemment dans la ville où réside son client).

L'intégralité de la facture lui est pourtant payée. Relancé à plusieurs reprises, il ne se manifeste toujours pas. Un courriel ferme lui a été adressé, il y a une quinzaine de jours, réclamant l'établissement d'un avoir et le remboursement correspondant. A suivre...

2. A la fin du mois de mai, un autre électricien est contacté pour terminer ce que son homologue n'a pas réalisé et pour changer le tableau électrique. Un devis, reçu une dizaine de jours plus tard, est retourné par le client après acceptation. « Les travaux devraient pouvoir être effectués fin juin. Je vous rappelle. » En l'absence de nouvelles, le client parvient, après plusieurs tentatives infructueuses, à joindre l'artisan qui s'excuse de ce retard car il lui « est tombé un gros chantier ». Mais toujours pas de date fixée. Enfin, les travaux sont réalisés le 16 juillet.

5. Livraisons à domicile

Les fournisseurs, selon leurs conditions générales de vente, mettent à la charge du client une participation, voire la totalité des frais de port.

Les frais de livraison à domicile s'entendent colis déposé à la porte du client.

Or, dans les faits, il n'en va pas toujours ainsi. Quelques exemples de situations vécues :

- Ce livreur attend sur le parking, en bas de l'immeuble, rappelle le destinataire pour qu'il vienne

chercher son colis, lui demandant de se dépêcher car il « n'a pas que ça à faire que d'attendre le client ».

- Cet autre, après qu'il lui a été dit que l'appartement est au 3^e étage, répond qu'il verra s'il monte le colis ou non.
- Ce dernier, quant à lui, affirme qu'il vient de reprendre son travail, après une opération au genou. La fragilisation de son état ne lui permet pas de monter les étages.

Que penser ? Que les livreurs sont des paresseux — même s'il faut reconnaître que cette activité est éprouvante ? Ou bien que leur employeur leur impose une charge de travail telle qu'ils doivent perdre le moins de temps possible pour ne pas voir leur journée s'allonger, induisant des heures supplémentaires qui ne leur seront probablement pas payées ?

Ces anecdotes, toutes véridiques, permettent de faire le constat que nombre de professionnels n'accordent pas à leurs clients le respect qui leur est dû. Si la qualité des services régresse, il n'en va pas de même avec les prix qui, eux, suivent une courbe inversement proportionnelle.

La tendance se généralise, partout ailleurs, dans cette société qui glorifie la loi du plus fort, chacun cherchant à dominer un autre.

Dans l'esprit de beaucoup, évolution est synonyme de progrès. S'il est indubitable que notre société évolue, il est manifeste que c'est dans le sens d'une régression.

13 août 2019

- (1) https://www.ameli.fr/fileadmin/user_upload/documents/Regles_de_prescription_delivrance_et_prise_en_charge_medicaments_synthese.pdf
- (2) Le terme « clientèle » apparaissant sans doute comme trop mercantile pour les professionnels libéraux à l'activité médicale ou paramédicale, il se voit, depuis quelques années, fréquemment remplacé par celui de « patientèle », y compris dans des actes juridiques de cession avec contrepartie financière.
- (3) https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=E1189C7ED41B803372005E273135C581.tplgfr25s_2?idArticle=LEGIARTI000027416921&cidTexte=LEGITEXT000006070721&dateTexte=20190801