

CANEVAS DU CODE D'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE

TABLE DES MATIÈRES

1. L'éthique	1
2. Les valeurs.....	2
3. Les comportements.....	3

1. L'éthique

Qu'est-ce que **l'éthique** ? Est-ce la même chose que **la morale** ? Les racines latine *mores* et grecque *ethos* de ces deux mots nous apprennent qu'ils ont le même sens : *habitudes, coutumes, mœurs*.

L'éthique **norme** les comportements à travers des obligations et des interdictions qui reflètent des **valeurs**. Les valeurs, c'est ce qui est fondamental dans les agissements humains. Les valeurs diffèrent selon les personnes, les groupes, les sociétés et elles évoluent.

Quand on parle d'un **code d'éthique**, on parle d'un **code de comportements** basé sur des valeurs. Ainsi, pour élaborer et appliquer un code d'éthique :

- il faut déterminer quelles sont les valeurs importantes pour notre organisation ;
- identifier les comportements en accord avec les valeurs;
- faire partager l'engagement des personnes concernées envers un idéal commun ;
- faire respecter le code.

Quand on parle d'un code de déontologie, on parle d'un code d'éthique assorti de mesures disciplinaires, de sanctions.

Dans les pages qui suivent, nous vous suggérons un processus d'élaboration d'un code d'éthique qui reflète les valeurs que vous aurez identifiées. En se dotant d'un code d'éthique votre organisation fera preuve d'un grand souci de professionnalisme, de justice et de cohérence. Vous pouvez également vous référer à l'éthique dans la fonction publique québécoise. www.francohone.net/iviq/ivfethi6.htm

2. Les valeurs

Dans l'élaboration d'un code d'éthique à l'intention d'un bureau d'accueil et d'information touristique, il faut se demander quelles sont les valeurs qui devraient inspirer notre comportement dans nos relations avec :

- la clientèle,
- l'équipe de travail,
- les partenaires de l'industrie.

Cette démarche trouve un grand avantage à être menée en équipe. Le partage des valeurs et l'adhésion à un idéal s'en trouvent renforcés.

Exemples :

Imaginons le scénario suivant : après réflexion et consultation auprès de votre équipe, vous identifiez cinq valeurs :

- le respect,
- l'authenticité,
- l'équité,
- la loyauté,
- la coopération.

3. Les comportements

Avant d'identifier les comportements en accord avec les valeurs, il pourrait être bon de donner une définition de chacune des valeurs. Voici une suggestion de canevas de code d'éthique :

RESPECT

Définition : Sentiment qui porte à accorder de la considération à quelqu'un en raison de la valeur qu'on lui reconnaît, et à se conduire envers lui avec déférence. Attitude qui consiste à ne pas porter atteinte à quelque chose.

Dans notre travail quotidien d'accueil et d'information, le respect se manifeste par :

- une attitude d'accueil et de courtoisie;
- une écoute empathique des besoins des visiteurs;
- une réponse personnalisée aux besoins des visiteurs;
- une organisation des services, des horaires et de l'environnement adaptée aux besoins de la clientèle.

AUTHENTICITÉ

Définition : Caractère de ce qui est authentique, et dont l'exactitude, l'origine, l'attribution est incontestable; revêtu des formes légales.

Dans notre travail quotidien d'accueil et d'information, l'authenticité se manifeste par :

- une recherche de clarté, de précision et d'exactitude dans la communication de l'information;
- une recherche de transparence et de franchise dans nos relations avec nos collègues;
- l'intérêt à transmettre la culture et les traditions locales et régionales.

ÉQUITÉ

Définition : Vertu de celui qui possède un sens naturel de la justice, et qui respecte les droits de chacun; impartialité.

Dans notre travail quotidien d'accueil et d'information, l'équité se manifeste par :

- le traitement neutre et objectif de toutes les demandes de renseignements ;
- un effort de satisfaction de la clientèle en tout temps ;
- le traitement neutre et objectif des plaintes.

LOYAUTÉ

Définition : Qui obéit aux lois de l'honneur, de la probité, de la droiture; une conduite loyale.

Dans notre travail quotidien d'accueil et d'information, la loyauté se manifeste par :

- un souci de ponctualité, de qualité et de diligence dans l'exécution de notre travail;
- la délicatesse de ne pas exprimer sa dissidence avec l'organisation ou avec un collègue devant nos clients;
- des conduites exemptes de conflit d'intérêt;
- le refus de tout pourboire ou pot-de-vin;
- une loyauté même au-delà des heures ouvrables.

COOPÉRATION

Définition : Action de participer à une œuvre commune. Fait preuve de coopération celui qui travaille conjointement avec d'autres personnes et qui apporte sa contribution au développement d'une organisation.

Dans notre travail quotidien d'accueil et d'information, la coopération se manifeste par :

- une ouverture au travail en équipe;
- la reconnaissance des forces et compétences des collègues et le recours à celles-ci au besoin;
- le support aux collègues dans l'exécution de leurs tâches et dans la recherche de solutions aux problèmes;
- une implication personnelle optimale dans l'amélioration des services à la clientèle;
- le partage des informations;
- la reconnaissance de la contribution de chacun;
- une solidarité dans la recherche de satisfaction de la clientèle et la défense des intérêts de l'organisation.

Note : Les définitions sont tirées et adaptées du Petit Larousse Illustré et du Petit Robert. Le processus d'élaboration du code d'éthique est inspiré du milieu hospitalier québécois.