

# Quelques outils indispensables en éthique professionnelle

Présenté par Diane Girard ©

Consultante en éthique organisationnelle et professionnelle

au 92<sup>e</sup> Congrès de l'OIFQ

12 septembre 2013

[dianegirard1@sympatico.ca](mailto:dianegirard1@sympatico.ca)

# Contenu

- Pourquoi l'éthique?
- Outil #1: Distinguer les principaux concepts et leur logique
- Outil #2: La prise de décision éthique
- Outil #3: Déceler ce qui influence votre comportement / vos décisions



**Pourquoi l'éthique?**



# Pourquoi s'attarder à l'éthique?

- ✓ Maintenir la confiance
- ✓ Répondre aux attentes légitimes des diverses parties prenantes
- ✓ Maintenir de bonnes relations
- ✓ Prendre de meilleures décisions
- ✓ Prévenir les situations de crise
- ✓ Avoir un impact positif sur la motivation/sens au travail, le climat de travail et la santé au travail



# Déontologie et éthique

## OUTIL #1

**BIEN DISTINGUER CES CONCEPTS CLÉS  
ET LEURS LOGIQUES**



# La déontologie

- **La déontologie**

↪ *But* : préciser certaines obligations et certains comportements inacceptables – généralement relativement à l'application de certaines lois et certains **enjeux moraux**

↪ *Logique*: obéissance

↪ *Moyens* : codes de déontologie professionnelle, contrôles, et sanctions si désobéissance

# Quelques exemples de normes prévues à votre Code de déontologie

## ➤ Intégrité

- ✓ Éviter toute fausse représentation quant à son niveau de compétence ou l'efficacité de ses services
- ✓ Éviter d'insérer sciemment dans un document de fausses données ou d'omettre des données nécessaires

## ➤ Indépendance

- ✓ Sauvegarder son indépendance professionnelle et éviter les conflits d'intérêts

## ➤ Diligence

## ➤ Secret professionnel



# L'insuffisance de la déontologie

- ✿ Ne peut pas répondre à toutes les attentes des parties prenantes
  - ☑ celles-ci sont peuvent varier selon la partie prenante...et évoluer
- ✿ Le “minimum acceptable” n’est pas “l’idéal professionnel”
  - ☑ certains comportements, sans mériter une sanction, pourraient être questionnés, voir améliorés
- ✿ Ne peut pas couvrir toutes les situations possibles, ni vous aider à résoudre les « zones grises » ou les situations complexes ou « tiraillantes » non couvertes par le code ...



# L'éthique

- ↳ *But* : faire le mieux possible dans les circonstances, agir de façon justifiable / raisonnable
  
- ↳ *Logique*: prise de conscience des valeurs et des intérêts en jeu dans une situation donnée; recours au jugement et à la responsabilisation
  
- ↳ *Moyens* :
  - ↳ réflexion critique sur les valeurs en jeu et les conséquences dans une situation donnée pour prendre la meilleure décision possible
  - ↳ dialogue avec les parties prenantes
  - ↳ revoir ses pratiques en vue de leur amélioration continue...



# Les valeurs: l'épine dorsale de l'éthique

- Valeurs:
  - Ce que l'on valorise comme étant « bon », désirable, souhaitable, digne d'estime;
  - Ce qui motive notre action
- Il arrive cependant que certaines valeurs, tous importantes pour nous, soient en conflit, car elles nous incitent à poser des gestes différents : le dilemme éthique.



# Dilemme éthique

- Il s'agit d'une *situation spécifique* où j'ai à choisir entre deux ou plusieurs possibilités d'action différentes, et où je suis tiraillé(e) ou inquiet(ète) car:
  - ❖ je vis un conflit entre deux valeurs (ou parfois entre une valeur et une norme) et je ne sais pas comment le résoudre.



# Au cœur du dilemme éthique : les conflits de valeurs

- Les principales valeurs en tension dans une organisation, ou dans sa vie professionnelle:

SUCCÈS

ORGANISATIONNEL

efficacité, rentabilité  
performance, compétitivité

SUCCÈS PERSONNEL

VALEURS

TRANSCENDANTES  
ET PROFESSIONNELLES

respect, équité, indépendance  
intégrité, compassion, justice,  
bien-être d'autrui

# Exemples de dilemmes éthiques

- ✓ Rentabilité vs qualité du produit / service
- ✓ Succès professionnel (satisfaction du client) vs protection de l'écosystème
- ✓ Loyauté envers l'organisation/ la profession vs loyauté envers ses collègues
-



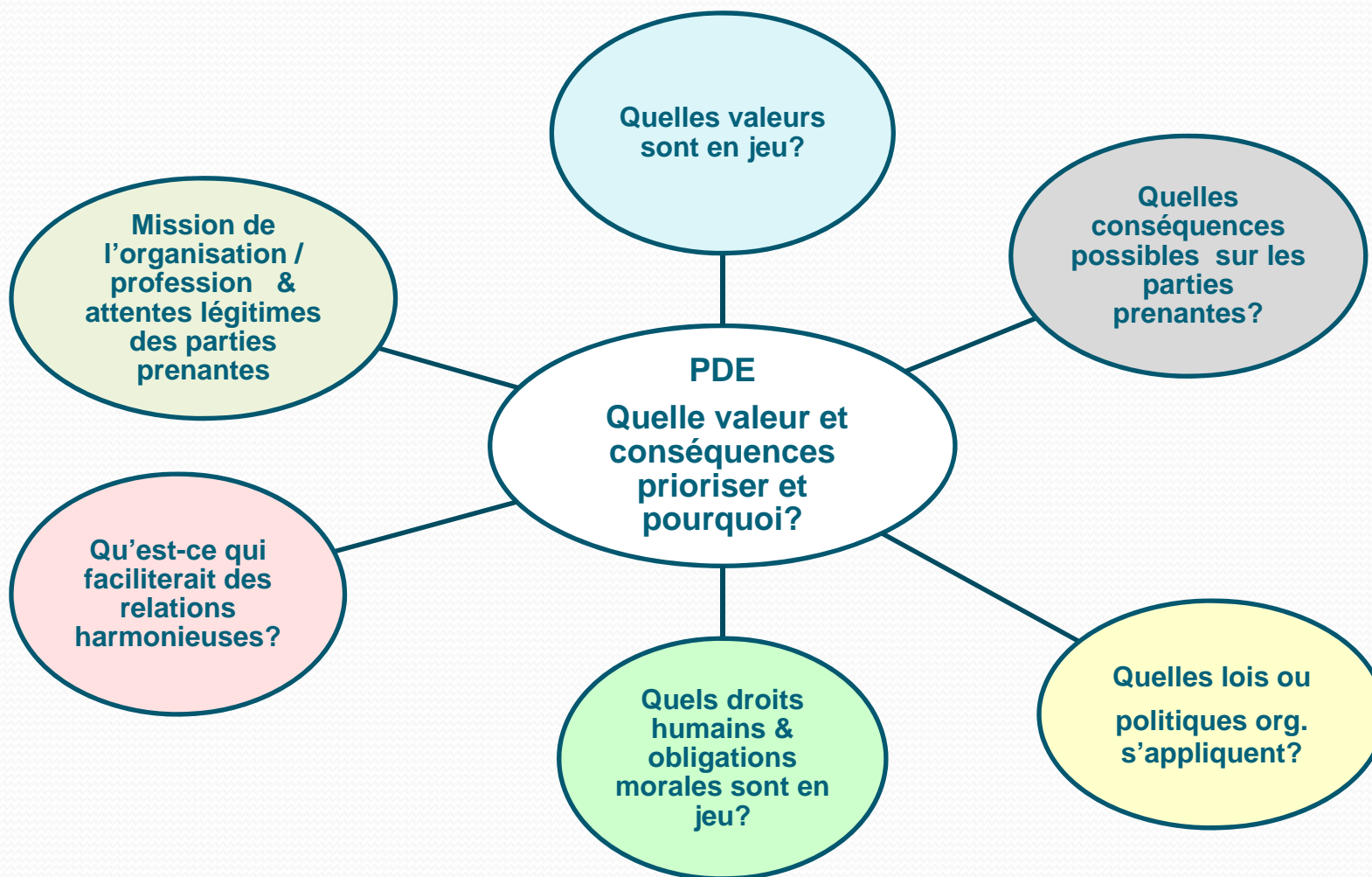


**OUTIL #2**

**PRISE DE DÉCISION ÉTHIQUE**



# Grille de prise de décision éthique



# Dilemme ou pas....Est-ce la meilleure décision dans les circonstances?

- Serais-je capable de justifier ma décision auprès de mes pairs, mon patron, notre clientèle, le public?
- Et si tout le monde faisait la même chose?
- Est-ce que j'aimerais qu'on me traite de cette façon?





## **Outil #3:**

**Déceler ce qui influence votre  
comportement / vos décisions**





## Trois sortes de facteurs

- **Facteurs personnels** (valeurs, éducation, expériences passées)
- **Facteurs situationnels** (contexte économique, contexte de carrière...)
- **Facteurs organisationnels**

# Facteurs « organisationnels »

- Pratiques usuelles de ce secteur
- Critères d'évaluation, de promotion et de récompense
- Exemple des dirigeants & gestionnaires (s'il y a lieu)
- Pression des pairs/clients/supérieurs
- Bureaucratie, obéissance à l'autorité
- Rationalisations courantes



# Exemples de rationalisations

- On a toujours fait cela de cette façon...
- Tout le monde le fait!
- C'était la seule façon d'atteindre les résultats demandés...
- L'organisation en a bénéficié!
- Personne n'a subi de préjudice important...
- Moi, j'ai fait mon boulot....Ce n'était pas ma responsabilité!
- ....etc!



# Conclusion

**L'éthique**

**une question de professionnalisme  
et d'amélioration continue**



# Questions?

