

**CODE D'ETHIQUE ET DE DEONTOLOGIE DU MINISTERE DE LA
SOLIDARITE, DE L'ACTION HUMANITAIRE, DE LA
RECONCILIATION NATIONALE, DU GENRE ET DE LA FAMILLE**

PREAMBULE

Les agents du Ministère de la solidarité, de l'action humanitaire, de la réconciliation nationale, du genre et de la famille :

considérant les missions de service public du Ministère de la solidarité, de l'action humanitaire, de la réconciliation nationale, du genre et de la famille ;

conscients de la responsabilité de l'agent du Ministère de la solidarité, de l'action humanitaire, de la réconciliation nationale, du genre et de la famille dans la protection et la promotion des individus, des groupes ou des communautés ;

convaincus de la nécessité pour l'humanité d'œuvrer à la réalisation effective d'un développement humain durable ;

persuadés du caractère inaliénable de la dignité humaine ;

soucieux de la promotion des principes et valeurs régissant les domaines de l'Action sociale ;

souscrivant aux dispositions des lois et des règlements applicables aux agents de la fonction publique d'Etat du Burkina Faso;

s'engagent à respecter les dispositions du présent code d'éthique et de déontologie dont ce préambule fait partie intégrante.



CHAPITRE I : OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Article 1 : Le présent code énonce les règles d'éthique et de déontologie, fixe les principes et les valeurs de référence des agents du Ministère en charge de l'Action sociale.

Il détermine les normes de comportement et de conduite qui s'imposent auxdits agents dans l'accomplissement de leurs missions.

Il aborde également les rapports usagers/clients et les agents dudit ministère en terme de comportement et de prestation de service.

Article 2 : Le code d'éthique et de déontologie s'applique à tout agent du Ministère en charge de l'Action sociale.

Article 3 : Le code d'éthique et de déontologie est un document de promotion des valeurs de transparence, de professionnalisme, d'impartialité, de secret professionnel, de non-discrimination et d'éthique au sein du ministère.

Il est un outil de référence permettant d'orienter les prestations pour plus de satisfaction des usagers/ clients.

CHAPITRE II : DEFINITIONS DES CONCEPTS CLES

Article 4 : Au sens du présent code, on entend par :

- **agent** : toute personne en service au Ministère de la solidarité, de l'action humanitaire, de la réconciliation nationale, du genre et de la famille quels que soient son statut, ses fonctions ou son emploi.
- **cohésion sociale** : état d'harmonie ou d'équilibre social caractérisé par le sentiment d'appartenir à une même communauté et qui s'exprime par l'union, la paix, la solidarité entre les membres.
- **compétence** : connaissance approfondie, reconnue, qui confère le droit de juger ou de décider en certaines matières. Elle désigne également la capacité, l'aptitude et l'attitude de s'acquitter de ses tâches avec professionnalisme. Elle



suppose la mise à contribution des connaissances, des habiletés et des l'expériences dans l'atteinte des résultats attendus.

Elle renvoie en outre à l'efficacité, le sens de l'organisation et l'esprit d'initiative.

- **conflit d'intérêts** : situation dans laquelle un agent est tenu de prendre une décision dans laquelle ses propres intérêts sont en jeu.
- **conscience professionnelle** : le fait de travailler avec conscience conformément à la loi, d'observer scrupuleusement le secret professionnel et d'exécuter ses tâches avec soin, sérieux, honnêteté et sincérité. Elle tient également compte de la ponctualité, de l'assiduité et de la probité de l'agent.
- **déontologie** : ensemble des règles/obligations qui régissent la conduite des agents de la fonction publique entre eux et vis-à-vis des clients/usagers, soit dans l'exercice de leurs fonctions, soit du simple fait qu'ils aient la qualité d'agent d'une administration publique.
- **dialogue** : conversation, discussion ou négociation menée en vue d'aboutir à une solution acceptable entre les parties en présence. Il consiste à échanger dans un contexte de positions controversées ou opposées en vue de trouver un accord.
- **discrétion professionnelle** : obligation faite à l'agent de ne pas communiquer les faits, les informations ou documents dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et dont la divulgation est de nature à nuire aux intérêts des clients/usagers du service public ou aux intérêts des administrations et institutions publiques.
- **discrimination** : fait de traiter d'une manière défavorable des groupes ou des individus en raison des particularités qui les caractérisent.
- **environnement de travail de qualité** : ensemble des conditions matérielles, humaines, d'hygiène et de sécurité susceptibles d'avoir un effet direct ou indirect, immédiat ou différé sur les personnes et les équipements de travail.

- **esprit d'équipe** : entraide et solidarité entre les collaborateurs et leur capacité à travailler ensemble autour de projets et d'objectifs communs. Il mêle qualité humaine et professionnelle dans une ambiance bienveillante, en vue de tirer parti de leur alliance.
- **esprit d'initiative** : capacité à prendre une décision, à faire preuve de détermination, d'imagination et de créativité, de spontanéité tout en restant fidèle, respectueux et soucieux de l'efficacité collective.
- **éthique** : ensemble des valeurs qui guident le comportement et les attitudes de l'agent dans les institutions et services publics. L'éthique relève essentiellement de l'autodiscipline et rappelle le comportement moral de l'agent.
- **exclusion sociale** : rupture des liens entre un individu ou un groupe d'individus et sa communauté, tant sur le plan symbolique (attributs négatifs) que sur le plan des relations sociales. Mise à l'écart de la communauté d'un individu ou d'un groupe d'individus.
- **genre** : approche basée sur l'analyse des différentes opportunités offertes aux hommes et aux femmes, les rôles qui leur sont assignés socialement et les relations qui existent entre eux. Le genre est intimement lié à tous les aspects de la vie économique et sociale, quotidienne et privée des individus et à ceux de la société qui a assigné à chacun (homme et femme) des rôles spécifiques.
- **inclusion sociale** : processus visant à améliorer les conditions dans lesquelles les individus et les groupes peuvent participer à la vie de la société.
- **intégrité** : qualité d'une personne incorruptible et honnête qui observe rigoureusement les devoirs de la justice et de la morale. Elle requiert la vérité, la dignité et la probité. L'intégrité exige de chaque agent une attitude irréprochable.
- **loyauté** : fidélité à l'égard d'une cause, d'une conviction, d'une personne.
La loyauté c'est le respect de la loi et des institutions. Elle commande de servir le ministère et d'une manière générale l'Etat avec honneur, honnêteté, droiture, engagement et dévouement.

- **manuel de procédures:** Document à usage interne dans un service qui décrit de manière détaillée la nature et le contenu des tâches qui doivent être exécutées pour chaque dossier.
- **patriotisme :** attachement à sa patrie, volonté de se dévouer et de se sacrifier pour la défendre. Il conduit l'agent à ressentir de l'amour et de la fierté pour son pays et ses compatriotes.
- **principes :** ensemble de lignes directrices de conduite qui encadrent les attitudes et les comportements des agents.
- **professionnalisme :** maîtrise et bon accomplissement des fonctions et tâches par l'agent dans le but de contribuer à l'amélioration de la prestation générale du service public.

Le professionnalisme englobe une série d'attitudes, d'aptitudes, de normes comportementales et morales, de qualités et de valeurs auxquelles on s'attend de la part d'une personne spécialisée dans un secteur d'activité ou exerçant une profession ou un métier.

- **redevabilité :** aptitude/devoir pour les responsables de rendre compte à leurs collaborateurs, collègues, usagers/clients, populations, des décisions qu'ils prennent ou des actions qu'ils entreprennent.
- **relations intimes :** toute forme de relations fusionnelles, de dépendance ou à caractère sexuel entretenues par un agent avec un usager/client dans le cadre du travail.
- **résilience :** capacité qu'a un individu/groupe de s'adapter, de se reconstruire après un choc, une épreuve ou de tout autre événement qui est de nature à bouleverser ou à désorganiser la vie d'une personne ou d'une communauté.
- **respect :** preuve de courtoisie, d'écoute et de discrétion à l'égard des personnes avec lesquelles l'on entre en relation dans l'exercice de ses fonctions, y compris ses collègues de travail. C'est le sentiment qui porte à accorder à quelqu'un de la considération en raison de la valeur qu'on lui reconnaît en tant qu'humain. Le



respect est également l'obéissance aux lois, règlements et directives, liés à la réalisation des activités.

- **rigueur** : qualité pour l'agent d'exécuter les tâches avec précisions, de respecter les procédures et les échéances, d'éviter, de vérifier et de corriger les erreurs et de se concentrer sur les détails importants pour atteindre les objectifs.
- **Secret professionnel** : interdiction faite à tout agent public de divulguer les renseignements confidentiels qu'il reçoit dans l'exercice de ses fonctions au sujet de personnes ou d'intérêts privés.
- **solidarité** : vive conscience d'une communauté d'intérêts qui entraîne l'obligation morale de servir les membres de la société et le cas échéant, de porter assistance à ces membres.

Elle se traduit par l'existence de liens sociaux se manifestant par des comportements de coopération réciproque entre les membres d'un groupe.

- **usager/client** : personne physique ou morale ayant recours aux prestations d'un service public et /ou utilisant le service public, d'un service d'Action sociale.
Personne qui utilise ou bénéficie des prestations d'un service d'Action sociale.
- **travailleur social** : professionnel chargé de prévenir, de traiter les problèmes sociaux et de travailler à l'amélioration de la qualité de vie des individus, groupes et communautés.
- **valeurs** : ensemble d'attributs et de convictions positifs partagés au sein du ministère. Les valeurs constituent ce en quoi une personne est digne d'estime. Elles sont des repères essentiels qui interviennent dans les choix importants et les décisions qui orientent la vie et les comportements des individus.

CHAPITRE III : GRANDS PRINCIPES

Article 5 : L'agent doit observer les principes suivants dans l'exercice de ses fonctions ou attributions : la transparence, l'équité, la responsabilité, le respect de la légalité, le professionnalisme, l'objectivité, la discrétion professionnelle, le respect du secret

professionnel, l'individualité du client, le respect de la hiérarchie, la gestion rationnelle des ressources, la ponctualité, l'assiduité, le non jugement, la confidentialité, l'inclusion sociale, le respect de la dignité de l'utilisateur/client.

Article 6 : L'agent doit faire preuve de transparence ou de clarté dans son travail et, garantir aux usagers/clients, à ses collaborateurs et aux partenaires l'accès aux informations essentielles et aux documents administratifs dans la limite de ses compétences et dans le respect de la législation en vigueur.

Chaque agent du Ministère en charge de l'Action sociale a l'obligation de rendre compte à ses supérieurs hiérarchiques, dans l'optique d'établir une relation de confiance entre lui et ses collègues et entre lui et les usagers/clients. Il est tenu de rendre compte de sa gestion et en retour, ses collaborateurs doivent être en mesure de lui en demander.

Article 7 : En cas de cessation ou de passation de service, l'agent partant est tenu de mettre à la disposition de son remplaçant, en toute transparence, toutes les informations, documentations, archives et supports tels que les fichiers d'information, les logiciels ou autres biens portant sur le fonctionnement du service.

Article 8 : L'agent qui accomplit un service payant, doit en contrepartie délivrer à l'utilisateur/client, une quittance en bonne et due forme.

L'agent qui gère des fonds publics ou des fonds fournis par les partenaires, doit les utiliser exclusivement pour les besoins du service en respectant les règles de gestion budgétaire établies par les lois et règlements en vigueur.

Article 9 : L'agent doit observer l'équité dans l'exercice de ses fonctions. Il a l'obligation de traiter ses collègues, collaborateurs, partenaires et usagers/clients sans discrimination basée sur la race, le genre, la religion, les convictions politiques, l'origine ethnique, l'âge, le sexe, la



condition sociale et le handicap ou toute autre forme de discrimination.

Article 10 : L'agent, quel que soit son rang dans la hiérarchie, doit agir avec responsabilité en toute situation. Il est responsable de ses décisions, de ses actes, de ses propos et de l'utilisation des ressources et des informations mises à sa disposition.

Article 11 : L'action de l'agent doit s'inscrire dans la légalité. Il doit veiller à ce que son comportement et ses prestations ne s'écartent pas des lois et des règlements en vigueur.

Article 12 : Il est strictement interdit à l'agent d'avoir des relations intimes avec les usagers/clients.

L'agent doit éviter, dans le cadre de son service, tout comportement ou pratique portant atteinte aux bonnes mœurs et à l'ordre public.

Article 13 : Les supérieurs hiérarchiques sont tenus d'exercer leur contrôle sur les agents sous peine d'engager leur propre responsabilité.

Article 14 : L'agent doit faire preuve de professionnalisme, de ponctualité et d'assiduité au service et traiter personnellement et diligemment les dossiers qui lui sont confiés. Il doit consacrer l'intégralité de son activité professionnelle à l'exercice de son emploi.

L'agent peut, toutefois, sur autorisation de son supérieur hiérarchique, effectuer des expertises ou des consultations, donner des enseignements se rapportant à ses compétences et faire de la production agro-pastorale non industrielle ou d'œuvres scientifiques, littéraires ou artistiques.

Article 15 : Dans l'exercice de ses fonctions, l'agent doit faire preuve d'objectivité.

Il doit traiter de manière impartiale tous les usagers/clients et respecter la vie privée et l'intimité de ces derniers.



Article 16 : L'agent doit faire preuve de réserve et de discrétion professionnelle. Il lui est interdit de diffuser sans autorisation de la hiérarchie, les documents et/ou informations administratifs sur les réseaux sociaux ou par tout autre canal.

Article 17 : L'agent qui désire publier un article, donner une conférence ou une interview sur des questions relatives à l'exercice de ses fonctions doit obtenir l'autorisation préalable de sa hiérarchie.

L'agent s'interdit toute publication incompatible avec son statut d'agent public, notamment dans les médias et sur les réseaux sociaux.

Article 18 : Sous réserve de l'exercice des libertés d'opinion, d'expression et d'association et des libertés syndicales, l'obligation de réserve interdit notamment à l'agent toute parole, tout écrit, toute critique, toute attitude ou toute expression de nature à compromettre la confiance, le respect que sa fonction doit inspirer à ses pairs et aux usagers/clients du service.

Article 19 : L'agent est astreint au secret professionnel. Il lui est interdit de divulguer ou de partager les informations obtenues à l'occasion ou dans l'exercice de sa profession sauf dérogation prévue par la loi.

Article 20 : L'individualité de l'usager/client oblige l'agent à adapter ses prestations aux besoins du client en face. Il doit considérer celui-ci comme un individu unique en son genre.

Article 21 : L'agent doit exécuter les ordres de ses supérieurs hiérarchiques dans le cadre des textes en vigueur pour l'exécution du service public. Cette obligation lui impose de se soumettre au contrôle hiérarchique et de respecter les lois et règlements en vigueur.

Le supérieur hiérarchique doit avoir de la considération pour ses collaborateurs et se montrer juste et équitable en respectant les agents quels que soient leurs grades, qualités et positions sociales, économiques, religieuses, ethniques, syndicales et politiques.



Article 22 : L'agent, quel que soit son rang, doit s'interdire d'utiliser à des fins personnelles ou à son profit les biens et les ressources publics.

Article 23 : L'agent doit se réserver de porter un jugement de valeur sur l'usager/client par rapport au problème qu'il a exposé. Il doit éviter d'incriminer ce dernier ou de l'encourager pour le fait incriminé.

CHAPITRE IV : VALEURS

Article 24 : Dans le cadre du service et en dehors du service, l'agent du Ministère doit incarner les valeurs ci-après : la solidarité, le dialogue, la résilience, l'esprit d'équipe, la conscience professionnelle, la rigueur, l'intégrité, le patriotisme, la loyauté, le respect, l'esprit d'initiative, la dignité et la courtoisie.

Article 25 : Dans l'exercice de ses fonctions, tout agent doit œuvrer à la promotion de la solidarité et la cohésion sociale envers les collaborateurs et les usagers/clients du service.

Article 26 : Tout agent du ministère doit faire du dialogue un pilier essentiel dans l'organisation et le fonctionnement de son service, dans la prévention et la résolution des situations conflictuelles.

Article 27 : L'agent doit faire preuve de résilience en s'adaptant aux réalités et contexte auxquels il fait face et développer des initiatives pour les surmonter.

Article 28 : Chaque agent doit avoir l'esprit d'équipe. Il doit s'imposer la nécessité de la concertation, de la collaboration et de la coopération avec les autres agents ainsi que les partenaires dans le cadre de l'accomplissement des missions du ministère.

Il doit être capable de faire appel à d'autres acteurs si nécessaire, pour l'atteinte des objectifs du service public.



- Article 29** : L'agent doit agir avec une conscience professionnelle en exécutant les tâches qui lui sont confiées avec un sens élevé de la responsabilité.
- Article 30** : L'agent doit faire preuve de rigueur dans la mise en œuvre de ses activités, c'est-à-dire exécuter ses tâches avec soin et sérieux.
- Article 31** : Tout agent doit agir avec intégrité. A cet effet, il est tenu d'avoir une conduite irréprochable, d'observer rigoureusement les devoirs de justice, de vérité, de dignité et de probité.
- Article 32** : L'agent doit manifester le patriotisme dans l'exercice de ses fonctions. Il doit montrer son attachement à sa patrie, sa volonté de se dévouer et de se sacrifier pour la défendre en toutes circonstances.
- Article 33** : L'agent doit être loyal. Il doit servir le ministère et d'une manière générale l'Etat avec honneur, honnêteté, droiture, engagement et dévouement.
- Article 34** : Le respect doit caractériser le comportement de tout agent. Il doit faire preuve de courtoisie, d'écoute et de discrétion à l'égard des personnes avec lesquelles il entretient des relations dans l'exercice de ses fonctions, y compris ses collaborateurs.
- Article 35** : L'agent doit avoir l'esprit d'initiative. Il doit avoir la capacité de prendre une décision, faire preuve de détermination, d'imagination, de créativité, de spontanéité tout en restant fidèle, respectueux et soucieux de l'efficacité collective.
- Article 36** : L'agent doit se comporter dignement afin de renforcer la confiance des usagers/clients.



Dans le service, l'agent doit avoir une attitude noble, réservée et un langage mesuré et courtois. Il doit veiller, par son comportement, dans l'exercice de ses fonctions comme dans la société, à préserver son honneur et l'image du service.

L'agent est tenu d'exercer ses fonctions avec dévouement et honnêteté.

Article 37 : L'agent doit avoir une conduite exemplaire.

Il doit se comporter de manière à renforcer la confiance du public, des usagers/clients et à améliorer l'image du département.

Article 38 : L'agent doit s'abstenir de tout acte contraire à l'éthique et à la morale, tels que le détournement de deniers publics, matériel et vivres, la corruption, le favoritisme, le népotisme, la discrimination, le trafic d'influence, le harcèlement, l'incivisme et l'indiscrétion administrative.

CHAPITRE V : ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Article 39 : Le Ministère en charge de l'Action sociale a l'obligation de protéger ses agents et de veiller à ce que chacun exerce son activité dans un environnement de travail de qualité.

Article 40 : Un environnement de travail de qualité est un contexte :

- favorable à une participation du personnel au processus de prise de décisions ;
- sain et sécurisé ;
- où les infrastructures et les équipements sont adaptés aux besoins des usagers/clients, des agents et à l'exercice de la profession ;
- où il n'y a ni alcool ni drogue ou autres stupéfiants ;
- où il n'existe aucune violence (harcèlement moral ou psychologique, sexuel) ni aucune discrimination ;
- où le personnel reçoit un retour honnête sur ses performances et sur les opportunités d'évolution dont il peut bénéficier ;

- respectueux des différences entre les individus et de la diversité culturelle, religieuse, des opinions philosophiques, politiques ou syndicales.

Article 41 : L'agent doit s'abstenir, dans le cadre du service, de consommer l'alcool ou toute substance pouvant conduire à l'ébriété, l'affaiblissement ou la perturbation de ses facultés.

L'agent doit veiller, par son comportement, dans l'exercice de ses fonctions comme dans la société, à préserver l'image du service.

L'agent ne doit pas fumer dans les locaux du service.

Article 42 : En aucune circonstance, l'agent ne conduira un véhicule appartenant à l'État s'il est sous influence d'alcool ou toute substance nocive.

Article 43 : L'agent est libre de ses opinions politiques, religieuses et philosophiques. Toutefois, il lui est formellement interdit de les exprimer ou de les manifester dans le cadre de l'exercice de ses fonctions.

Article 44 : L'agent doit avoir toujours une tenue vestimentaire propre, soignée et convenable pour son poste de travail.

Article 45 : L'agent, quelle que soit sa position hiérarchique, ne doit accepter, ni susciter, ni solliciter un cadeau, une invitation ni un autre avantage susceptible d'avoir une influence apparente ou réelle sur son objectivité dans l'exercice de ses fonctions officielles, ou de nature à le placer sous l'obligation du donateur.

Article 46 : Dans l'exercice de son emploi, l'agent est tenu de s'abstenir de toute manœuvre à caractère frauduleux, susceptible de porter préjudice à son service et aux usagers/clients.



Article 47 : L'agent doit s'abstenir de toute violence verbale, physique, morale, psychologique et de tout harcèlement vis-à-vis de ses collaborateurs ou des usagers/clients.

CHAPITRE VI : CONFLITS D'INTERETS

Article 48 : L'agent ne doit exercer une activité, ni fournir une prestation, ni avoir un intérêt financier, commercial ou matériel qui soit incompatible avec ses obligations professionnelles.

Article 49 : En cas de conflit d'intérêts entre sa situation professionnelle et son intérêt particulier, l'agent doit mettre fin aux activités privées susceptibles de donner lieu à un tel conflit.

Article 50 : L'agent du Ministère occupant un poste de responsabilité déterminé par voie législative doit, au moment de son entrée en fonction et à la fin de celle-ci, déclarer les biens lui appartenant, conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

CHAPITRE VII : MÉCANISMES D'APPLICATION

Article 51 : L'exécution de ce code d'éthique et de déontologie incombe à tous les agents des structures centrales, déconcentrées, rattachées ou de missions ainsi qu'aux usagers/clients et aux cibles.

Le Code d'éthique et de déontologie du Ministère en charge de l'Action sociale entre en vigueur dès la signature de l'arrêté, chargé de son opérationnalisation.

Article 52 : Il est institué un Comité d'éthique et de déontologie au sein du Ministère en charge de l'Action sociale.



Article 53 : Un arrêté ministériel précise la mission, la composition, les attributions, l'organisation et le fonctionnement du Comité d'éthique et de déontologie.

CHAPITRE VIII : DISPOSITIONS FINALES

Article 54 : Chaque agent du Ministère doit être informé et conseillé aux fins d'appliquer les dispositions du présent Code d'éthique et de déontologie.

Article 55 : En cas de divergence d'interprétations entre les dispositions du présent code et les dispositions de textes qui lui sont supérieurs, ces dernières l'emportent.

Article 56: Le Code d'éthique et de déontologie peut être révisé sur l'initiative du Ministre en charge de l'Action sociale ou sur proposition du Comité d'éthique et de déontologie.

