



Construisons le développement de demain



MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE ET DE L'ALPHABÉTISATION

DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

SOUS-DIRECTION DE LA FORMATION DU PERSONNEL ADMINISTRATIF

**Apprendre
par soi-même**



**Apprendre à
son rythme**

Module 1 _ Programme 2_ avril 2022

**INTÉGRITÉ – ÉTHIQUE DANS LE MANAGEMENT
DU SECTEUR ÉDUCATION/FORMATION**

ÉQUIPE D'ÉLABORATION DU MODULE

Responsable pédagogique e-learning

KANDE AMADOU Sous-Directeur de la Formation

Rédacteurs

YORO LOUA HENRI AYMET	Chef de Service DRH
YEO N'GOLO	Chef de Service RH_DRENA Bouaké 1
DELOH ANDRÉ	Chef de Circonscription IEPP Kani
SEDI DIABATE	Chef de Service SDFPAA/DRH
MICHELLE CHICHO Epse AHOUSI	Assistante du DG du Centre d'Education à Distance -CI

DÉCOUVERTE DES MODULES DU PROGRAMME 2 (janvier à mai 2022)

Gestion / Prévention des tensions et des conflits dans le secteur éducation / formation

Démarche qualité en éducation

Evaluation de la contribution du personnel à la performance de l'organisation

SIX(6) MODULES DU PROGRAMME 2

Ethique / Responsabilité dans la gestion scolaire

Ingénierie pédagogique

Management d'un secrétariat de direction

OPPORTUNITÉS DE SE FORMER

Avec la formation en ligne
de la DRH / MENA, c'est :

- Renforcer ses compétences professionnelles
- S'adapter à son nouveau poste de travail
- S'adapter à l'évolution de son métier
- Réussir son entretien annuel d'évaluation
- Obtenir des attestations de réussite au module de formation
- Obtenir des certificats de réussite au programme de formation
- Préparer ses concours professionnels

Le bien-être de demain de chaque acteur du système éducatif est conditionné par le souci permanent de s'améliorer.

Un adage l'exprime en ces mots : **prenez de l'argent dans votre porte-monnaie et investissez-le dans votre tête, en retour, votre tête remplira votre porte-monnaie.**

OBJECTIF DE FORMATION – OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

– Objectif de formation –

À la fin de la formation, l'auditeur / l'auditrice sera capable d'agir de façon intègre et éthique dans l'exécution de ses tâches et dans le management de sa structure

Objectifs pédagogiques

1. Définir les concepts d'intégrité et d'éthique
2. S'approprier les principes de l'intégrité et de l'éthique
3. Appliquer un management axé sur l'intégrité et l'éthique
4. Renforcer sa motivation d'être intègre dans l'exécution de ses tâches
5. Identifier les manifestations du manque d'intégrité et du comportement non éthique
6. Elaborer une charte d'éthique



ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

INTÉGRITÉ & ÉTHIQUE

- Développer son Intégrité
- Développer un comportement Éthique
- Manifestations du manque d'intégrité et d'éthique
- Portait du manager intègre et éthique
- Conclusion

INTRODUCTION

« Rien n'est plus important que l'intégrité » mentionnait John F. Welch Jr., l'ancien président du conseil d'administration de General Electric. Comment le gestionnaire d'aujourd'hui doit-il agir lorsqu'il est confronté à un dilemme éthique ? Quels sont les outils qui s'offrent à lui et qui peuvent être utilisés lorsque survient une telle situation du genre ?

Cette formation donne l'occasion aux participants de reconnaître les enjeux éthiques et d'intégrité des organisations modernes et de se familiariser avec une démarche structurée de résolution de problème éthique.

Le but de la formation sur **l'intégrité et l'éthique** n'est pas de vous imposer un comportement ou de vous changer ; car cette décision vous revient.

Cette formation a pour objectifs de vous :

- **faire réfléchir à vos valeurs et vos actions**
- **aider à mieux définir votre idéal professionnel (quels types d'attitudes et de comportements vous souhaitez éviter à tout prix).**
- **aider à faire votre travail du mieux possible, pour le bien du système éducatif**

DÉVELOPPER VOTRE INTÉGRITÉ

Non merci ,
j'ai changé



J'APPELLE DU BUREAU

Dans une famille de 3 personnes: Madame , Monsieur et la Femme de ménage, la facture de téléphone du mois se trouve anormalement doublée.

Le chef de famille réunit tous les membres afin de trouver l'auteur de cette brusque augmentation de la facture.

La femme se voit suspectée la première, parce qu'il existe un préjugé selon lequel la femme est celle qui parle toujours beaucoup au téléphone.

Elle prend donc la parole et soutient ceci « **moi je passe tous mes appels privés et publics à partir du bureau** ».

Elle est secrétaire de direction dans une **administration publique**.

Monsieur se sentant aussi soupçonné reprend la parole et affirme ceci: "**tous mes appels privés et publics, je les effectue à partir du téléphone du bureau**"

Il reste une seule suspecte, la femme de ménage.

Elle dit « **moi aussi, je passe tous mes appels privés et publics à partir du bureau** ».

Son bureau c'est la maison.

MESURER VOTRE INTÉGRITÉ

Répondre par Vrai ou par Faux aux affirmations ci-dessous

1	Je suis transparent avec les gens	
2	Mon comportement dépend des gens qui m'entourent	
3	Je fais passer le pouvoir avant le service	
4	J'admets rapidement mes torts sans qu'on me pousse à le faire	
5	Les gens passent avant mes intérêts personnels	
6	Mes décisions dépendent des circonstances	
7	Mes décisions sont fondées sur une éthique immuable	
8	Je suis capable de prendre des décisions difficiles, même si je dois payer de ma personne	
9	Quand j'ai quelque chose à reprocher à quelqu'un, j'en parle aux autres	
10	Je fais toujours ce qui est juste, même quand personne ne me regarde	

DÉFINITION DE L'INTÉGRITÉ

Consigne de travail :

Lire individuellement toutes les définitions de a) à e).

- a) « L'intégrité, c'est de faire ce qui est juste. Même quand personne ne vous regarde ». *(C.S Lewis)*
- b) « La sagesse, c'est de savoir quel est le droit chemin. L'intégrité, c'est le prendre ». *(M.H. McKee)*
- c) « Faire ce qui est juste, même quand c'est difficile ».
- d) « L'intégrité se définit comme la cohérence globale entre les actions, les valeurs, les méthodes, les mesures, les principes, les attentes et les résultats. Elle peut être considérée comme le contraire de l'hypocrisie ». *(Wikipédia)*
- e) « L'intégrité, c'est le respect constant d'une morale stricte ou d'un code d'éthique ».

Laquelle de ces 5 définitions vous semble être la meilleure définition de l'intégrité (cocher votre réponse)

a ☐ b ☐ c ☐ d ☐ e ☐

Donner deux exemples du manque d'intégrité dans votre profession

.....

.....

Chaque définition de l'intégrité comporte deux éléments.

Le premier, **ce qui est juste** :

- **valeurs éthiques,**
- **principes moraux,**
- **sagesse.**

Le second, **ce que vous faites** :

- **vos actions**
- **votre comportement.**

INTÉGRITÉ

L'intégrité est **une compétence comportementale** et une **vertu essentielle**, non seulement pour les managers, mais aussi pour l'ensemble des acteurs d'une organisation.

Être intègre, c'est s'engager à faire passer

- **le sens moral avant le profit personnel**
- **les gens avant les choses**
- **le service avant le pouvoir**
- **le principe avant la facilité**
- **le long terme avant l'immédiat**

Intégrité = Incorruptibilité

INTÉGRITÉ INDIVIDUELLE

Quand je possède de l'intégrité, **mes mots et mes actes vont de pair.**

Je suis qui je suis, peu importe où je suis et avec qui je suis

Votre comportement doit être en **conformité** avec vos **valeurs éthiques** : **faire ce qui est juste.**

Dans un contexte **professionnel**, une personne a de l'intégrité si elle s'acquitte de toutes ses tâches avec **compétence et honnêteté.**

INTÉGRITÉ INDIVIDUELLE



**L'intégrité individuelle implique
l'harmonisation des pensées,
des paroles et des actions.**



**Quand vous êtes intègre, on
vous fait confiance et vous
inspirez confiance par vos dires
et vos actions.**

RISQUES DU MANQUE D'INTÉGRITÉ

1

Les cadeaux et faveurs consentis peuvent être de nature à altérer votre impartialité ou votre honnêteté

2

Accepter des avantages peut alimenter des doutes sur l'honnêteté de vos pratiques et nuire à votre réputation et celle de l'organisation

3

Créer une situation de dépendance qui diminue votre liberté de choix et vous empêche de servir au mieux les intérêts de l'organisation

INTÉGRITÉ : UN PILIER DE LA CONFIANCE

L'INTÉGRITÉ

nous permet d'acheter la confiance des autres

Intégrité = Vérité



Non merci ,
j'ai changé

Quelqu'un d'intègre ne prend pas, il donne

INTÉGRITÉ UN PILIER DE LA CONFIANCE

L'intégrité défend nos lèvres de violer nos cœurs.
Les personnes intègres n'ont rien à cacher et ne craignent rien.

**L'intégrité vous crée
une réputation solide**

INTÉGRITÉ UN PILIER DE LA CONFIANCE

**L'intégrité permet de se
respecter soi-même et
avoir la conscience libre**

**L'intégrité est le résultat d'une discipline personnelle,
d'une confiance intérieure et d'une décision qui consiste à
être honnête dans toutes les circonstances de votre vie .**

COMMENT DÉVELOPPER VOTRE INTÉGRITÉ?

1

Pratiquer ce que vous enseignez aux autres

2

Respecter vos engagements

3

Être honnête avec son entourage et son organisation

4

Placer avant votre intérêt personnel l'intérêt commun

5

Être transparent et vulnérable

6

Ne jamais mentir à soi-même

DÉVELOPPER UN COMPORTEMENT ÉTHIQUE



SITUATION PRATIQUE

Kokrio , Manager d'une organisation, utilise les ressources de la direction pour son usage personnel :

- Fait régulièrement le plein du réservoir du véhicule de sa femme avec la carte carburant de la structure,
- Utilise la carte d'abonnement de la connexion internet du bureau à la maison.

Il récompense et sanctionne certains collaborateurs sans critères.

Que vous inspire ce type de management?

- L'éthique est une disposition individuelle à agir selon les vertus
- L'éthique n'a de sens que dans une situation, elle admet la discussion, l'argumentation et les paradoxes
- L'éthique nous oriente vers la recherche de la décision juste dans une situation donnée

L'éthique : «Comment faire pour bien faire?»

ÉTHIQUE

L'éthique, c'est « l'ensemble des principes qui sont à la base **de la conduite de chacun** ».

L'éthique nous permet de **mieux vivre en société, en nous respectant et en respectant les autres.**

Elle stimule notre **droiture** et notre **bienveillance** à l'égard des personnes, notre **rigueur intellectuelle** pour l'organisation de nos activités.



L'éthique commence avec la question: « **Qu'est-ce que je fais?** »

SITUATION PRATIQUE

L'éthique porte sur ce qui est **bon**, cherche ce qui serait le meilleur dans une **situation** donnée.

Lorsqu'un collaborateur est récompensé pour avoir atteint des résultats impressionnants par **des moyens douteux**, le manager envoie aux autres le message selon lequel **ces comportements sont acceptables**.

Si un collaborateur a une conduite peu éthique, le manager doit souligner la faute, afin que tout le monde dans l'organisation soit informé.

Cette pratique permet d'envoyer un message indiquant qu'adopter une mauvaise conduite a un prix et qu'il n'est pas dans l'intérêt des personnels d'avoir une conduite peu éthique.

Pour développer un comportement éthique dans une organisation, il est fondamental de/d' :

1. **Élaborer une charte d'éthique;**
2. **Appliquer un leadership éthique;**
3. **Former à l'éthique.**



Le manager doit apparaître aux yeux du personnel comme **digne de confiance et exemplaire**

CHARTRE D'ÉTHIQUE

Document officiel qui répertorie les **valeurs fondamentales d'une organisation** ainsi que **les règles d'éthique** que les managers et leurs collaborateurs doivent respecter dans le cadre de leur travail.

On trouve dans ce document , des valeurs comme :

- **Honnêteté**
- **Équité**
- **Respect**
- **Responsabilité**
- **Compassion**
- **.....**

CHARTRE D'ÉTHIQUE

La Charte d'éthique est un document qui donne aux acteurs les outils pour faire face à certaines situations et agir en cohérence avec les principes et les valeurs de la structure / de l'organisation :

Exemple : **Si j'agis de la sorte...**

- Est-ce illégal ?
- Est-ce que cette situation n'est pas en contradiction avec les valeurs d'intégrité, de loyauté, de responsabilité et de transparence portées par ma structure / mon organisation?
- Vais-je rencontrer des difficultés pour justifier ma décision ?
- Est-ce que cela va influencer ma façon de travailler ?
- Est-ce que cela va influencer ma prise de décision ?
- Est-ce que cela va influencer mon rapport à mon supérieur hiérarchique ?
- Vais-je me sentir redevable envers ce fournisseur/partenaire ?
- Vais-je me sentir mal à l'aise si ma décision était rendue publique en interne ou en externe ?

PRÉAMBULE

La Sous-direction de la Formation des Personnels Administratifs et Assimilés (SDFPAA) a pour mission, le renforcement des compétences administratives, managériales et de leadership des personnels administratifs de l'Administration Scolaire en vue d'une gestion performante des structures éducatives et de l'amélioration des résultats scolaires.

Pour accomplir efficacement cette mission dans le respect des règles de bonne gouvernance, elle se dote d'une Charte d'Éthique qui mobilise son personnel autour de valeurs et principes communs de comportement.

Cette charte vise à une prise en compte de l'éthique comme une compétence clé du personnel de la SDFPAA, susceptible d'améliorer son efficacité et constituant un « outil » d'aide à la décision.

Se fondant sur la loi N° 92-570 du 11 septembre 1992 portant Statut général de la Fonction Publique, la Charte d'Éthique de la sous-direction comporte cinq(5) principes et valeurs.

PRINCIPES ET VALEURS

1. Professionnalisme

Le personnel de la sous-direction s'oblige à assurer ses tâches avec compétence, confidentialité, disponibilité, et s'engage à se mettre régulièrement à niveau quant aux évolutions en matière de renforcement de capacités.

2. Respect

Le personnel de la sous-direction reconnaît l'identité, la dignité de chaque personnel administratif du Ministère, apprécie la diversité à sa juste valeur, respecte les directives du Ministère et des Partenaires Techniques et Financiers.

3. Ouverture

Le personnel de la sous-direction collabore avec d'autres structures, pour partager ses propres expériences et tirer des leçons des autres. Il croit profondément que les échanges font avancer le renforcement de capacités et est toujours ouvert au partage et à l'intégration de nouvelles expériences.

4. Intégrité

Le personnel fait preuve de dignité, de fiabilité, de sincérité, d'honnêteté dans tout ce que la Sous-direction entreprend et à tous les niveaux, et ce, sans intérêt personnel.

5. Engagement

Le personnel de la sous-direction s'impose d'informer et de conseiller les personnels du ministère en région comme en centrale, dans la transparence avec dévouement, abnégation et il s'engage à faire preuve de don de soi dans l'exercice de sa mission.

Tout personnel de la Sous-Direction s'engage au respect de la présente Charte d'Ethique.

L'éthique part de notre
intérieur et nous
responsabilise

Principes contraires à l'éthique

- **Conflits d'Intérêts**
- **Népotisme**
- **Copinage**
- **Clientélisme**
- **Trafic d'influence**

DILEMMES ETHIQUES

Un manager demande à son comptable, d'élaborer le budget de la structure conformément au budget programme. Le manager ne donne pas à son Comptable toutes les informations dont il à besoin pour respecter les nouvelles procédures budgétaires.

Le Comptable est donc placé devant un dilemme éthique :

a) Elaborer le budget avec les informations dont il dispose

Ou

b) Refuser d'élaborer le budget

Quel est votre avis?

Un samedi , de passage au lycée , vous surprenez le gardien au portail avec un carton de rames et un tube d'encre du photocopieur de l'établissement.

Mais vous savez également que cet homme a une femme et un nouveau-né et vit dans des conditions précaires; sa famille aurait du mal à survivre s'il était en prison ou perdait son emploi.

Qu'allez-vous faire?

DILEMMES ETHIQUES

Un Chef d'Établissement récemment nommé est informé par son collègue du collège voisin, plus ancien et plus expérimenté, que le responsable du restaurant du quartier apprécie leur présence, alors le propriétaire, qui est un fournisseur de certains établissements de la DRENA leur offre des repas gratuits.

Le Chef d'établissement le plus ancien commande librement un repas complet accompagné de boisson .

1. Que doit faire le nouveau Chef d'Établissement dans ce cas ?
2. Devrait-il garder les habitudes de ce collègue ou rejeter ce type de faveurs ?
3. Et si le propriétaire refuse de prendre l'argent du nouveau Chef d'établissement?

TEST DE PRISE DE DECISION ETHIQUE

Transparence

Si mon choix était communiqué publiquement serais-je à l'aise de le défendre et de l'expliquer

Exemplarité

Mon choix pourrait-il servir d'exemple dans toute autre situation similaire

Réciprocité

Si c'est moi qui subissais les conséquences de mon choix, est-ce que je considérerais toujours qu'il s'agit du bon choix?



MANIFESTATIONS DU MANQUE D'INTÉGRITÉ / D'ÉTHIQUE



CORRUPTION

L'ensemble des pratiques d'usage **abusif** d'une charge **publique** (illégales et/ou illégitimes, du point de vue des normes ou du point de vue des usagers) procurant des avantages **privés indus**.



**Conflit entre une fonction officielle
et un intérêt privé**

- Au sens figuré : la dégradation de ce qui est sain ou de ce qui constitue une valeur morale
- Au sens juridique et politique : Celui qui se laisse détourner de son devoir par des dons, des promesses ou la persuasion

CORRUPTION

Au sens politique , elle renvoie au fonctionnaire et représentant de la nation en mettant en cause leur intégrité, leur bonne gestion des deniers publics et l'égalité des citoyens

Corruption = atteinte à la probité

«La corruption constitue pour l'individu un retour de l'intérêt général vers l'intérêt particulier » Montesquieu

Monopole + Pouvoir discrétionnaire

– Redevabilité

– Transparence

=

CORRUPTION

M+P-R-T = C

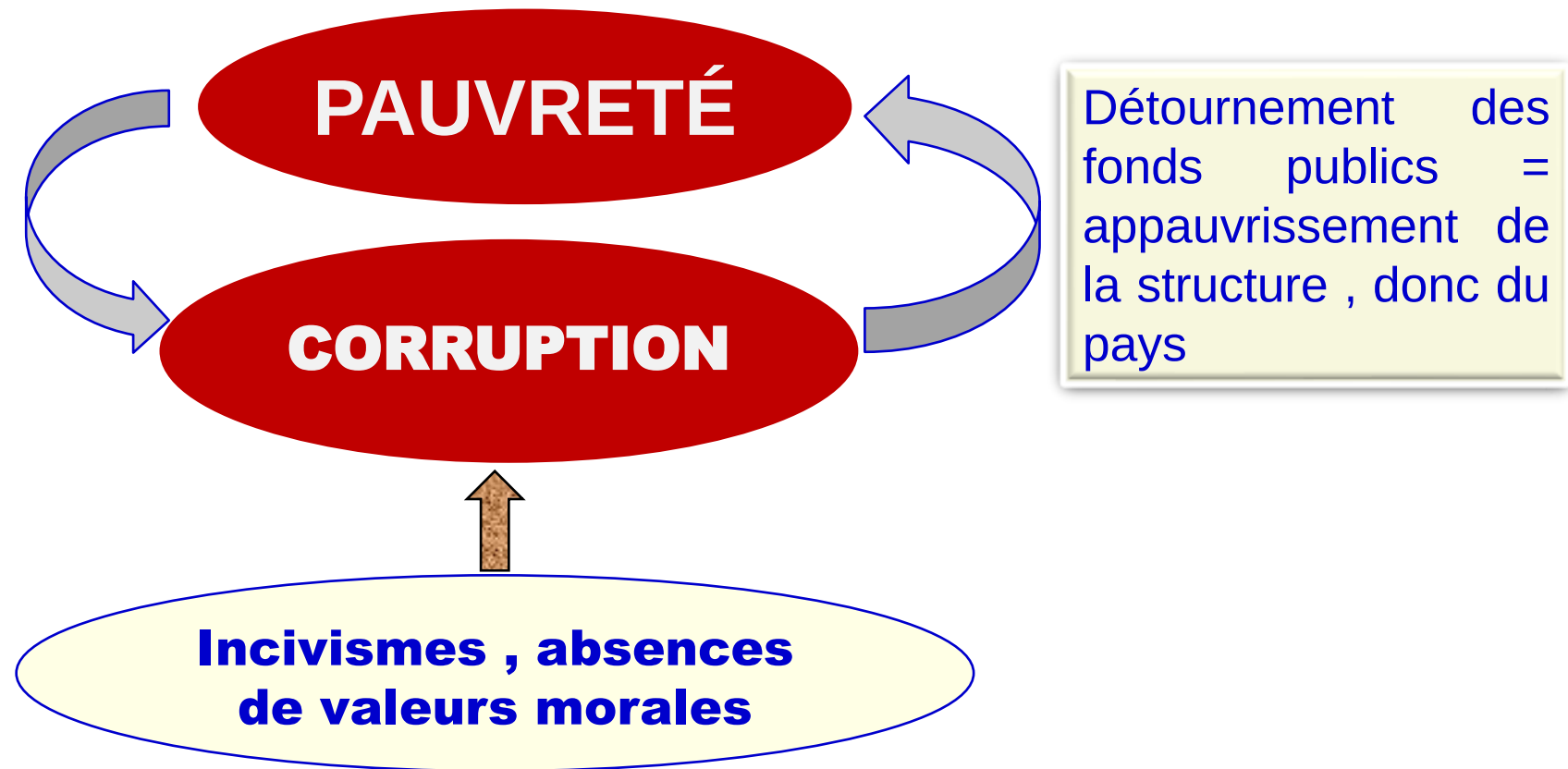
QUELQUES FORMES DE CORRUPTION

Pot-de-vin / dessous-de-table / gratification	Recevoir de l'argent ou des faveurs pour un traitement, des services ou des produits préférés en retour
Prime d'accélération	Une variation du « pot-de-vin » destinée à accélérer un processus / une procédure
Détournement de fonds	Vol de ressources confiées à un fonctionnaire ou un employé pour les gérer. « abus de biens sociaux »
Fraude	Tromperie, escroquerie , dissimulation, ou manipulation d'informations ou d'expertises
Le « piston »	Caractérisé par le fait de favoriser une connaissance personnelle au détriment des critères de compétences.
Collusion / complicité	Arrangement entre deux ou plusieurs parties, désigné à atteindre un objectif inconvenant. Souvent utilisé par des parties en compétition pour décider par avance le 'gagnant' d'un contrat

QUELQUES FORMES DE CORRUPTION

Conflit d'intérêts	Un « conflit d'intérêts » implique un conflit entre la mission et les intérêts privés d'un agent, dans lequel l'agent possède à titre privé des intérêts qui pourraient influencer indûment la façon dont il s'acquitte de ses obligations et de ses responsabilités.
Favoritisme / Népotisme / Clientélisme	Détournement de la distribution de ressources ou positions (contrats, postes) sur base des liens familiaux, de l'affinité, l'amitié, le soutien politique ou autre
Délit d'initié	L'utilisation d'informations obtenues par un agent dans le cadre de l'accomplissement de son devoir pour des avantages personnels
La commission	Restitution d'une part du bénéfice à un intervenant en raison d'un service rendu illégal. Par exemple, truquer un marché public et « prendre sa part » du bénéfice engendré.

CERCLE VICIEUX DE LA CORRUPTION



Absence de morale et de civisme.

Désir d'un meilleur niveau de vie, de s'élever dans la vie, voire par n'importe quel moyen.

Cas du fonctionnaire, qui veut payer des études hors du pays à son enfant et pour lequel la corruption est un moyen d'y parvenir facilement.

Parmi ces 5 personnages, lequel a un excellent comportement de responsabilité. En 10 min avec votre voisin

1. Il a tendance à ne pas endosser la responsabilité de ses actes
2. Il est responsable de ses actes mais ne se sent pas responsable des actes des membres de son équipe
3. Il est responsable de ses actes mais accepte difficilement d'être responsable des actes des membres de son équipe
4. Il est responsable de ses actes et comprend qu'il est responsable des actes des membres de son équipe
5. Il est constamment responsable de ses actes et des actes des membres de son équipe

La responsabilité peut se décliner en 4 types

▪ Responsabilité civile

Elle est engagée en raison d'un acte volontaire ou non, entraînant pour la personne qui est fautive ou qui est légalement présumée fautive, la réparation du dommage ou préjudice causé.

▪ Responsabilité administrative ou responsabilité des personnes publiques

C'est l'obligation pour l'administration de réparer les préjudices causés par son action ou activité.

▪ Responsabilité pénale ou délictuelle

C'est l'obligation faite à une personne reconnue coupable, par le tribunal, de répondre d'une infraction délictueuse commise ou dont elle est complice, et de subir la sanction pénale prévue par le texte qui la réprime.

▪ Responsabilité disciplinaire

Elle est une responsabilité de nature purement administrative en ce sens que la procédure, la sanction et l'auteur de la sanction sont administratifs. Elle a par ailleurs, un caractère purement professionnel.

RESPONSABILITÉS

Une personne responsable tient toujours compte des conséquences de ses actes. Il montre à son entourage professionnel qu'il est crédible et digne de confiance par:

- Son respect de la ponctualité.
- Son souci de perfection.
- Son sens de l'honnêteté et le respect de ses engagements.
- Son respect des autres.
- Sa conscience professionnelle.

La confiance implique la responsabilité.

La responsabilité signifie se sentir redevable.



Prenons l'exemple d'un conducteur de voiture.

Des règles établissent les limitations de vitesse, définissent des endroits où l'on peut se garer, obligent à porter la ceinture.

On constate cependant que **de nombreuses personnes y désobéissent par manque de responsabilité.**

RESPONSABILITÉS

La responsabilité, c'est le fait que nos actions sont en adéquation avec les résultats que nous désirons obtenir.

- **Rendre compte de ses actes**
- **Assumer les conséquences de ses actes**

Une analyse montre que dans notre système éducatif, deux types d'acteurs se dégagent, **ceux qui se considèrent comme responsables et ceux qui jouent à la victime.**

- **Les acteurs déresponsabilisés (victime)**
- **Les acteurs responsables**

VOTRE DÉCLARATION D'INTENTION

Je m'engage à devenir une personne de qualité. La vérité, la fiabilité, l'honnêteté et la confidentialité seront les piliers de mon existence.

Je traiterai les gens comme je m'attends à être traité.

Je vivrai en respectant les plus hauts critères de l'intégrité, envers et contre tout.

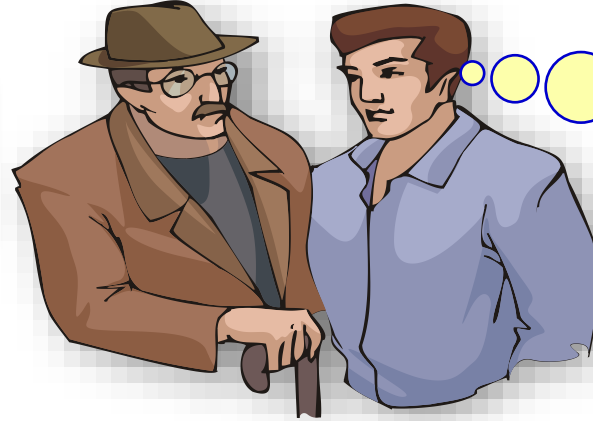
Nom et Prénoms -----

Signature

Date -----/-----/2022

EXEMPLE DE PORTRAIT D'UN GESTIONNAIRE INTÈGRE / ÉTHIQUE

Il est un bon modèle en étant éthique et honnête



Il dit toujours la vérité

Il reconnaît ses erreurs

Il ne cache pas et ne manipule pas les informations

Il met en avant les valeurs communes importantes pour l'organisation ou pour l'équipe

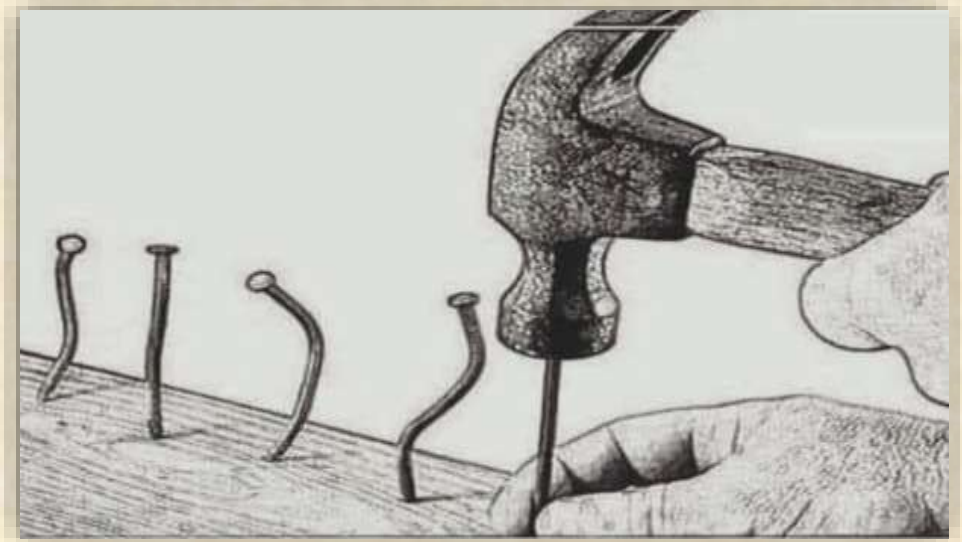
La fiabilité et la confidentialité sont les piliers de son existence

Il vit en respectant les plus hauts critères de l'intégrité, envers et contre tout.

CONCLUSION 1



Un seul arbre attaché à ses racines a arrêté un camion chargé d'une centaine d'arbres détachés de leurs racines



On tape toujours sur celui qui est droit. Les tordus, généralement on les laisse tranquilles!

Si tu veux être un bon gestionnaire, soit attaché à tes racines et à des principes solides (intégrité- authenticité- humilité— exemplarité— constance— éthique)

L'intégrité engendre la crédibilité

CONCLUSION

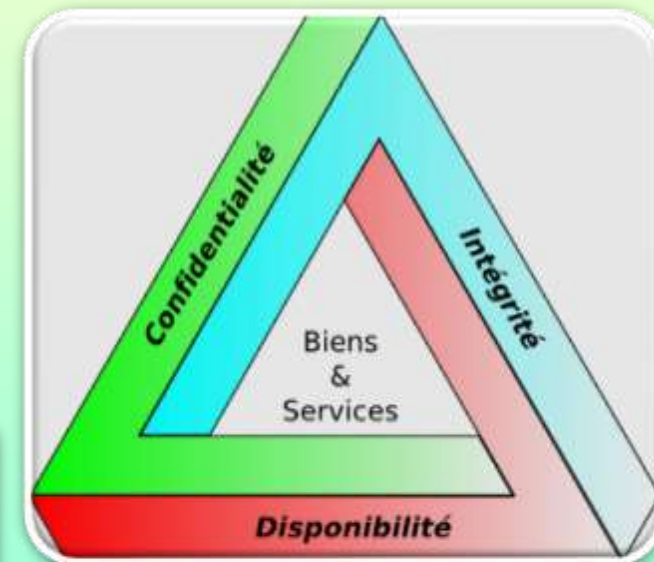
L'éthique faisant appel à l'autonomie, au libre arbitre du gestionnaire, à son jugement est intimement liée à la **responsabilité**.

Le bon gestionnaire doit donc savoir allier, dans toutes ses pratiques de gestion, les valeurs d'éthique et le sens élevé des responsabilités. Ce qui doit se traduire dans l'intégrité qu'il manifeste dans ses actes.

L'intégrité étant le résultat d'une discipline personnelle, d'une confiance intérieure et d'une décision qui consiste à être honnête dans toutes les circonstances de la vie. L'absence d'intégrité dans une gestion fait prospérer les maux comme la corruption, l'impartialité et la fraude, c'est pour cela qu'il est important d'instituer dans chaque structure une charte d'éthique, gage d'une offre de service de qualité.



GLOSSAIRE



GLOSSAIRE

La confiance: Croyance spontanée ou acquise en la valeur morale, affective, professionnelle... d'une autre personne, qui fait que l'on est incapable d'imaginer de sa part tromperie, trahison ou incompétence. La confiance renvoie à l'idée qu'on peut se fier entièrement à quelqu'un et à le responsabiliser.

La déontologie: c'est l'ensemble des textes relatifs aux lois, aux arrêtés aux notes circulaires et règles de bonne conduite à respecter ou à appliquer dans l'exercice d'un métier. C'est aussi l'ensemble des devoirs et obligations imposés aux agents exerçant un même métier.

Code de déontologie: c'est l'ensemble des droits et devoirs qui régissent une profession.

La charte de déontologie: c'est un engagement de tous les membres; c'est le fondement éthique de leurs pratiques reposant sur des valeurs.

L'exemplarité : C'est adopter le comportement qu'on attend du collaborateur et qui doit l'inspirer en retour

La morale: c'est un ensemble de valeurs et de principes qui permettent de différencier le bien du mal, le juste de l'injuste, l'acceptable de l'inacceptable et auxquels il faudrait se conformer. Ensemble de règles ou normes de conduite propres à une société donnée.

Les valeurs: les valeurs sont des qualités morales qui servent de critères, dans une société, une nation ou république, pour évaluer si un comportement est acceptable ou non.

La charte d'éthique : La charte éthique est un document officiel qui permet à une organisation de formaliser **ses valeurs et ses bonnes pratiques**.

Le code d'éthique : réunit les principes et les règles qui doivent inspirer la conduite d'un groupe, d'une organisation

BIBLIOGRAPHIE

1. Organisation Mondiale des Douances, Guide pour le développement de l'éthique, juin 2014
2. MELEDJE Djedjro Eliam, Prof à l'UFR Sciences Économiques Et Gestion, Université Méthodiste de Côte d'Ivoire, Cours d'Initiation à l'éthique, Licence 1
3. Dr Luc Valiquette, Éthique Professionnelle, 12^{ème} école d'été de l'IPEF et SIFFE, Québec (sept. 2008)
4. Alexandre JAUNAIT, Éthique, Morale et Déontologie, Traité Bioéthique , 2010, p107-120, Espace éthique, Erès)
5. Jérôme CERNOÏA, Expert-conseil en éthique appliquée, Éthicien à l'ENSOSP, Fun MOOC, ENSOSP-PNRS "Mais qu'est-ce, enfin..., que l'éthique appliquée ?" p118-130, site <https://studylibfr.com>
6. Didier Moreau, France Jutras et Denis Jeffrey, Revue scientifique internationale en éducation(FORMATION et PROFESSION) Dossier « L'éthique professionnelle de l'enseignement : regards croisés France-Québec », 2013 volume 21, numéro 3
7. Edgar Morin, sociologue, Philosophe, *La Méthode 6. Éthique*, Seuil, Paris, 2004.p 122
8. Jacqueline RUSS et Clotilde LEGUIL, *La pensée éthique contemporaine*, PUF, éd. 2008, p. 121.