



Charte managériale

*"Rêver seul ne reste qu'un rêve, rêver
ensemble devient la réalité" John Lennon*



Le mot du président

Pendant plusieurs années, mes prédécesseurs, Émilienne Poumirol et Jean-Louis Llorca, que je remercie, ont réalisé un grand travail avec l'équipe d'encadrement du SDIS de la Haute-Garonne. De nombreuses évolutions et améliorations ont été ainsi apportées dans le fonctionnement de notre établissement.

En décembre 2017, dans la continuité des réflexions menées depuis plusieurs mois sur le projet d'établissement, était organisé le premier séminaire managérial auquel l'ensemble des officiers et cadres de la direction étaient conviés. Cette journée riche d'échanges a permis de définir les cinq valeurs managériales du SDIS 31 dont les contours sont détaillés dans les pages qui suivent.

Cette charte managériale a été rédigée afin d'accompagner les cadres dans leurs rôles et responsabilités, dans le respect de l'état d'esprit d'ouverture et de bienveillance. Il convient tout de même de rappeler que la réussite d'un projet, d'une démarche, d'une relation humaine repose sur une co-responsabilité.


La réussite de l'application de la charte managériale nécessite donc l'engagement des encadrants mais aussi de l'ensemble des agents. Le respect de chaque valeur étant l'affaire de tous.

Cette charte s'intègre pleinement aux autres démarches lancées dans le cadre du projet d'établissement « Horizon 2021 ». « Horizon 2027 » reprend entièrement ces valeurs, portées par les cadres de l'établissement, pour se projeter vers notre vision qui donne un sens à notre action :

« Développer collectivement un établissement de référence, résilient, agile et innovant, capable d'accompagner les évolutions de la société tout en préservant l'esprit de corps dans l'égalité, la diversité et la cohésion ».

Gilbert HÉBRARD,
Président du Conseil d'administration

Bienveillance

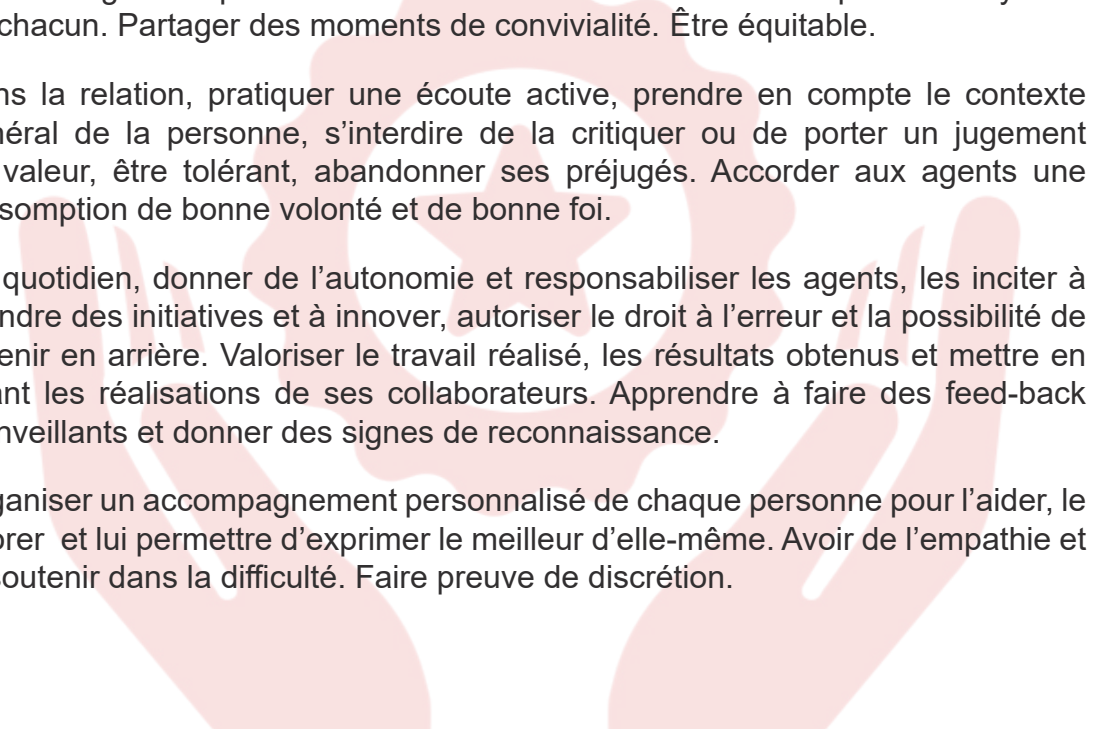


« La bienveillance est le prolongement de notre tolérance et l'expression de notre respect de l'humain »

« L'humain au cœur de nos relations pour construire notre avenir »

« C'est une prévoyance très nécessaire de sentir qu'on ne peut tout prévoir »

Jean-Jacques Rousseau



Personnaliser la relation interpersonnelle avec les agents et privilégier les modes de communication directs en instaurant chaque fois que c'est possible des moments d'échanges privilégiés. Prendre le temps nécessaire pour construire des échanges de qualité en s'intéressant aux autres et en respectant le rythme de chacun. Partager des moments de convivialité. Être équitable.

Dans la relation, pratiquer une écoute active, prendre en compte le contexte général de la personne, s'interdire de la critiquer ou de porter un jugement de valeur, être tolérant, abandonner ses préjugés. Accorder aux agents une présomption de bonne volonté et de bonne foi.

Au quotidien, donner de l'autonomie et responsabiliser les agents, les inciter à prendre des initiatives et à innover, autoriser le droit à l'erreur et la possibilité de revenir en arrière. Valoriser le travail réalisé, les résultats obtenus et mettre en avant les réalisations de ses collaborateurs. Apprendre à faire des feed-back bienveillants et donner des signes de reconnaissance.

Organiser un accompagnement personnalisé de chaque personne pour l'aider, le tutorer et lui permettre d'exprimer le meilleur d'elle-même. Avoir de l'empathie et la soutenir dans la difficulté. Faire preuve de discrétion.



« Motiver c'est avancer et libérer les énergies »

Facilitation

« Aider à exprimer le meilleur de vous-même »

« Rien de grand n'a été accompli sans enthousiasme »

Emmanuel Kant

Être agile, savoir évoluer et se remettre régulièrement en question sur la base d'une évaluation régulière de son comportement et de ses résultats. Adapter ses décisions, les objectifs et moyens à mobiliser au contexte et à l'environnement, les co-construire avec ses collaborateurs. Connaître ses marges d'autonomie, savoir les utiliser, savoir déléguer à ses collaborateurs en négociant avec eux objectifs, moyens, indicateurs d'évaluation et calendriers. Mettre en œuvre un management participatif. Développer l'autonomie, les compétences des agents et autoriser le droit à l'erreur. Ne pas imposer mais proposer. Oser et laisser oser. Accompagner ses collaborateurs et les aider à exprimer leurs potentialités. Prendre le temps de se poser pour faire l'analyse de ses propres pratiques, savoir lâcher prise.

Promouvoir le travail en transversalité. Créer une ambiance de travail favorable à l'épanouissement. Favoriser une utilisation d'une gestion par objectif et d'une gestion en mode projet chaque fois que c'est possible. Prendre l'habitude de communiquer en interne et en externe en choisissant des outils de communication adaptés et favoriser le travail au plus près du terrain.

Être capable de prendre en compte toutes les sollicitations et trouver des solutions. Réguler les relations humaines avec bienveillance, cohérence, équité et transparence.



« Seul on va plus vite,
ensemble on va plus loin »



« Écouter, douter et
progresser ensemble »



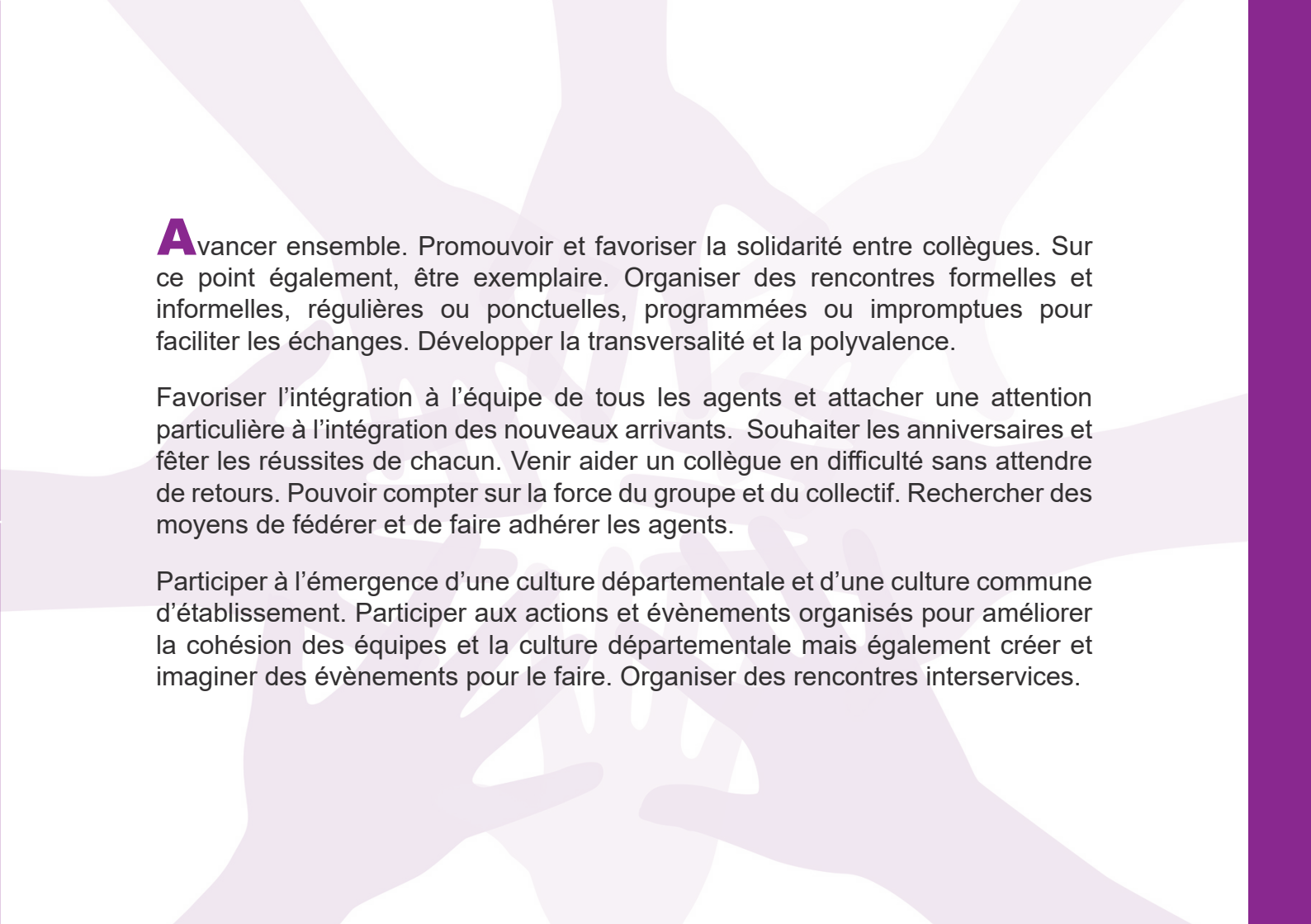
Cohésion



« Les grandes choses se font par la
valeur des hommes bien plus que
par des textes »

Charles De Gaulle





Avancer ensemble. Promouvoir et favoriser la solidarité entre collègues. Sur ce point également, être exemplaire. Organiser des rencontres formelles et informelles, régulières ou ponctuelles, programmées ou impromptues pour faciliter les échanges. Développer la transversalité et la polyvalence.

Favoriser l'intégration à l'équipe de tous les agents et attacher une attention particulière à l'intégration des nouveaux arrivants. Souhaiter les anniversaires et fêter les réussites de chacun. Venir aider un collègue en difficulté sans attendre de retours. Pouvoir compter sur la force du groupe et du collectif. Rechercher des moyens de fédérer et de faire adhérer les agents.

Participer à l'émergence d'une culture départementale et d'une culture commune d'établissement. Participer aux actions et événements organisés pour améliorer la cohésion des équipes et la culture départementale mais également créer et imaginer des événements pour le faire. Organiser des rencontres interservices.



« Pour avoir de l'équité, de l'exemplarité tu auras »



« Ce que tu vois des autres est le reflet de toi-même »

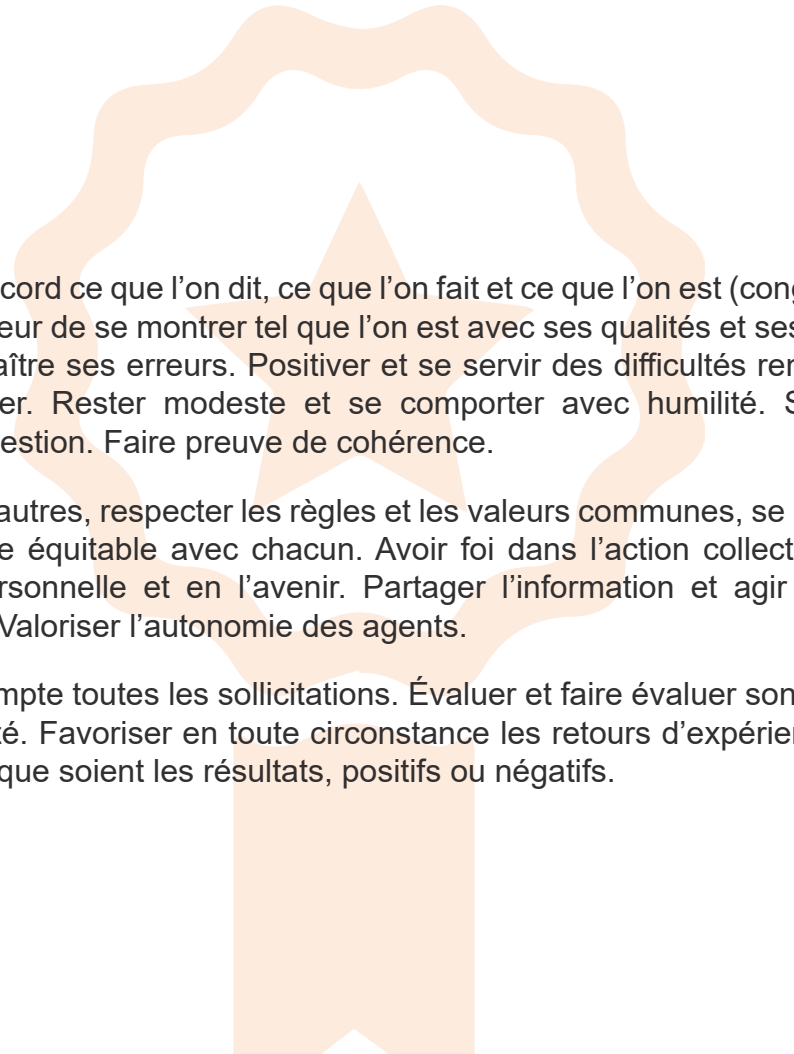


« L'exemplarité n'est pas une façon d'influencer, c'est la seule »
Albert Einstein



Exemplarité





Mettre en accord ce que l'on dit, ce que l'on fait et ce que l'on est (congruence). Ne pas avoir peur de se montrer tel que l'on est avec ses qualités et ses défauts. Savoir reconnaître ses erreurs. Positiver et se servir des difficultés rencontrées pour progresser. Rester modeste et se comporter avec humilité. Savoir se remettre en question. Faire preuve de cohérence.

Respecter les autres, respecter les règles et les valeurs communes, se respecter soi-même. Être équitable avec chacun. Avoir foi dans l'action collective, dans son action personnelle et en l'avenir. Partager l'information et agir en toute transparence. Valoriser l'autonomie des agents.

Prendre en compte toutes les sollicitations. Évaluer et faire évaluer son action et son exemplarité. Favoriser en toute circonstance les retours d'expérience et en tirer profit quelque soient les résultats, positifs ou négatifs.



« Être manager c'est ouvrir le champ des possibles »



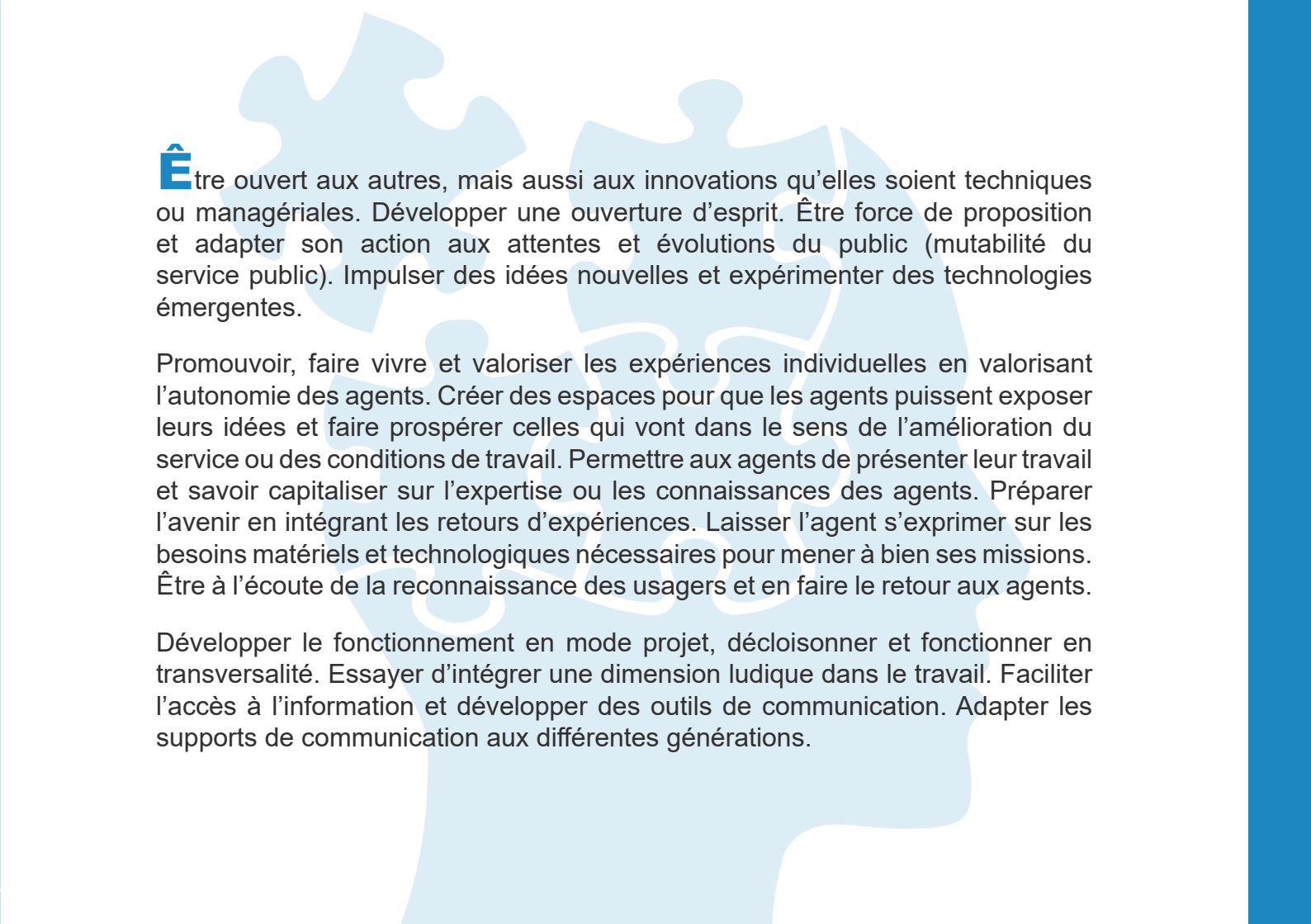
« Innover c'est apprendre à penser autrement »



« Il faut mettre un frein à l'immobilisme »
Coluche



Ouverture



Être ouvert aux autres, mais aussi aux innovations qu'elles soient techniques ou managériales. Développer une ouverture d'esprit. Être force de proposition et adapter son action aux attentes et évolutions du public (mutabilité du service public). Impulser des idées nouvelles et expérimenter des technologies émergentes.

Promouvoir, faire vivre et valoriser les expériences individuelles en valorisant l'autonomie des agents. Créer des espaces pour que les agents puissent exposer leurs idées et faire prospérer celles qui vont dans le sens de l'amélioration du service ou des conditions de travail. Permettre aux agents de présenter leur travail et savoir capitaliser sur l'expertise ou les connaissances des agents. Préparer l'avenir en intégrant les retours d'expériences. Laisser l'agent s'exprimer sur les besoins matériels et technologiques nécessaires pour mener à bien ses missions. Être à l'écoute de la reconnaissance des usagers et en faire le retour aux agents.

Développer le fonctionnement en mode projet, décloisonner et fonctionner en transversalité. Essayer d'intégrer une dimension ludique dans le travail. Faciliter l'accès à l'information et développer des outils de communication. Adapter les supports de communication aux différentes générations.



ambitieux

ambitieux

ambitieux

Audacieux

ATEUR

LIBERATEUR
D'ESPRIT

Visionnaire

curieux

INNOVE

Curieux

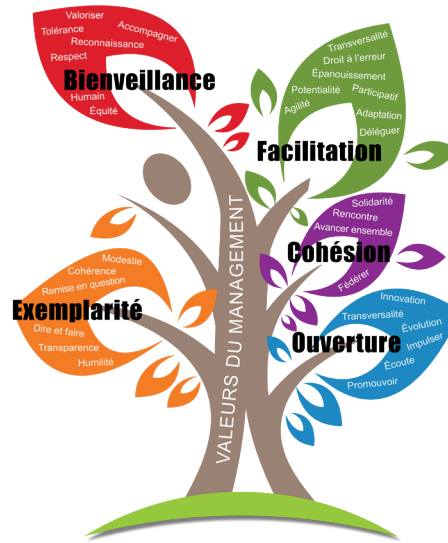
ouvert

Inventif

OSEZ

Réseaux

créatif



Service départemental d'incendie et de secours de la Haute-Garonne

49, chemin de l'Armurié • CS 80123 • 31772 Colomiers Cedex

Suivez-nous sur



www.sdis31.fr