

Ethiques et affaires

Autor(en): **Monnier, Anne-Lise**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Revue économique et sociale : bulletin de la Société d'Etudes Economiques et Sociales**

Band (Jahr): **52 (1994)**

Heft 4: **Concurrence et compétitivité**

PDF erstellt am: **25.04.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-140330>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

ETHIQUE ET AFFAIRES ¹

Anne-Lise MONNIER

Pharmacienne

Députée au Grand Conseil vaudois

Gland

Nous voici réunis, en plein été, pour un feu de joie: celui qui célèbre la fin heureuse de vos études de «management» et la remise de vos diplômes de *MASTER of BUSINESS ADMINISTRATION*.

Vous êtes en possession des derniers concepts et des dernières techniques de l'art de diriger une entreprise et vous partez retrouver la vie active dont vous avez déjà eu un avant-goût. L'avenir est à vous!

De tout coeur je souhaite que la Joie et le Bonheur soient vos compagnons fidèles sur cette route longue, rude parfois mais toujours tellement passionnante qu'est une carrière.

Le Bonheur, La Joie !

Quels mots! Je devrais rougir de les prononcer dans cette célébration des qualités et des compétences professionnelles. Ce sont des mots réservés à la vie privée et au domaine intime. Il n'y a peut-être pas de place pour eux dans un environnement consacré au monde du travail et à la vie des affaires. Et pourtant ! Un des buts premiers de la vie n'est-il pas de conquérir cette joie et ce bonheur pour soi bien sûr mais aussi pour les autres et par les autres: c'est-à-dire ceux avec lesquels nous vivons notre vie privée aussi bien que ceux avec lesquels nous travaillons.

Qu'est-ce-que l'éthique ?

Lorsque M. le Professeur Bergmann m'a demandé de vous parler de ma conception de l'éthique et de vous dire ce qui m'avait poussée à franchir les frontières de ma pharmacie, puis de fonction en fonction, à siéger au conseil d'administration d'une grande banque suisse, ma première pensée a été de savoir ce que l'on entendait couramment par «l'éthique» autour de moi. Je vous invite à poser la question «Qu'est ce

¹ Exposé présenté lors de la remise des diplômes du cours MBA, le 15 juillet 1994.

que l'éthique pour vous ?» à quelques personnes que vous connaissez bien et qui, par leur position, devraient avoir des idées sur le sujet.

Vous verrez que c'est une excellente question ! Elle suscite des conversations fort animées, provoque de vives réactions, amène des réponses qui surprennent :

- certains s'étonnent que l'on ose les interroger sur un sujet aussi personnel, aussi intime,
- d'autres pensent que l'on met en doute leur intégrité, leur honnêteté,
- d'autres encore disent tout franchement n'avoir encore jamais réfléchi à un problème aussi vaste.

Ce sujet est porteur d'une charge émotionnelle considérable et suscite souvent un malaise chez les interlocuteurs.

Et pour moi, qu'est donc l'éthique ?

J'aimerais aujourd'hui parler de l'éthique que l'on pratique tous les jours avec ses partenaires :

- celle que l'on vit quotidiennement,
- celle qui est la base de toute relation vraie avec autrui, qui est un état d'esprit permanent et non une référence de cas en cas,
- celle que nous vivons chaleureusement et positivement en exprimant ce que nous sommes, ce que nous aimons, ce à quoi nous aspirons.

Comment se traduit en acte mon éthique professionnelle

Ma pharmacie

C'est dans ma première activité professionnelle, celle de pharmacienne responsable de ma pharmacie, que j'ai commencé à mettre mon éthique à l'épreuve. A la fin de mes années d'université, je n'avais pas la moindre notion de «management». Nos études universitaires ne nous en donnaient aucune.

Je suis donc partie de quelques idées simples auxquelles je croyais. Je me suis répétée que toute personne imprimait son état d'esprit et sa conception de la vie aux gens qui l'entourent, en communiquant avec eux, en agissant devant eux et avec eux.

Mes collaborateurs tout d'abord

Le responsable d'une entreprise a pour premier devoir de créer le climat qui aide ses collaborateurs et ses partenaires à agir ensemble pour la bonne marche de l'affaire.

Six principes simples m'ont guidée, qui peut-être pourront vous aider dans votre activité :

- Sachez clairement ce que vous voulez;
- Donnez l'exemple en toute circonstance des comportements que vous souhaitez;
- Partagez vos conceptions et tout ce que vous aimez avec vos collaborateurs, vos partenaires et vos clients;
- Ayez un discours vrai et dites « Je ne serai pas toujours d'accord avec vous mais je souhaite que vous soyez toujours francs et honnêtes avec moi. Moi, je vous promets de vous écouter et de ne jamais vous tromper »;
- Ne faites pas aux autres ce que vous n'aimeriez pas que l'on vous fasse;
- Créez et maintenez une atmosphère propice à l'aide, au développement et au bonheur de chacun;

Les fournisseurs ensuite

- Vivez avec eux des relations de partenariat vrai;
- Pratiquez et exigez transparence et clarté;
- Restez libre de vos décisions, refusez toute compromission et ne participez pas à des actions que vous jugez néfastes ou malhonnêtes pour vous et vos clients.

Bref, souhaitez trouver chez vos fournisseurs la même attitude à votre égard que celle que vous souhaitez vivre avec vos clients.

Les clients, vos clients

Considérez les comme des amis et accueillez les comme tels. Réjouissez-vous de leur passage chez vous et de la préférence qu'ils vous manifestent.

Votre mission est de les servir, c'est-à-dire de les recevoir, de les écouter, de les aider et de répondre à leur attente. Répondre dans les meilleures conditions à leur besoin, cela suppose aussi des collaborateurs convaincus, responsables, partageant vos convictions, les mettant en oeuvre et fournissant en toute occasion un service personnalisé de qualité.

Mais me direz vous la mise en pratique réelle de ces principes «éthiques» ne doit pas favoriser «le tiroir caisse». Vous avez raison, mais seulement en apparence et dans le court terme.

A long terme l'honnêteté est gagnante sur tous les plans. Il existe un lien entre la morale et le succès durable dans les affaires.

Pourtant certains problèmes m'agressent et m'interpellent. En pharmacie, ce sont les problèmes que pose l'action de fournisseurs qui négligent l'intérêt du consommateur ou utilisent sa crédibilité, sa crédulité souvent, pour le tromper... Le poids des industries sur les prescripteurs et les utilisateurs est énorme. Les interventions individuelles des pharmaciens ne servent pas à grand chose.

Pour être vraiment efficace, il faut arriver à l'action collective, à l'action des organisations professionnelles, à l'intervention des autorités cantonales ou nationales.

La politique professionnelle

Que faire pour promouvoir ses idées: eh bien ! Se lancer dans l'action professionnelle

- cantonale d'abord (Commission de la Société vaudoise de pharmacie)
- nationale ensuite (Vice présidence de la Société suisse de pharmacie)

Le niveau des problèmes s'élève. Pour moi il s'agit de l'intérêt général des pharmaciens et de leurs clients. Mes interlocuteurs changent : ce sont les pharmaciens, les fabricants, les fonctionnaires et les politiciens. Les techniques d'étude et de communication à employer changent aussi: il faut réunir et mettre d'accord des gens d'opinions différentes, parfois même opposées. La notion d'«intérêt général» devient concrète.

La politique

Et c'est le sentiment de pouvoir servir cet «intérêt général» qui me pousse dans le monde de la politique au niveau communal, puis au niveau cantonal.

Faire partie des 200 députés élus au Grand Conseil Vaudois venus de toutes les régions du canton de Vaud si différentes les unes des autres, appartenant à des partis dont les idées peuvent être diamétralement opposées, est une expérience exceptionnelle et exceptionnellement enrichissante que je souhaite à beaucoup.

J'ai l'impression d'y servir mon pays à la mesure de mes moyens.

Ce milieu est rude, les attaques y sont fréquentes et vigoureuses. Le discours y est sans ménagement et se soucie peu des susceptibilités. Il tombe souvent dans la démagogie où l'éthique n'a pas de place.

Dans les décisions et les votes je m'applique à garder ma direction, à être en accord avec moi-même.

J'aime réunir autour d'une table des gens aux idées différentes et les faire discuter des problèmes qui nous préoccupent ou nous opposent. Réunions informelles, où chacun manifeste le respect de l'autre et l'écoute. Des échanges se créent, des consensus apparaissent qui font avancer la discussion vers des conclusions positives.

Je n'ai pas la prétention de faire changer le monde mais je prétends qu'il est possible de faire de la politique en respectant les principes dont je m'inspire et en gardant des mains honnêtes.

Et la banque ?

Avec vos soucis d'éthique, que pouvez vous changer dans la banque me demandez-vous ?

Je rappelle que les administrateurs peuvent agir dans deux domaines importants celui de la stratégie et celui de l'éthique.

L'éthique dans la banque

Le domaine de l'éthique est au centre des préoccupations de la banque.

Les opérations financières ont été l'occasion d'entorses à la morale telles que l'on a pu se demander pendant un certain temps si elles ne faisaient pas partie d'un domaine réservé où la morale n'entrait pas...

Aujourd'hui l'attention portée à l'éthique dans les opérations financières est plus vive que jamais. La déontologie des marchés financiers modernes redécouvre les vertus contraignantes il est vrai, de la « morale » générale, de l'art de vivre en société, une éthique qui s'applique aux relations entre individus, entre groupes, entre nations et qui dispose des moyens nécessaires nationaux et internationaux pour sanctionner son respect. Un exemple : la Convention de Diligence. Soulignons qu'au niveau général la Suisse dispose désormais de l'une des législations les plus sévères du monde. Les Américains eux-mêmes le disent.

La banque et ses clients

Je suis sensible à un autre domaine où doit absolument se manifester l'éthique de part et d'autre dans la réalisation d'une confiance mutuelle. C'est le domaine des relations entre la banque et ses entreprises clientes.

La période difficile mais intéressante que nous traversons obligent ces deux partenaires à mieux s'identifier, à mieux se connaître, à mieux comprendre les problèmes de l'autre. L'on doit retrouver ces mêmes notions de partenariat vrai, de transparence et de confiance.

Dans une pharmacie il y va de la santé de ses clients, dans une banque il y va de la santé des entreprises.

Conclusion

Vous le voyez la boucle est bouclée.

Toujours j'essaie de conserver le même code de conduite vis à vis de moi-même et vis à vis des autres.

Mon adhésion convaincue quel que soit le domaine et le niveau d'application, quelles que soient les personnes concernées, m'a permis d'aller de l'avant et de connaître beaucoup de bonheur et de joie.

Et maintenant pour conclure parlons du futur:

Le XX^e siècle a été le siècle de la consommation et du matérialisme.

Je souhaite vivement que le XXI^e siècle redécouvre les valeurs spirituelles et morales inscrites au plus profond de nous .

Ce XXI^e siècle aura besoin d'une nouvelle race de dirigeants.

Soyez de cette nouvelle race de chefs, techniciens de haut niveau, ayant des principes éthiques élevés et vous réussirez !