

Ministère auprès du Premier Ministre,
chargé de l'Economie et des Finances

République de Côte d'Ivoire

Union – Discipline - Travail



DIRECTION GÉNÉRALE DU TRÉSOR ET DE LA COMPTABILITÉ PUBLIQUE

**PRESENTATION RELATIVE A
« LA QUALITE DES RELATIONS
HUMAINES »**

Par M. Cyprien Agaman KOUACOU
Chef du Département Appui et Régulation



SOMMAIRE

INTRODUCTION

I- LES OBLIBATIONS LIEES AU SAVOIR-VIVRE AU TRAVAIL

I.1 La courtoisie

I.2 La compréhension

I.3 La maîtrise de soi

II- LES OBLIGATIONS LIEES A LA SOLIDARITE AU TRAVAIL

II. 1 La promotion de l'entraide

II.2 La promotion de l'amitié

CONCLUSION



INTRODUCTION

On entend par relations humaines l'ensemble des interactions que les individus entretiennent au sein d'une société, lequel permet à ces derniers de cohabiter de façon cordiale et amicale dans le respect des règles acceptées par tous les membres y compris les droits des individus.

L'importance des relations humaines dans le monde du travail est aujourd'hui unanimement reconnue. Il est clair que si elles ne sont pas bonnes, elles risquent de nuire à la performance et à l'efficacité du service. C'est pourquoi, il est vivement recommandé que tout soit mis en œuvre pour qu'existent dans le cadre du travail de bonnes relations humaines.

C'est dans cette optique que le Trésor Public a inscrit à l'article 10 du Code d'Éthique et de Déontologie des Agents du Trésor Public, la qualité des relations humaines, objet de notre communication.



INTRODUCTION

A l'analyse, ce texte met à la charge de tout Agent du Trésor des obligations qui, pour les unes sont liées au savoir-vivre au travail (I) et pour les autres à la solidarité au travail (II.)



I

LES OBLIGATIONS LIÉES AU SAVOIR-VIVRE AU TRAVAIL



LES OBLIGATIONS LIEES AU SAVOIR-VIVRE AU TRAVAIL

L'un des principes fondamentaux de la société est le vivre ensemble. Il en est de même en milieu professionnel. Cela exige le respect de certaines règles parmi lesquelles la courtoisie, la compréhension et la maîtrise de soi dont notre Code d'Éthique en fait des obligations à la charge de tout Agent.



LES OBLIGATIONS LIEES AU SAVOIR-VIVRE AU TRAVAIL

I. 1 La courtoisie

Elle se définit comme la politesse raffinée. La politesse étant, elle-même, saisie comme l'ensemble des règles qui indiquent les usages dans une société donnée ainsi que le fait et la manière de les observer.

A chaque Agent du Trésor, le Code impose qu'il soit courtois non seulement dans ses relations avec ses supérieurs, ses collègues, ses collaborateurs mais aussi dans ses rapports avec les usagers/clients.

Les règles de courtoisie sont les mêmes en milieu professionnel et dans la vie quotidienne. On pourrait à ce sujet dire qu'à chaque occasion, sa courtoisie ou la relation génère sa courtoisie.

Il serait par conséquent osé de vouloir établir une liste exhaustive des comportements qu'on peut qualifier de courtois. On peut cependant relever que :



LES OBLIGATIONS LIEES AU SAVOIR-VIVRE AU TRAVAIL

I. 1 La courtoisie

- ✓ dire bonjour à tout le monde est le B-A-BA du savoir-vivre au travail ;
- ✓ utiliser le vouvoiement est une marque de respect qui est toujours bien appréciée ;
- ✓ utiliser les mots ou expressions tels que : s'il vous plait, merci, excusez-moi, je vous en prie, peut paraître anodin mais donne tout son sens à cet adage selon lequel « la courtoisie ne coûte rien, mais achète tout » ;
- ✓ Dans l'espace de travail, il est de bonne courtoisie de travailler aussi silencieusement que possible pour ne pas altérer la concentration des collègues et collaborateurs;
- ✓ En réunion, la politesse impose d'être ponctuel sur l'horaire de début et attendre la levée de la séance. Monopoliser la parole, ne pas écouter les intervenants, couper la parole sont autant de comportements à proscrire pendant les réunions;



LES OBLIGATIONS LIEES AU SAVOIR-VIVRE AU TRAVAIL

- ✓ On retiendra aussi que pendant les dîners et sorties- détente, il faut éviter d'aborder des sujets susceptibles de créer des tensions ou d'incommoder certaines personnes. La politique et la religion font notamment parties de ces sujets;
- ✓ Spécifiquement dans ses rapports avec les usagers/clients, la courtoisie dont l'Agent du Trésor doit faire preuve, doit se traduire dans l'accueil physique et téléphonique tel que décrit dans les engagements de service du Trésor, lequel a déjà fait l'objet d'une communication.

On pourrait à l'infini recenser les actes de courtoisie. Ce dont on peut se réjouir, c'est qu'au Trésor Public, les relations sont généralement empreintes de courtoisie.

Savoir-vivre en milieu professionnel se traduit aussi par la compréhension.



LES OBLIGATIONS LIEES AU SAVOIR-VIVRE AU TRAVAIL

I.2 La compréhension

La compréhension est la qualité par laquelle on comprend autrui. On l'assimile à l'indulgence, à la tolérance et à la bienveillance. Faire preuve de compréhension revient donc à être indulgent, bienveillant ou compréhensif.

Ferait ainsi preuve de compréhension, l'agent qui, à l'heure de la descente du travail, accepterait volontiers d'exécuter une tâche que lui confierait son supérieur.

Aurait également fait preuve de compréhension, l'agent qui, à sa pause, recevrait un usager/client au regard de l'urgence.

Dans les rapports avec les collaborateurs et collègues, la compréhension pourrait se traduire dans le fait de s'accepter, se supporter et se pardonner mutuellement.

Il paraît aussi juste pour un supérieur de faire preuve de compréhension en reconnaissant le droit à l'erreur à ses collaborateurs.



LES OBLIGATIONS LIEES AU SAVOIR-VIVRE AU TRAVAIL

A l'analyse, faire preuve de compréhension apparait comme un signe de respect, de courtoisie, de disponibilité et d'un bon accueil.

Savoir vivre en milieu du travail se traduit également par la maîtrise de soi dans l'accomplissement de sa mission.



LES OBLIGATIONS LIEES AU SAVOIR-VIVRE AU TRAVAIL

1.3 La maîtrise de soi

La maîtrise de soi est la qualité d'une personne qui sait se dominer, se contrôler. C'est avoir du sang-froid.

C'est, par exemple, l'attitude de l'agent qui ne répond pas ou de façon aimable aux propos discourtois d'un usager /client, d'un collaborateur ou d'un collègue.

Aurait aussi fait preuve de maîtrise de soi, le Supérieur qui s'abstiendrait de faire publiquement des reproches à un agent malgré la gravité de son agissement.

Ferait également preuve de sang-froid, l'agent qui garderait le silence nonobstant les propos injurieux et injustifiés tenus publiquement à son égard par son supérieur.

En réunion, la maîtrise de soi reviendrait par exemple à tenir des propos empreints de courtoisie face à une attitude très peu polie.



LES OBLIGATIONS LIEES AU SAVOIR-VIVRE AU TRAVAIL

1.3 La maîtrise de soi

En somme, la maîtrise de soi permet d'éviter d'exagérer dans l'expression de ses émotions. Les personnes qui ont le contrôle d'elles-mêmes restent calmes dans toutes les circonstances quoi qu'il arrive : elles ne dramatisent pas, ne s'emporent pas et n'ont pas non plus de réactions excessives.

Outre ces obligations qui viennent d'être passées en revue, les autres sont liées à la solidarité au travail.

II

LES OBLIGATIONS LIÉES A LA SOLIDARITE AU TRAVAIL



LES OBLIGATIONS LIEES A LA SOLIDARITE AU TRAVAIL

A cet égard, il est fait obligation à l'agent du Trésor d'œuvrer non seulement à la promotion de l'entraide mais aussi à celle de l'amitié.

II.1 La promotion de l'entraide

L'entraide se définit comme l'action de s'entraider de s'apporter une aide mutuelle, de soutenir de manière réciproque.

Ainsi définie, la promotion de l'entraide est une réalité au Trésor Public comme en témoignent les actions sociales de la Direction Générale et celles des structures associatives et syndicales.



LES OBLIGATIONS LIEES A LA SOLIDARITE AU TRAVAIL

II.1.1 Les actions sociales de la Direction Générale

Outre son importante contribution dans le fonctionnement des structures sociales telles que l'AMAT-CI, le Centre Médical, la CRAT, le FOSAT-CI et dans l'opération immobilière qu'elle vient d'initier, la Direction Générale intervient en soutien, aux agents musulmans pendant la période de Ramadan. Elle apporte également son soutien à tous les agents pendant les fêtes de fin d'année à travers les bons d'achats, les cartes cadeaux, les arbres de Noël organisés au profit des enfants des agents, aussi bien à Abidjan qu'à l'intérieur du pays, et les dotations pour le réveillon de la Saint Silvestre. Elle offre aussi des pèlerinages aux agents musulmans et chrétiens.

En outre, elle intervient en cas de décès (d'un agent, de son conjoint, d'un ascendant et d'un descendant) et apporte son assistance aux grands malades.

Par leurs actions, les structures associatives et syndicales participent, elles aussi, à la promotion de l'entraide dans les services du Trésor.



LES OBLIGATIONS LIEES A LA SOLIDARITE AU TRAVAIL

II.1.2 Les actions sociales des structures associatives et syndicales

A ce titre, il est à noter la création au Trésor de mutuelles interservices, d'associations et amicales qui, au regard de leurs objet et champ d'intervention contribuent indéniablement à renforcer les actions sociales de la Direction Générale. Dans leurs statuts et règlement intérieur, ces organisations prévoient des soutiens en cas de décès, de mariage, de naissance et même des prêts. De tels soutiens sont aussi prévus par les textes qui régissent les structures syndicales.

L'agent du Trésor doit enfin œuvrer à la promotion de l'amitié dans son milieu professionnel.

II.2 La promotion de l'amitié

L'amitié est une relation privilégiée fondée sur des affinités et une sympathie mutuelle, une forme d'attachement librement choisie qui ne doit rien aux liens familiaux. Au-delà d'une telle définition, deux questions viennent à l'esprit :

- quelles sont les qualités d'un vrai ami ?
- comment vivre l'amitié en milieu professionnel ?



LES OBLIGATIONS LIEES A LA SOLIDARITE AU TRAVAIL

II.2.1 Les qualités d'un vrai ami

Pèle mèle, dans l'abondante littérature consacrée à l'amitié, on peut noter que :

« L'ami, c'est d'abord un allié, c'est-à-dire quelqu'un qui se réjouit vraiment de ton bonheur et de ta réussite. C'est aussi quelqu'un qui va faire ce qu'il peut pour aider ta réussite ou ton bonheur ».

« Un ami, c'est simplement quelqu'un qui a envie de t'aider à être heureux, parce que te voir épanoui fait partie de son propre équilibre ».

« La vraie amitié, c'est aider l'autre gratuitement, juste parce que son bonheur à lui est un peu ton bonheur à toi ».

« Les vrais amis, on met parfois du temps à les trouver, car ce sont des gens vraiment précieux qui te donnent de l'énergie, qui t'inspirent, te soutiennent, te complètent ».

Au regard de ces quelques qualités d'un vrai ami, comment vivre l'amitié en milieu professionnel ?



LES OBLIGATIONS LIEES A LA SOLIDARITE AU TRAVAIL

II.2.2 L'amitié en milieu professionnel

Certes, en milieu professionnel, il existe de vrais amis. Mais à défaut d'être des vrais amis, l'amitié au travail doit se traduire au quotidien dans les faits et gestes, notamment :

- savoir s'écouter : combien de malentendu pour n'avoir pas pris le temps de s'écouter ;
- respecter le secret : savoir garder le silence sur une confidence est une marque d'amitié ;
- Être présent pendant les moments difficiles : c'est la première chose qu'attend un ami ; selon son caractère, chacun trouvera la façon d'être présent et de montrer son affection ;
- Prendre l'autre comme il est : nul n'est parfait, autant que nous sommes, chacun a ses défauts ;



LES OBLIGATIONS LIEES A LA SOLIDARITE AU TRAVAIL

- Accepter les différences : ce qui fait l'intérêt d'une relation n'est pas nécessairement d'être d'accord sur tout ; on peut avoir de grands points de divergence, mais être complémentaire ;
- Ne pas juger : éviter les critiques et faire plutôt comprendre à l'autre ce qui ne nous a pas plu dans son comportement ;
- Associer aux événements de famille : un ami apprécie bien d'être associé aux événements familiaux ;
- Manifester une marque d'attention : un coup de fil à un collaborateur en congé ou malade, un cadeau de retour d'une mission sont autant d'attitudes amicales ;
- La pratique collective du sport et les sorties-détentes, ainsi que les tontines sont également des leviers importants de consolidation des liens d'amitié.



LES OBLIGATIONS LIEES A LA SOLIDARITE AU TRAVAIL

Au regard de ces quelques traits caractéristiques de l'amitié en milieu professionnel, pouvons-nous dire qu'à l'IGT nous œuvrons pour la promotion de l'amitié ?



CONCLUSION

CONCLUSION

La qualité des relations humaines constitue, pour le Trésor Public, un enjeu majeur tant elle apparaît comme un outil indéniable de performance. En ce qu'elle permet un environnement de travail respectueux et agréable, renforce le sentiment de considération de tout un chacun dans le service et est une source certaine de motivation des agents, une bonne qualité des relations humaines affecte positivement le rendement des agents, et conséquemment la performance du service.

A l'inverse, il est tout aussi prouvé que la mauvaise qualité des relations humaines peut engendrer un état d'épuisement émotionnel parmi le personnel : stress, dépression, anxiété, trouble de sommeil, agressivité, repli sur soi-même. En plus des problèmes de santé qu'elle peut occasionner, une mauvaise qualité des relations humaines expose à une recrudescence de conflits, à de nombreux abandons de postes et de demandes d'affectation et à un absentéisme chronique. Toute chose qui, de toute évidence, impacte négativement l'efficacité de l'agent et partant la performance du service.



CONCLUSION

Il importe donc de veiller à l'instauration de bonnes relations humaines dans tous les services du Trésor Public et d'œuvrer tous les jours à son amélioration. Nous sommes tous interpelés.



CONCLUSION

Il importe donc de veiller à l'instauration de bonnes relations humaines dans tous les services du Trésor Public et d'œuvrer tous les jours à son amélioration. Nous sommes tous interpellés.



MERCI POUR VOTRE
AIMABLE ATTENTION