

## ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE ET ELEMENTS DU LANGAGE DES AGENTS DES SERVICES PUBLICS EN CÔTE D'IVOIRE

Koffi Nestor N'DRI

Université Alassane Ouattara, Côte d'Ivoire

[nkndrio601@gmail.com](mailto:nkndrio601@gmail.com)

**Résumé :** La notion d'éthique est une notion multidimensionnelle qui explore tous les domaines de l'existence humaine. Elle désigne, selon P-G. Bergeron (cité par Gagnon), « l'ensemble des règles de conduite qui guident une personne à agir d'une façon donnée » (Gagnon et al. 2005, p. 289). Le lien entre éthique et discours est donc une évidence. En effet, communiquer est une réalité. Savoir communiquer en est une autre. Le « savoir communiquer » implique l'idée de « bien » ou de « mal » communiquer. C'est d'ailleurs la raison qui pousse l'éthique à s'inviter quelques fois dans la relation entre des interlocuteurs. Les discours des agents des services publics en Côte d'Ivoire se trouvent très souvent confrontés à des difficultés d'ordre éthique vis-à-vis des usagers de ces services. Cet article se propose d'analyser les discours des agents des services publics et de relever les connotations contenues dans les signes linguistiques utilisés en lien avec la corruption.

**Mots clés :** Éthique professionnelle, langage, service public

### *PROFESSIONAL ETHICS AND ELEMENTS OF THE LANGUAGE OF PUBLIC SERVICE EMPLOYEES IN CÔTE D'IVOIRE*

**Abstract:** The notion of ethics is a multidimensional notion that explores all areas of human existence. It refers, according to P-G. Bergeron (cited by Gagnon), to "the set of rules of conduct that guide a person to act in a given way" (Gagnon et al. 2005, p. 289). The link between ethics and discourse is therefore obvious. Indeed, communicating is a reality. Knowing how to communicate is another. "Communication skills" implies the idea of "good" or "bad" communication. This is the reason why ethics sometimes invites itself into the relationship between interlocutors. The speeches of public service workers in Côte d'Ivoire are very often confronted with ethical difficulties vis-à-vis the users of these services. The aim of this article is to analyse the discourse of public service agents and to identify the connotations contained in the language signs used in connection with corruption.

**Keywords :** professional ethics, language, public service

### **Introduction**

L'éthique est une notion complexe qui s'invite dans tous les secteurs d'activité humaine. Elle est à juste titre indispensable au monde professionnel où elle influence d'une manière ou d'une autre le comportement des acteurs des entreprises ou institutions. Au sein des organisations (publiques ou privées), selon Bergeron cité par Gagnon et al. (2005, p. 289) par exemple, l'éthique touche deux niveaux d'intervention.

D'une part, l'éthique personnelle (l'ensemble des règles de conduite que se trace une personne) et d'autre part, l'éthique organisationnelle (l'ensemble des règles de conduite interne que s'est fixées une organisation). L'attraction ou la répulsion des utilisateurs des services d'une organisation sera fonction de la conformité ou non de ses pratiques aux valeurs éthiques. Le lien entre éthique et discours est donc une évidence. En effet, communiquer est une réalité. Savoir communiquer en est une autre. Le « savoir communiquer » implique l'idée de « bien » ou de « mal » communiquer. Pour cette raison d'ailleurs, l'éthique s'intéresse à la relation entre acteurs en interaction. « Dans une société moderne, la communication est une tâche continue et interactive et il en va de même entre les autorités et les citoyens » (Pasquier, 2017, p. 39). Cette pensée de Pasquier relève de l'importance capitale de la communication entre autorités ou services publics et usagers. À en croire cet auteur, les agents des administrations d'État devraient prôner un discours transparent de sorte à rassurer l'utilisateur de leurs services. Pourtant, la réalité serait toute autre en Côte d'Ivoire où les services publics sont régulièrement accusés de malversation. Les discours des agents de ces services se trouvent très souvent confrontés à des difficultés d'ordre éthique vis-à-vis des usagers. Le bon fonctionnement de l'institution repose sur la qualité de la communication existant en son sein ou entre elle et ses usagers. Or, bien communiquer c'est obéir aux règles fixées par les organisations. Ces codes définissent les droits et devoirs des agents. A juste titre, « De nos jours, dans tous les systèmes démocratiques, des normes de conduite élevées dans le service public constituent à nouveau une question politique essentielle et prioritaire pour les gouvernements » (Bernier, 2002, p. 2). Pour Bernier la question de la bonne conduite dans les établissements publics est tellement cruciale qu'elle constitue une question reléguée au premier plan dans les États démocratiques. Le gouvernement ivoirien ne fait pas l'exception. En effet un code d'éthique et de déontologie est mis à la disposition des agents de la fonction publique.

Sont considérés comme agents publics, les fonctionnaires et agents relevant d'un statut public, les contractuels de l'administration, les élus et les agents des collectivités territoriales ou tout autre agent nommé à titre permanent ou temporaire et quel que soit son niveau hiérarchique dans l'administration.

Article 2 du Code de Déontologie de la Fonction Publique de Côte d'Ivoire (CDFP-CI)

A son article 1 du (CDFP-CI), il est précisé que « La présente loi porte code de Déontologie des agents publics. Elle détermine les normes de comportements et de conduite qui s'imposent à eux dans le cadre de l'exercice de leurs missions ». Il s'agit en fait des droits et devoirs de l'agent public ivoirien. En plus de ce code, des campagnes de sensibilisation contre les mauvaises conduites sont menées par la Haute Autorité de la Bonne Gouvernance. Toutefois, le constat dans les services publics est scandaleux :

- Les plaintes des usagers sont régulières eu égard aux retards dans le traitement des dossiers dans certaines mairies. Par exemple : « le patron n'est pas là, passer la semaine prochaine » ;

- L'on enregistre également des plaintes relativement aux « pots de vin ou dessous de table » exigés par les prestataires de service avant le traitement des dossiers. Par exemple : « il faut mettre caillou sur ton dossier, sinon il va s'envoler ».

« Communiquer, c'est entendre ce qui n'est pas dit » selon Peter Drucker cité par Pasquier (2017, p. 5). En clair les signaux linguistiques émis par les agents de services publics en direction des usagers avant toute prestation sont plus ou moins reçus et décodés par les usagers qui obéissent par crainte de perte de temps.

Ces constats posent clairement la problématique de la transparence et de l'honnêteté dans le discours des agents des services publics. Quels sont donc les éléments linguistiques émis en direction des bénéficiaires des services et leurs significations ? Ces éléments du discours émis par les agents de service public sont-ils conformes au code d'éthique et de déontologie des administrations publiques de Côte d'Ivoire ? Comme éléments de réponses provisoires à ces préoccupations, disons que les signes linguistiques utilisés sont des vocables ou concepts de nature à extorquer de l'argent aux usagers des services. Ces codes pourraient donc signifier « sans argent, pas de travail ou incite-moi à vite traiter ton dossier ». Ce pourrait être dans l'ensemble, le langage de la corruption. Aussi faut-il dire que le code d'éthique et de déontologie de la fonction publique de Côte d'Ivoire ne recommande pas aux agents de monnayer leur service.

L'objectif visé par cette étude est d'analyser les discours des agents des services publics et de montrer que les connotations contenues dans les signes linguistiques représentent le vocabulaire de la corruption.

### *0.1 Cadre théorique*

Deux théories ou approches théoriques servent d'appui à ce travail. Il s'agit de la pragmatique et de la déontologie. La pragmatique est une approche linguistique. La pertinence de cette approche tient au fait qu'elle s'appuie sur le concept de « contexte » pour expliquer les éléments du langage utilisés par les agents des services publics en Côte d'Ivoire. En effet, les expressions utilisées sont polysémiques. Ainsi, leurs significations ne sont point littérales. Elles se présentent comme des codes et nécessitent que les acteurs de la communication soient imprégnés et partagent ces codes pour l'efficacité des échanges, car le premier facteur de l'efficacité de la communication est un code commun (Mcshane et al., 2013, p. 394). La seconde théorie s'inscrit dans le cadre de l'éthique : la déontologie. Ce mot est d'origine Grecque (deon ou deontos), qui désigne « la connaissance de ce qui est juste ou convenable...la science du devoir à remplir...l'ensemble des règles et des devoirs régissant une profession » (Bentham, 1834, p. 21). Il a été créé par Jeremy Bentham en 1834 dans le sens général de sciences de la morale (Lecomte, 2012). La théorie déontologique est celle qui affirme que chaque action humaine doit être jugée selon sa conformité (ou non-conformité) à certains devoirs.

## 0.2 Méthode et méthodologie

Considérant la formulation du sujet d'étude, le lieu de recherche est la ville d'Abidjan, la ville la plus peuplée - plus de 5 millions d'habitants sur un total de 26.453.542 – (INS, 2014), mais également la capitale économique du pays. Cette ville abrite la totalité des ministères depuis l'accès de la Côte d'Ivoire à l'indépendance en 1960. A cet égard, Abidjan représente l'origine de toutes les administrations publiques du pays. A juste titre, l'enquête se déroulera auprès des témoins directs ayant une fois été victimes d'extorsion d'argent dans les services publics. Ce sont dix (10) témoins ayant fréquenté chacun un service public dans la ville d'Abidjan. Sont pris en compte les services tels : les ministères, les municipalités, etc. Notons que le choix porté sur les entités ministérielles ou municipales s'est fait de façon hasardeuse. Aucun choix n'est fait d'avance. Chacune de ces « victimes » relate son expérience sous forme de dialogue établi entre lui et l'agent de service public (son interlocuteur). Ce sont donc au total dix (10) extraits de conversation qui sont étudiés. La méthode choisie pour la collecte de donnée est la méthode qualitative, c'est-à-dire par un entretien avec les usagers des services publics ayant fait l'objet d'extorsion par un agent de service public. Ce travail repose également sur une étude documentaire qui porte sur le code d'éthique et de déontologie des services publics de Côte d'Ivoire.

### 1. Présentation et analyse des résultats

Les résultats se présentent en deux parties. La première partie s'intéresse aux extraits de conversations tandis que la deuxième s'occupe de l'analyse éthique.

#### 1.1 Présentation des extraits de conversations entre des agents de service public et usagers

A l'issue d'une investigation menée dans les services publics annoncés dans la méthodologie de travail, nous présentons à présent quelques extraits de discours enregistrés.

**Extrait N°1 :** cet entretien se déroule entre un usager qui sollicite un agent du palais de justice du Plateau (commune située au centre d'Abidjan) pour établir un acte d'individualité.

- Usager : « Bonjour monsieur, je voudrais me faire établir un acte d'individualité. Quelles sont les pièces à fournir et combien ça coûte ? »
- Agent public : « Deux différentes pièces où les noms sont différents, photocopies des pièces d'identité de deux témoins. C'est 8000 F mais si tu veux avoir vite le document, **il faut mettre quelque chose dessus** ».

**Extrait N°2 :** cette situation de communication se déroule à la mairie d'Abobo (commune située au nord-est d'Abidjan). Elle met en relation un collaborateur informel des agents des services d'état civil et un usager venu se faire établir un extrait d'acte de naissance.

- Le collaborateur : « bonjour monsieur, je peux vous aider ? »
- L'usager : « je veux un extrait d'acte de naissance. »
- Le collaborateur : « le patron n'est pas là pour signer, mais **si vous voulez hein...je peux gérer ça !** »

**Extrait N°3 :** nous nous situons ici au ministère de la construction dans une conversation entre un usager et le responsable d'un service.

- L'utilisateur : « Bonjour monsieur, j'ai déposé un document à faire signer au bureau et on m'a demandé de vous appeler parce que vous êtes absent ».
- Le responsable de service : « est-ce que vous avez vu la secrétaire ? »
- L'utilisateur : « oui, c'est elle qui m'a dit de vous appeler »
- Le responsable : « **il faut bien la voir** »

**Extrait N°4** : cette conversation se tient au ministère des transports, précisément au service des examens de codes de conduite.

- L'agent du ministère : « Bonjour, puis-je t'aider ? »
- L'utilisateur : « Bonjour monsieur, je suis venu pour l'examen du code »
- L'agent du ministère : « **Tu veux vite avoir ton permis ? Donc il faut mettre les moyens de ton côté, sinon, pas la peine** ».

**Extrait 5** : nous nous situons ici dans une conversation entre un agent de la mairie de Koumassi et un usager allé faire légaliser son diplôme.

- L'utilisateur : « Bonjour monsieur, je voudrais faire légaliser mon diplôme ».
- L'agent de la Mairie : « bonjour, ah, tu reviendras dans deux jours hein, parce que le Maire n'est pas là pour signer ».
- L'utilisateur : « eh, pardon, je dois déposer mon dossier demain ».
- L'agent de la Mairie : « ok, dans ce cas, **tu vas payer mon transport pour aller faire signer le document cher lui à la maison** ».

**Extrait 6** : cet extrait de conversation se tient dans un bureau du ministère de la justice au 2 Plateau (commune de Cocody), entre un agent et un usager venu se faire établir un régi de commerce.

- L'utilisateur : « bonjour chef, j'ai déposé mon régi de commerce à faire signer depuis deux semaines ».
- L'agent : « ok, passez la semaine prochaine, ce n'est pas encore près ».
- L'utilisateur : « pff...j'ai besoin de ça demain. C'est urgent s'il vous plaît ».
- L'agent : « **donc on fait comment ?** ».

**Extrait 7** : cet entretien se déroule au ministère de la fonction publique, entre un candidat (qui patiente dans un rang kilométrique) et un agent (qui longe le rang), dans le cadre de la constitution du dossier de candidature.

- L'agent : « bonjour, tu es là depuis quelle heure ? »
- L'utilisateur : « depuis 4h du matin ».
- L'agent : « d'accord, viens me voir discrètement dès que le service commence. Si les gens veulent parler, tu te présentes comme un parent ».
- L'utilisateur : « ok ».

Quelques minutes après l'ouverture des bureaux, l'utilisateur se dirige vers l'agent :

- « Chef, je suis là comme vous l'avez demandé ».
- L'agent : « **concours de Côte d'Ivoire c'est dur d'êh. Tu connais quelqu'un ? pas grave, prends mon numéro et appelle-moi** ».

**Extrait 8** : cette conversation se déroule au ministère de l'Education nationale, dans le cadre du concours de Centre d'Animation et de Formation Pédagogique (CAFOP), entre un Conseiller extrascolaire (oncle du candidat) et un candidat qui souhaite être admis en 2014.

- Candidat : « bonjour mon oncle, je suis venu pour la candidature au concours du CAFOP ».
- Conseiller extrascolaire : « je veux bien t'aider hein, mais tu sais, comme j'ai des supérieurs qui réclament toujours **quelque chose**, je ne peux pas faire ça gratuit pour toi. **Il faut rentrer au bois sacré, rentre au bois des initiés, tu sais comment ça se passe dans ce pays... »**.

**Extrait 9 :** il est ici question d'un dialogue tenu entre un agent de Police nationale chargé d'effectuer le contrôle sur la route et un automobiliste. L'agent de Police arrête d'un coup de sifflet un automobiliste qui obtempère. L'agent s'avance vers lui, le fixe pendant quelques secondes avec un silence et avec un sourire inexplicable. Surpris, l'automobiliste interroge :

- Automobiliste : « mais chef, on dit quoi ? »
- Agent de Police : « **Patron, (sourire)...c'est vous les patrons. Moi je suis vieux ho...on se comprend non ?... Faut faire vite on va quitter ici »**.

**Extrait 9 :** il est ici question d'un dialogue tenu entre un agent de Police nationale chargé d'effectuer le contrôle sur la route et un automobiliste. L'agent de Police arrête d'un coup de sifflet un automobiliste qui obtempère. L'agent s'avance vers lui, le fixe pendant quelques secondes avec un silence et avec un sourire inexplicable. Surpris, l'automobiliste interroge :

- Automobiliste : « mais chef, on dit quoi ? »
- Agent de Police : « **Patron, (sourire)...c'est vous les patrons. Moi je suis vieux ho...on se comprend non ?... Faut faire vite on va quitter ici »**.

**Extrait 10 :** cette situation de communication a lieu à la mairie de Yopougon (commune d'Abidjan), entre un usager et des agents en service, dans le cadre d'un extrait d'acte de naissance. A son arrivée, l'usager se dirige vers le rang où il rencontre un autre agent en train de collectionner les dossiers pour l'établissement des extraits d'acte de naissance.

- Usager : « bonjour monsieur, je veux un extrait d'acte de naissance, svp »
- Agent : « tu as combien ? »
- Usager : « je veux deux timbres, ça fait combien ? »
- Agent : « 500 F par timbre »
- Usager : « ok, tenez »

L'agent récupère le dossier et la somme de mille (1000F) pour les deux timbres. Mais semblant insatisfait, il fixe du regard l'usager puis questionne de nouveau :

- Agent : « **mais tu as combien même ? »**
- L'usager semblait ne pas comprendre mais après quelques secondes de réflexion, finit par comprendre le langage. Elle retorque enfin : « allez-y, si vous finissez, je vais faire quelque chose ».

Voici présentés les extraits de conversations entre des agents de service public et usagers. Ce sont effectivement dix (10) extraits de discours. Passons à présent à l'analyse de ces discours.

## 1.2 Analyse éthique des messages des agents des services publics

Le tableau de l'analyse éthique des messages

Services publics	Signaux linguistiques des agents des services publics	Dénotation	Connotation	Problèmes éthiques
Palais de justice d'Abidjan-Plateau	« ...il faut mettre quelque chose dessus »	Aller au-delà du montant normal	Donner plus d'argent pour vite recevoir la pièce demandée.	Incitation à la corruption
Mairie d'Abobo	«...si vous voulez, je peux gérer ça »	L'usager à le choix de faire signer son document	Réclamation d'une motivation pour la signature.	Incitation à la corruption
Ministère de la construction	« Est-ce que tu as vu la secrétaire ? « Il faut bien la voir »	S'adresser à la secrétaire	Réclamation de motivation à payer chez la secrétaire avant la signature du document demandé.	Incitation à la corruption
Service des examens de code de conduite du Ministère des transports	« Tu veux vite avoir ton permis ? Donc il faut mettre les moyens de ton côté, sinon pas la peine »	Présentation de la condition pour réussir son permis de conduire à temps et menace.	Exigence de motivation pour le service	Incitation à la corruption
Mairie de Koumassi	« Tu vas payer mon transport pour aller faire signer le document cher lui à la maison »	Cette information signifie le Maire est resté à la maison. Ainsi, la seule condition pour que le document soit signé est de le déplacer vers son domicile.	Demande d'argent	Incitation à la corruption
Ministère de la justice	« Donc on fait comment ? »	Cette interrogation pour traduire la recherche d'une solution à l'amiable.	Demande d'achat de conscience	Incitation à la corruption
Ministère de la fonction publique	« Concours de Côte d'Ivoire c'est dur déh. Tu connais quelqu'un ? pas grave, prends mon numéro et appelle-moi »	Il n'est pas facile d'être admis à un concours sans connaissance, cependant l'agent invite l'usager à ne pas s'inquiéter.	Orientation vers la piste de la corruption	Incitation à la corruption
Ministère de l'éducation nationale	« ...Il faut rentrer au bois sacré, rentre au bois des initiés, tu sais comment ça se passe dans ce pays »	Le conseiller demande au candidat de respecter la coutume	Exigence d'argent comme condition d'admission au concours	Incitation à la corruption
Agent de Police Nationale	« Patron, (sourire)...c'est vous les patrons. Moi je suis vieux ho...on se comprend non ?... Faut faire vite on va quitter ici ».	L'agent suscite l'émotion, la pitié chez l'automobiliste d'une part. D'autre part il estime qu'il n'a pas besoin de parler pour être compris.	Réclamation d'argent	Incitation à la corruption
Mairie de Yopougon	« Mais tu as combien même ? »			

Source : réalisé par Nestor N'DRI (2021)

A l'analyse de ce tableau, tous les cas étudiés présentent dans le fond, les mêmes discours dans la mesure où les propos des agents publics ont la même connotation : des abus, des incivilités et des mensonges dans le but ultime de soutirer une motivation personnelle avant de répondre à la sollicitation des usagers.

## 1.3 Analyse du code d'éthique et de déontologie de la fonction publique

Analysons à présent le code d'éthique et de déontologie de la fonction publique pour vérifier le degré de similarité entre le contenu de ce code et l'intensité

morale des agents de services publics. Le code d'éthique et de déontologie des agents de service public établit les droits et devoirs du fonctionnaire ou de l'agent public.

*-Au titre des droits*

Le fonctionnaire ou l'agent de service jouit de libertés individuelles, c'est-à-dire : la liberté d'expression et d'opinion ainsi que celle de circuler. Il bénéficie également de liberté collective. Cette dernière renvoie aux libertés d'association, de réunion, syndicale et de grève. Voici ainsi révélés les droits de l'agent de service public. Qu'en est-il de ses devoirs ?

*-Au titre des obligations*

L'agent de service public doit remplir deux types de devoirs : **les obligations dans l'exercice de sa fonction et les obligations en dehors du cadre du travail.**

Le premier type renferme : les devoirs liés à l'exercice de la fonction, les obligations liées au principe de légalité et les obligations liées au comportement de l'agent. Dans le premier cas (les devoirs liés à l'exercice de la fonction), « le fonctionnaire doit assurer son activité professionnelle de manière pleine et entière » (Cf. DOFP-CI)<sup>1</sup>. Selon le deuxième cas c'est-à-dire le principe de légalité, « l'administration est soumise au principe de légalité ainsi que le fonctionnaire lui-même ». En d'autres termes, l'agent public doit agir dans le respect des règles, normes et procédures nationales et internationales en vigueur. Il est également tenu d'obéir aux instructions émanant de ses supérieurs hiérarchiques. La troisième obligation qui nous intéresse le plus, l'agent de service public ne doit pas porter atteinte à la bonne image de l'administration. Autrement dit, il doit agir avec neutralité et impartialité vis-à-vis des usagers du service demandé. Cela signifie qu'il doit s'abstenir d'agir pour le compte d'un intérêt partisan. En termes d'impartialité, l'agent public est contraint de « traiter sur un pied d'égalité tous les usagers, sans distinction de sexe, de race, de religion ou d'autres critères de discrimination » (Cf. DOFP-CI). L'agent public a enfin et surtout l'obligation de probité et de désintéressement envers ses usagers. Les notions de probité et de désintéressement dénotent clairement que l'agent de service public, dans le cadre de l'exercice de ses fonctions s'interdit de « solliciter, directement ou indirectement auprès d'un prestataire ou d'un usager, des dons, des présents ou des avantages quelconques de nature à compromettre son indépendance » (Cf. DOFP-CI).

Le deuxième type d'obligation stipule que même en dehors du travail, l'agent de service public doit adopter un comportement irréprochable dans sa vie privée. Aussi, ce dernier a l'obligation de réserve, c'est-à-dire de discrétion dans l'expression de ses opinions et surtout de retenue dans son langage. Ainsi se présente le code d'éthique et de déontologie des services publics.

## 2. Discussion des résultats

L'analyse des extraits de conversation au moyen de la théorie pragmatique du langage permet de comprendre que le langage utilisé dans les services publics face

---

<sup>1</sup> Droits et obligations du fonctionnaire en Côte d'Ivoire

aux usagers est un langage technique d'incitation à la corruption. Elle permet également de comprendre que les agents des services publics, pour des mesures de sécurité, n'expriment pas directement le besoin d'argent aux usagers avant la prestation. Ils le font à travers des codes que partagent les usagers. Il est donc convenable d'établir que le langage des agents des services publics en direction des bénéficiaires de ces services jouit d'une connotation péjorative. De l'analyse documentaire relative à la deuxième hypothèse, retenons que le code d'éthique et de déontologie du fonctionnaire ou de l'agent public de la République de Côte d'Ivoire est digne d'être appliqué dans les administrations publiques. Nulle part dans ce code, il n'est question de culture de corruption comme valeur morale et éthique. Le langage de la corruption ne fait donc pas partie de la culture des organisations publiques. Bien au contraire, cette valeur y est proscrite. La deuxième théorie, la théorie déontologique trouve tout son sens dans cette analyse en ce sens que les employés des services publics ne se comportent pas conformément au code d'éthique et de déontologie qui constitue le fondement de l'administration publique. En effet, ceux-ci devraient agir conformément aux lois (droits et devoirs) qui garantissent le fonctionnement des services publics. Toutefois, ces agents choisissent délibérément de s'adonner à des actes opposés à leur éthique professionnelle. Ces langages sont utilisés dans une perspective de motivation. Il est certes vrai qu'ils le font sans tenir compte des conséquences, mais en réalité, leurs actions ne sont pas sans impacts sur l'image des administrations publiques de Côte d'Ivoire. Dans ce sens d'ailleurs, tous les témoins et victimes interrogés ont marqué leur indignation doublée de la déception vis-à-vis des services publics de Côte d'Ivoire. Cette étude révèle l'absence de sensibilité éthique dans les administrations publiques. La sensibilité éthique est « une caractéristique personnelle qui permet de reconnaître l'existence et l'importance relative d'un problème d'ordre moral » (Mcshane et al., 2013, p. 108). Cela signifie que posséder l'intensité éthique, c'est avoir une conscience discernement entre ce qu'il est convenable de faire et ce qui est à proscrire. Cette intensité est absente en ce sens que dans leur façon de communiquer, les agents publics semblent n'avoir aucun remord. Pour eux, l'argent passe avant tout service pour lequel ils perçoivent un salaire mensuel. En effet :

Les personnes pourvues de sensibilité éthique n'ont pas nécessairement un comportement plus responsable que les autres. Cependant, elles peuvent déterminer si un problème est d'ordre moral et évaluer avec justesse son intensité moral.

Mcshane Steven (2013, p. 108)

En d'autres termes, les agents des services publics devraient quand même être avoir la conscience professionnelle de bien faire le travail pour lequel ils sont recrutés. Aujourd'hui, plus que jamais, dans les services publics de Côte d'Ivoire, la corruption est grandissante et s'exprime à travers plusieurs codes dont la liste n'est pas exhaustive. Certains réclament directement les « pots de vin », d'autres le font à travers quelques éléments du langage susmentionnés ou d'autres encore comme : « il faut parler français » ; « il faut mouiller ma barbe » ; « il faut déposer briques sur ton dossier » ; « il faut faire on va faire » ; etc. ces langages ne s'invitent pas seulement dans la

relation entre agents et usagers des services. Ils sont parfois entendus dans des cas comme l'octroi des contrats et bien d'autres.

Disons in fine que le langage de la corruption dans les administrations publiques est un problème à forte intensité morale que seule une forte sensibilité éthique pourra reconnaître. En plus de l'absence de la sensibilité éthique dans les administrations publiques, notons également l'absence d'intégrité morale chez les agents. Qu'est-ce que l'intégrité morale et comment son absence chez un agent est susceptible d'entraver le bon fonctionnement du service public ? L'intégrité chez un homme est « le respect, en toutes circonstances des engagements et obligations liées à la fonction » (Dobel, 2003, 59). Pour cet auteur, rien ne justifie la trahison à son intégrité professionnelle. Elle joue un grand rôle dans la fidélité des engagements et la qualité du jugement. Ce rôle est encore plus grand quand il s'agit d'institution publique. En effet, elle assure la cohésion interne. Mieux :

L'intégrité des personnes et celle des institutions publiques se rejoignent dans les engagements qui sont pris et dans l'exercice du jugement. L'individu projette son intégrité personnelle dans sa fonction par son engagement à obéir à la loi, à se conformer aux obligations de sa charge et à ne jamais transgresser les limites imposées par sa fonction [...].

J. Patrick Dobel (2003, p.59)

Ces propos de J. Patrick Dobel expliquent clairement qu'il existe des règles, des lois, des normes, que ce soit au niveau personnel comme dans les services publics. Ainsi, le bon fonctionnement voire la dynamique d'une institution publique tient dans la conjugaison des efforts entre l'intégrité individuelle et celle de l'institution. Ceci explique que l'agent de service public doit faire l'effort de respecter les principes, les droits et devoirs qui régissent sa profession. Certes, « Essayer d'agir comme il faut n'est pas chose facile. Et pourtant, il se trouve des gens intègres qui s'y essaient contre vents et marées – y compris contre les tentations » (Dobel, 2003, p. 59). Toutefois, n'a-t-il pas lieu de nous questionner sur le comportement des usagers eux-mêmes ? autrement dit, les utilisateurs des services publics ne seraient-ils pas aussi responsables de la corruption ? La pertinence de cette question tient au fait que le langage de la corruption n'est compris que par les demandeurs de prestation, c'est-à-dire les usagers des services qui réagissent d'une manière ou d'une autre sans demande d'explication.

## Conclusion

Les services publics sur lesquels à portée notre étude, sont : la mairie de Koumassi, la mairie d'Abobo, le ministère de la construction, le ministère de l'éducation nationale, le ministère de la fonction publique, la Police nationale, le palais de justice du Plateau, le service des examens de code du ministère du transport et. A la lumière de notre étude, il convient de dire que toutes les hypothèses ont été confirmées à l'issu d'une enquête menée auprès de dix (10) individus ayant fréquenté les dix (10) services publics susmentionnés. En d'autres termes, les agents de service public dans l'exercice de leur tâche, utilisent un type langage dont la finalité est d'inciter les usagers à les corrompre. Ce langage est issu des expériences propres à chacun de ces

agents. Nos propos traduisent simplement qu'il existe un code d'éthique et de déontologie qui régit le fonctionnement des services publics en Côte d'Ivoire. Mais nulle part les droits et devoirs de l'agent ne font mention d'une quelconque incitation à la corruption. Bien au contraire, il y est interdit de « solliciter, directement ou indirectement auprès d'un prestataire ou d'un usager, des dons, des présents ou des avantages quelconques de nature à compromettre son indépendance <sup>2</sup> ». L'intérêt personnel ou égoïste peut expliquer ce comportement. Or, « les fonctionnaires, en tant qu'agents de l'État, doivent œuvrer au bien-être de leur pays et non à leur bien-être particulier » (Létourneau, 2015, pp. 1-22). À travers cette affirmation l'auteur invite les agents des services publics à servir honneur, dévouement et abnégation.

Comme conséquences entraînées par le non-respect des valeurs morales par les agents de l'État, les témoins interrogés avouent leur déception vis-à-vis des administrations publiques. Pis, ils estiment avoir perdu toute confiance aux administrations publiques en Côte d'Ivoire. Par ailleurs, les différentes théories mobilisées – la théorie pragmatique et la théorie déontologique – ont été d'un apport considérable dans les analyses effectuées. En termes de discussion des résultats obtenus, disons que la corruption prend de l'ampleur dans nos administrations publiques ces dernières années. Elle est le fait d'une absence totale de sensibilité éthique chez les agents. Autrement dit, ces agents ne sont pas formés en éthique professionnelle leur permettant d'identifier la corruption comme un problème à forte intensité morale. Afin de remédier à cette situation, la Haute Autorité de la bonne gouvernance devra planifier et mener des campagnes de sensibilisation de façon régulière dans les administrations publiques. Un effort doit être fait de la part des ministères pour former leurs agents à l'éthique professionnelle, c'est-à-dire aux valeurs civiques et morales telles l'intégrité face à la corruption, le respect de l'autre, etc. L'Observatoire du Service Public (OSEP), en tant qu'organe de veille permanente et qui contribue à l'amélioration de la qualité du service public doit être doté de moyens pour réussir les missions qui lui sont assignées. Cela pourrait contribuer à réduire la corruption dans les administrations publiques ivoiriennes. Cette étude s'est juste intéressée au langage de la corruption des agents. Toutefois, elle ignore les raisons de l'adoption de tels comportements.

### Références bibliographiques

- Armangaud, F. (2007). La pragmatique, Paris cedex 14, Presses Universitaires de France, *Que sais-je ?*
- Bentham, J. (2006), *Déontologie ou science de la morale*, éd. François DAGOGNET, Encre marine.
- Bernier, P. (2002). *Éthique de l'administration et du service public*, *Éthique publique*, (4)1, 2.
- Dobel, J.P. (2003). *Intégrité morale et vie publique*, Nouveaux Horizons, Paris.
- Gagnon, P-D & al. (2005). *L'entreprise, vision globale et mondialisation* 3<sup>ème</sup> édition, Gaeten morin éditeur, Québec.
- John, B. (1834). *Déontologie ou science de la morale de BENTHAM Jérémie*, (1) : théorie, Libraire-éditeur, Paris charpentier.

<sup>2</sup> Texte issu des droits et obligations du fonctionnaire en Côte d'Ivoire.

- Kant, E. (1994). *Fondement de la métaphysique des mœurs*, traduction Victor DELBOS, Delagrave, Paris.
- Lecomte, A-M. (2012). Déontologie, dans : FORMARIER Monique éd., *Les concepts en sciences infirmières. 2ème édition*. Association de Recherche en Soins Infirmiers, « Hors collection », Toulouse.
- Létourneau, A. (2015). La théorie des ressources communes : cadre interprétatif pour les institutions publiques ? *Éthique publique*, (17)2, 1-22.
- Menina, A. & Totschnig, M. (2000), *Éléments pour une théorie pragmatique de la communication*, Doctorat conjoint en communication Université du Québec à Montréal Université de Montréal Concordia University.
- Mcshane, S.L. & al. (2013). *Comportement organisationnel 2ème édition*, Chenelière Éducation, Québec.
- N'Dri, K.N (2018). Éthique des médias, publics et le défi de la démocratie en Côte d'Ivoire, *Les cahiers de l'IREA*, 21, 199-245.
- Pasquier, M. (2017). *Communication des organisations publiques*, De Boeck, Paris.
- Piron, F. (2002). Les défis éthiques de la modernisation de l'administration publique, *Éthique publique*, (4)1, [En ligne], consultable sur URL : [<http://journals.openedition.org/ethiquepublique/2479>] ; DOI: [<https://doi.org/10.4000/ethiquepublique.2479>]