

La responsabilité professionnelle des bibliothécaires et spécialistes de l'information

The Professional Responsibilities of Librarians and Information Specialists

La responsabilidad profesional de los bibliotecarios y de los especialistas de la información

Suzie Pelletier

Volume 42, Number 1, January–March 1996

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1033322ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1033322ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED)

ISSN

0315-2340 (print)

2291-8949 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

Pelletier, S. (1996). La responsabilité professionnelle des bibliothécaires et spécialistes de l'information. *Documentation et bibliothèques*, 42(1), 27–30. <https://doi.org/10.7202/1033322ar>

Article abstract

Professional responsibility is of increasing interest to information specialists. While not greatly affecting them, the information professions are changing and clients expect more from the professionals. Given that information specialists are professionals, they are subject, in varying degrees, to the rules governing civil liability. It is therefore important to know more about civil liability in Québec as well as the means to protect oneself and to defend oneself in case of legal action.

La responsabilité professionnelle des bibliothécaires et spécialistes de l'information*

Suzie Pelletier

Bibliothécaire

École Claire L'Heureux-Dubé, Rimouski

La responsabilité professionnelle est un aspect qui préoccupe de plus en plus de spécialistes de l'information. Bien que ceux-ci demeurent encore peu affectés par le phénomène, les professions de l'information changent et les usagers ont de nombreuses attentes vis-à-vis les professionnels. Comme les spécialistes de l'information sont des professionnels, ils sont soumis, à divers degrés, aux règles de la responsabilité civile. Il est donc important de connaître le fondement légal de cette responsabilité au Québec ainsi que les protections à prendre et les moyens de défense à invoquer dans l'éventualité d'une poursuite.

The Professional Responsibilities of Librarians and Information Specialists

Professional responsibility is of increasing interest to information specialists. While not greatly affecting them, the information professions are changing and clients expect more from the professionals. Given that information specialists are professionals, they are subject, in varying degrees, to the rules governing civil liability. It is therefore important to know more about civil liability in Québec as well as the means to protect oneself and to defend oneself in case of legal action.

On constate depuis plusieurs années une recrudescence des recours en responsabilité contre des professionnels. Leur travail change et ils ne sont pas toujours bien préparés à répondre aux attentes qu'ils ont créées: «*professionnals have promised society more than their training and talent can deliver...*» (*The troubled profession* 1976, 126)

Les professionnels de l'information n'échappent pas à ce phénomène. Ils sont responsables vis-à-vis les usagers en cas de transmission d'une mauvaise information. Lorsqu'un dommage est causé à l'utilisateur suite à l'utilisation de ces renseignements erronés, les conséquences peuvent s'avérer très graves pour le professionnel. Selon le milieu où le spécialiste travaille, il doit apprendre à connaître le fondement légal de la responsabilité et les protections à prendre pour éviter de telles poursuites.

La responsabilidad profesional de los bibliotecarios y de los especialistas de la información

La responsabilidad profesional es un aspecto que preocupa más y más a los especialistas de la información. Aunque éstos todavía no están muy afectados por el asunto, las profesiones de la información cambian y los usuarios tienen muchas expectativas con respecto a estos profesionales. Como los especialistas de la información son profesionales, están sometidos, a diversos grados, a las reglas de la responsabilidad civil. Es importante entonces de conocer el fundamento legal de esta responsabilidad en el Québec así como las protecciones a tomar y los medios de defensa a invocar en la eventualidad de una prosecución.

Le professionnel de l'information

Il est généralement admis que les bibliothécaires sont des professionnels soumis aux règles de la responsabilité civile. Il s'établit de plus en plus entre l'utilisateur et le spécialiste de l'information une relation client-professionnel. Le bibliothécaire doit faire preuve d'un niveau d'expertise élevé qu'une formation spécialisée et des normes professionnelles lui permettent d'atteindre. Et il est régi par une corporation professionnelle légalement reconnue.

Ces critères, combinés à d'autres (Nasri 1980), témoignent de la compétence particulière des professionnels de l'information et des services spécialisés qu'ils offrent. Mais cela a également entraîné une nouvelle conception du devoir de compétence.

Les actes posés par un spécialiste de l'information dans le cadre de son travail découlent de ses valeurs professionnelles et personnelles. En fait, le bibliothécaire qui désire agir de façon professionnelle doit lui-même décider de la nature de ses actes en fonction de ses valeurs, de sa description de tâches, des codes d'éthique et des situations auxquelles il est confronté. Et, à l'ère de l'information et des nouvelles technologies, les bibliothécaires doivent reconnaître l'émergence de nouvelles responsabilités.

* Avertissement : Cet article se veut seulement une discussion générale de la responsabilité professionnelle des bibliothécaires et spécialistes de l'information québécois. Pour des avis juridiques plus précis et détaillés concernant des cas particuliers, il sera nécessaire de consulter un avocat.

La responsabilité professionnelle

Les spécialistes de l'information sont encore peu affectés par les recours pour responsabilité professionnelle, mais le risque de fournir aux clients une fausse information est de plus en plus présent. Les bibliothécaires ne peuvent connaître toutes les sources d'information disponibles ou n'y ont pas toujours accès. Ils ne peuvent non plus vérifier le contenu de toutes les publications et la qualité de l'information peut diminuer selon le nombre d'intermédiaires.

Plusieurs cas hypothétiques nous ont été fournis par la documentation sur le sujet (Angoff 1976; Dragich 1989). Mais, c'est un jugement rendu aux États-Unis en 1985, dans la cause *Dun & Bradstreet Inc. c. Greenmoss Builders Inc.* 472 U.S. 749, qui nous démontre que les milieux d'information ne sont pas à l'abri des poursuites. L'agence de crédit Dun & Bradstreet a été poursuivie pour avoir transmis à certains créanciers un rapport erroné concernant la compagnie Greenmoss. Ce rapport mentionnait que la compagnie avait fait faillite alors que c'est en fait un ancien employé qui avait fait cession de ses biens. L'erreur a été commise par un étudiant, à l'emploi de l'agence pendant la période estivale, et aucun des employés réguliers n'a vérifié l'information avant que celle-ci ne soit diffusée. Le rapport fut transmis à une banque qui a refusé, sur la base de cette information fautive, un prêt à la compagnie. La cour a accordé à cette dernière des dommages de l'ordre de 350 000 \$US en compensation pour atteinte à la réputation (libelle diffamatoire). Même s'il ne s'agit pas d'un recours pour responsabilité professionnelle, les circonstances auraient pu permettre ce genre de poursuite. Et, surtout, une situation similaire aurait pu se produire dans une bibliothèque.

Recours

Un client qui se croit lésé quant à la conduite de ses affaires avec un bibliothécaire pourrait donc entreprendre une poursuite pour responsabilité professionnelle. L'action est intentée contre le professionnel qui devra en assumer personnellement les conséquences. C'est le cas notamment du courtier en information. Toute-

fois, comme la majorité des spécialistes de l'information sont des employés d'une municipalité ou d'une entreprise, l'employeur sera appelé en défense et ce, en vertu de l'article 1463 du *Code civil du Québec*:

Le commettant est tenu de réparer le préjudice causé par la faute de ses préposés dans l'exécution de leurs fonctions; il conserve, néanmoins, ses recours contre eux.

Cependant, même si un tel recours n'entraîne pas nécessairement des conséquences financières pour le bibliothécaire, une poursuite intentée par un usager peut avoir des répercussions sérieuses sur son travail, sa réputation et celle de la bibliothèque. Ce genre de poursuites peut notamment résulter pour le professionnel en des mesures disciplinaires ou administratives, appliquées «*lorsque l'employé ne réussit pas à satisfaire aux exigences professionnelles de son travail.*» (Miller et Turgeon 1992)

La base légale de la responsabilité professionnelle au Québec

Il est nécessaire de connaître les notions juridiques de base propres au milieu québécois et d'interpréter les faits à la lumière de ces règles. Les lois québécoises présentent en effet des particularités notamment avec l'entrée en vigueur du nouveau *Code civil du Québec*, en janvier 1994. Les principes de base de la responsabilité se retrouvent dans ce code (Chapitre de la responsabilité civile), principalement aux articles 1457 et 1458:

Article 1457. Toute personne a le devoir de respecter les règles de conduite qui, suivant les circonstances, les usages ou la loi, s'imposent à elle, de manière à ne pas causer de préjudice à autrui.

Elle est, lorsqu'elle est douée de raison et qu'elle manque à ce devoir, responsable du préjudice qu'elle cause par cette faute à autrui et tenue de réparer ce préjudice, qu'il soit corporel, moral ou matériel.

Elle est aussi tenue, en certains cas, de réparer le préjudice causé à autrui par le fait de la faute d'une autre personne ou par le fait des biens qu'elle a sous sa garde.

Article 1458. Toute personne a le devoir d'honorer les engagements qu'elle a contractés.

Elle est, lorsqu'elle manque à ce devoir, responsable du préjudice, corporel, moral ou matériel, qu'elle cause à son cocontractant et tenue de réparer ce préjudice; ni elle ni le cocontractant ne peuvent alors se soustraire à l'application des règles du régime contractuel de responsabilité pour opter en faveur de règles qui leur seraient plus profitables.

Pour réussir un recours pour responsabilité professionnelle basé sur l'un de ces articles, le demandeur doit donc prouver que le professionnel a commis une faute, qu'un dommage a été subi et que c'est bien cette faute qui est la cause de ce dommage. Cela constitue le fardeau de la preuve pour le requérant.

La preuve

Bien que les études s'attardent davantage à la faute, les deux autres éléments, le dommage et le lien de causalité, sont tout aussi importants.

La faute

La faute professionnelle est définie comme «*un manquement à une obligation pré-existante, cette obligation consistant en un devoir général de prudence et de diligence qu'il soit issu d'un contrat ou qu'il découle des principes généraux de la responsabilité*» (Rousseau-Houle 1987, A38). La faute peut en fait consister en une action ou une omission, intentionnelle ou non, de gravité mineure à très lourde.

Au niveau de la faute, deux points sont importants pour la reconnaissance du recours: le régime de responsabilité et l'établissement de la faute professionnelle.

Le régime de responsabilité

Le nouveau *Code civil du Québec* prévoit deux régimes généraux de responsabilité civile: le régime contractuel et le régime extracontractuel.

Sous le régime contractuel, il faudra prouver que la faute commise l'a été dans

le cadre de l'exécution d'un contrat valablement conclu et que le dommage réclamé a été causé suite à l'exécution ou à l'inexécution de ce contrat (Masse 1993, 282).

Un contrat peut être verbal ou écrit. Il est en effet possible que les cocontractants conviennent verbalement de certaines obligations sans nécessairement mettre celles-ci par écrit. Une entente verbale est tout aussi valide qu'un contrat écrit mais il sera beaucoup plus difficile d'en prouver les conditions ou même son existence.

Le professionnel peut également faire preuve de négligence, intentionnelle ou non, ou d'incompétence dans les services qu'il rend et ce, indépendamment de tout contrat. La faute constitue alors un manquement au devoir général de prudence et de compétence qui s'impose au professionnel en vertu des circonstances, des usages ou de la loi. C'est ce qu'on appelle, au Québec, la responsabilité extracontractuelle ou délictuelle.

Un recours en responsabilité doit être intenté sous le régime juridique approprié. Depuis l'entrée en vigueur du nouveau *Code civil du Québec* (article 1458, al. 2), un demandeur ne peut plus choisir le régime juridique le plus avantageux à sa cause (*Central Trust Company c. Refuse & Gordon, 1986 2 R.C.S. 147*). Il doit utiliser les règles de la responsabilité contractuelle lorsque les termes du contrat s'appliquent (Masse 1993, 243).

Quant aux différences entre les régimes, mentionnons que, sous le régime contractuel, une mise en demeure doit être signifiée et, en cas de responsabilité, seuls les dommages prévus au contrat seront payables au demandeur (art. 1613 du *Code civil du Québec*). Quant à la responsabilité extracontractuelle, les règles n'exigent pas l'envoi préalable d'une mise en demeure et prévoient la compensation de tous les dommages subis.

Établissement de la faute

La preuve d'un manquement à une obligation est le deuxième élément à retenir au niveau de la faute. Le professionnel de l'information a une obligation de moyens et non de résultats. Il ne peut garantir, avec

une certitude absolue, qu'il retrouvera toute l'information sur un sujet. Il s'engage cependant à exercer son travail avec la diligence d'un professionnel compétent.

En cas de recours, la conduite du spécialiste sera évaluée à partir des faits et des critères de compétence raisonnable. Il s'agit d'un compromis entre les méthodes d'appréciation in concreto et in abstracto (Rousseau-Houle 1987, A38).

De façon concrète, les actions du professionnel seront comparées à sa conduite et à sa pratique habituelles. Il faudra évaluer les circonstances particulières de chaque cas, la façon de répondre aux usagers variant selon les circonstances et le type de clientèle. Les tribunaux pourront tenir compte, entre autres, du caractère des personnes impliquées et de leur expérience. Le niveau de spécialisation, formel ou informel, peut également être un aspect important dans la détermination des obligations du professionnel (Rousseau-Houle 1987, A40).

Quant au critère abstrait, il consiste à comparer «*la conduite du professionnel en cause à celle qu'aurait eu le bon professionnel suffisamment instruit de son art et normalement prudent et diligent dans les mêmes circonstances*» (Rousseau-Houle 1987, A38-A39). Ce critère du professionnel est difficile à évaluer. Les tribunaux se servent notamment des codes d'éthique et des politiques de services pour établir les compétences normales du professionnel. Mais le reste est question de faits et chaque cas s'évalue individuellement.

Le dommage

Pour qu'un recours pour responsabilité professionnelle soit possible, il faut que la faute du spécialiste ait causé des dommages corporels, moraux et/ou matériels pour lesquels le client requérant veut obtenir une juste compensation. Le dommage doit cependant répondre à certaines conditions. Il doit d'abord être direct. Toute personne ayant subi un préjudice causé par le manquement d'un professionnel peut demander réparation si la preuve est faite que ce dommage est la suite directe et immédiate de la faute (Masse 1993, 268). Ainsi, une tierce personne pourrait obtenir compensation pour des dommages subis à la suite d'une

entente à laquelle elle n'était même pas partie (Placements Miracle Inc. c. Gérard Larose, [1978] C.S. 318).

Il faut également que le dommage soit certain: il doit déjà être survenu ou il devra survenir de façon certaine et être possible à évaluer (art. 1611) du *Code civil du Québec*. La perte de salaires résultant d'un dommage corporel est un exemple de dommages futurs et certains. Un dommage éventuel ne pourra être indemnisé sauf pour de rares exceptions (art. 1615 du *Code civil du Québec*).

Enfin, un client ne pourrait demander compensation pour un dommage qui porte atteinte à un droit illégitime. Le dommage doit avoir été causé lors d'une activité licite et morale.

Le lien de causalité

Finalement, lors d'un recours pour responsabilité professionnelle, le demandeur doit établir qu'il y a un lien causal entre la faute et le dommage. Le dommage doit avoir été la conséquence logique, directe et immédiate de la faute (Baudoin 1990).

Le lien de causalité est un élément essentiel dans la détermination de la responsabilité professionnelle. S'il n'y a aucun lien direct entre la faute et le dommage, le professionnel ne pourra être tenu responsable. Dans la plupart des cas, le lien est évident alors que, dans d'autres situations, cette relation peut être tenue. Encore une fois, cela demeure une question d'appréciation des faits.

Les milieux d'information

Ces éléments de preuve démontrent que ce genre de recours peut survenir dans tous les milieux d'information qui offrent des services au grand public. Tout dépend des besoins individuels de chaque usager, des services offerts et de la nature de la collection. Cependant, en raison de la communication directe avec les usagers, les bibliothécaires de référence et les courtiers sont plus vulnérables à ce genre de recours.

Bibliothécaires de référence

Pour un professionnel, employé d'une bibliothèque universitaire ou publique, les

risques de recours pour responsabilité ont toujours été relativement peu élevés. La raison en est peut-être que les usagers conçoivent difficilement de recourir aux tribunaux s'ils ont bénéficié de services dont les coûts, prélevés à même les impôts, sont peu apparents.

Malgré cela, il ne faut pas sous-estimer les possibilités de poursuites dans ces milieux. Par exemple, les bibliothécaires offrant des informations juridiques ou médicales sont soumis à d'énormes pressions. Ils doivent aider les usagers à repérer l'information sans chercher à l'interpréter pour eux. Si la plupart des gens sont conscients que les services offerts par un bibliothécaire ne sont pas ceux d'un avocat ou d'un médecin, une certaine proportion ne le réalise pas ou n'est pas apte à faire la distinction.

Les bibliothécaires de référence doivent également s'interroger sur l'impact de la tarification des services sur leur responsabilité (Gray 1988; Pritchard and Quigley 1989). La tarification peut entraîner un changement de comportement de la part de l'utilisateur et créer de plus grandes attentes envers les bibliothécaires (Rousseau 1987). Le client, en plus d'évaluer le produit lui-même, évalue les connaissances et les compétences du professionnel. Les responsabilités de ces derniers sont donc plus grandes face aux usagers.

Courtiers d'information

Même si les risques de poursuites pour responsabilité ne sont pas nécessairement plus élevés que pour les bibliothécaires de référence (Klement 1988), les courtiers d'information sont souvent plus concernés par le phénomène. Ils sont en effet financièrement plus vulnérables à ce genre de poursuites. Le courtier d'information est un entrepreneur professionnel indépendant. Les attentes du public envers ces spécialistes de l'information sont différentes car les clients assument les coûts relativement élevés de ces services. L'utilisateur peut donc être plus enclin à tenter une poursuite s'il a subi un dommage.

Protections et moyens de défense

Malgré ces risques bien réels, peu de bibliothécaires prennent les précautions

qui s'imposent pour éviter les recours en responsabilité professionnelle. Pour tous les spécialistes de l'information, la meilleure stratégie demeure certainement la prévention. Tout professionnel se doit de suivre de près les nouvelles tendances et les développements technologiques et d'entretenir d'étroites relations avec ses collègues.

Il est également impératif de se donner des outils qui assureront la qualité des services. Par exemple, les politiques de services aux usagers permettront d'établir les priorités et de définir, entre autres, les processus d'entrevues et de contrôle de l'information.

Le contrat est un autre bon moyen de prévention car il permet de bien circonscrire le mandat du professionnel et on peut y inclure une clause d'exonération de responsabilité. Ces clauses seront toujours interprétées de façon restrictive mais elles sont utiles pour limiter la responsabilité du professionnel dans le cas d'événements sur lesquels il n'a aucun contrôle.

Enfin, l'assurance responsabilité et l'incorporation sont d'autres façons pour un professionnel de se protéger contre les conséquences financières d'un recours en responsabilité.

Et si toutes ces précautions ne suffisent pas et qu'une cause est portée devant le tribunal, le professionnel pourra invoquer divers moyens de défense, comme l'erreur de bonne foi, le cas fortuit ou la prescription. En fait, plusieurs moyens sont bons pour éviter un recours en responsabilité professionnelle. Il suffit souvent d'apprendre à les connaître et de savoir les adapter à son milieu.

Les professionnels de l'information d'aujourd'hui vivent à l'ère de l'information et des nouvelles technologies. Les projets d'autoroutes électroniques et le développement des bibliothèques virtuelles, entre autres défis, créent de nombreuses attentes chez les usagers et cela entraîne de nouvelles responsabilités pour les spécialistes de l'information qui devront s'y adapter. Pour ce faire, ils devront élaborer, par l'entremise de leur corporation, des normes professionnelles élevées afin d'assurer le contrôle de leur travail et la protection du public. De plus, en tant qu'individus,

ces mêmes professionnels devront décider de la nature de leurs actes et en assumer les conséquences. L'intégrité de la profession repose sur un juste équilibre entre les deux.

Sources consultées

- Angoff, Allan. 1976. Library malpractice suit : Could it happen to you ? *American Libraries* 7 (8): 489.
- Baudoin, Jean-Louis. 1990. *La responsabilité civile délictuelle*. 3^e éd. Cowansville: Yvon Blais, p. 192.
- Dragich, Martha J. 1989. Information malpractice: Some thoughts on the potential liability of information professionals. *Information Technology and Libraries* 8 (3): 269.
- Gray, John A. 1988. Personal malpractice liability of reference librarians and information brokers. *Journal of Library Administration* 9 (2): 76-77.
- Klement, Susan. 1988. Information brokers: Assets or liabilities? *Infomedary* 2 (3/4): 171.
- Masse, Claude. 1993. La responsabilité civile. In *La réforme du Code civil: obligations, contrats nommés*. Sainte-Foy: Presses de l'Université Laval.
- Miller, Marie-Thérèse et Bernard Turgeon. 1992. *Supervision et gestion des ressources humaines*. Montréal: McGraw-Hill, p. 459.
- Nasri, William. 1980. Malpractice liability: myth or reality. *Journal of Library Administration* 1 (4): 3-6.
- Pritchard, Teresa and Michelle Quigley. 1989. The information specialists: A malpractice risk analysis. *Online* 13 (3): 59.
- Rousseau, Denis. 1987. *La tarification des produits et services documentaires: état de la question*. Document de réflexion pour le 14^e congrès de l'ASTED. Montréal: ASTED. Chap. 5.
- Rousseau-Houle, Thérèse. 1987. La responsabilité civile professionnelle: tendances de la jurisprudence récente. In *Responsabilité professionnelle: nouvelles orientations*. Toronto: The Canadian Institute.
- The troubled profession. 1976. *Business Week* no. 2445 (Aug. 16): 126-144.