



Version IF/2024/11/22

CHARTRE DES RELATIONS INTERNES ET EXTERNES IFSanté Chartres

Les professionnels de l'institut de Chartres ont participé à l'élaboration de cette Charte déclinée sous forme de principes de comportements à appliquer dans le cadre des relations interpersonnelles et professionnelles.

Chaque membre de l'équipe se porte garant du respect de ces principes dans l'exercice de ses fonctions, à l'égard des collaborateurs, de la hiérarchie, des agents sous responsabilité, des usagers.

1. Le professionnalisme :

Je m'inscris dans une démarche vertueuse, visant une amélioration continue de mon attitude professionnelle, de mon comportement et de ma communication, en cohérence avec les principes et valeurs professionnelles : l'intérêt pour le service public, le respect de la hiérarchie, le respect d'autrui, la neutralité, l'équité de traitement, la probité, la discrétion, le secret professionnel.

2. Le sens de l'intérêt du public :

Je travaille de manière réflexive pour l'accompagnement des apprenants dans leur formation et *in fine* pour la prise en soins des patients.

3. L'honnêteté :

Je suis honnête dans mes échanges. Ma position et mes paroles sont cohérentes et sincères quel que soit mon interlocuteur.

4. Le respect de la personne et de son travail :

Mon comportement ne doit en aucune façon porter atteinte à la dignité des personnes et de leur travail. Il doit être exempt de toute discrimination, harcèlement ou d'intimidation de quelque nature que ce soit.

Je reste courtois et respectueux en toute circonstance, dans mon attitude, que ce soit dans mon expression comportementale, écrite ou orale.

Je laisse l'autre s'exprimer, sans l'interrompre avant de prendre la parole à mon tour.

Je respecte la diversité des points de vue quelle que soit la décision qui suivra.

Je m'autorise à intervenir, dans le respect, si le comportement ou les propos envers autrui me semblent inadaptés.

5. La clarté et la transparence :

Je communique de manière claire et concise, à l'oral comme à l'écrit.

En situations nécessitant explicitations, je privilégie la rencontre physique, en préférence à des échanges indirects (mails...), afin de privilégier la qualité de la communication.

IFSanté Chartres – 7 rue Philippe Desportes – 28000 CHARTRES
N° SIRET 26280004800023 et TVA Intracommunautaire FR64262800048

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 2428P000928 auprès Préfet de la Région Centre Val-de-Loire

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat (Article L.6352-12 du Code du Travail)



Version IF/2024/11/22

6. La confidentialité :

Les informations reçues lors de mes échanges restent entre moi et mon interlocuteur, sauf si pour des raisons fonctionnelles j'ai besoin de les partager. Sinon, j'en fais la demande. Lorsque des échanges sont stipulés confidentiels, je respecte cette confidentialité.

7. La collaboration :

Avant d'entreprendre une action, je m'interroge sur ses conséquences et sur les personnes qu'elle implique et qui auront besoin d'en être informées au préalable.

Je collabore en réponse à un besoin ponctuel et dans le cadre d'activités transversales et institutionnelles cohérentes aux missions de service publique.

8. L'écoute :

Dans les échanges, j'adopte une posture d'écoute centrée sur l'observation des faits et des ressentis qu'ils génèrent. Les éléments objectivés sont pris en compte. Le ressenti est écouté pour adapter ma communication.

9. La souveraineté :

Je suis souverain de mon expression, je parle en mon nom, et non au nom d'une autre personne sauf s'il s'agit d'une décision d'équipe, d'un groupe (porte-parole) ou d'une délégation entre deux personnes. J'exprime des propositions même si la décision revient à l'équipe ou à la direction, selon le niveau de responsabilité. J'ai conscience que cette souveraineté sert l'intérêt de l'apprenant et du patient. J'exprime mes besoins sous la forme de demandes concrètes.

10. L'autonomie :

Je m'inscris dans une démarche d'autonomie, dans le cadre de mon champ de compétences, de mon niveau de responsabilités, et en cohérence avec mes missions (réglementation liée au métier, fiche de poste, fiche de mission, objectifs annuels).

11. La confiance :

J'adopte une attitude bienveillante et sans jugement.

Je fais confiance professionnellement aux collaborateurs. Je prends en compte leurs missions, compétences et niveau de responsabilité dans la confiance témoignée.

Lorsque j'interroge la réalisation d'une activité, c'est pour piloter ou me coordonner, et non pour remettre en question la relation de confiance au travail.

Le fait de rendre compte sert à piloter un projet (référents) ou à diriger l'établissement (direction), sans remettre en question la confiance.

Je transmets les informations demandées sans préjuger de la confiance accordée.

12. L'équité :

Dans mon approche, mes interactions, et mes décisions, je considère chaque individu de manière juste et appropriée, en tenant compte de ses besoins, de ses différences, de ses compétences et du contexte spécifique auxquels il fait face, en vue de favoriser une position communément équilibrée.

IFSanté Chartres – 7 rue Philippe Desportes – 28000 CHARTRES

N° SIRET 26280004800023 et TVA Intracommunautaire FR64262800048

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 2428P000928 auprès Préfet de la Région Centre Val-de-Loire

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat (Article L.6352-12 du Code du Travail)



Version IF/2024/11/22

- Si je suis décisionnaire, ma position est différenciée d'une personne à l'autre en fonction du contexte, des ressources et des opportunités qui concerne chaque personne, pour tendre à une décision ou un résultat juste et adapté pour lui.
- Si je suis sollicité par la direction pour participer à l'arbitrage d'une situation collective, personnelle ou individuelle, ma position est différenciée en fonction des personnes, du contexte, des ressources et des opportunités qui concernent chacune des personnes.
Je contribue ainsi à co-construire une décision ou un résultat juste et adapté, pour le collectif, pour les collègues, les usagers et pour moi-même.

13. L'entraide :

J'apporte mon soutien moral et opérationnel aux membres de l'équipe dans la limite de mes compétences ou dans la perspective du développement de ces compétences. Mon entraide est professionnelle indépendamment de toute considération personnelle.

14. L'accompagnement :

Je propose mon savoir (savoir, savoir être, savoir-faire) aux collègues en acquisition de compétences. Je reconnais et je prends en compte les différences de chacun des collaborateurs afin de leur apporter ce dont ils ont besoin, pour réussir dans leurs missions et progresser dans leurs compétences. J'adapte mon accompagnement à chacun et selon le contexte dans un but commun : la réussite des apprenants.

15. La congruence :

J'agis en cohérence avec les missions qui me sont dévolues et les engagements pris.
J'agis de manière concordante avec l'attitude que j'attends de la part d'autrui.

16. Les priorités et la flexibilité :

Je gère ce qui est prioritaire.

En formation, l'urgence est relative. En accord avec la direction et les collègues concernés, les priorités peuvent être discutées avant d'être arbitrées.

Les activités transversales existent pour ce qu'elles viennent en soutien aux activités principales. Elles peuvent être prioritaires.

Je tiens compte des contraintes individuelles, collectives et institutionnelles.

Je m'autorise à changer de point de vue en fonction de l'évolution du contexte et à m'adapter.

17. La reconnaissance explicite :

Je reconnais les compétences de mes collaborateurs et les miennes afin de les mettre au profit de l'équipe. Je valorise mes engagements, mon implication, ceux de chaque membre de l'équipe ou de l'équipe, notamment par une communication positive.

Je facilite la reconnaissance mutuelle des qualités et compétences professionnelles entre pairs et entre direction et professionnels, en échangeant régulièrement sur les points forts du travail réalisé.

18. La créativité :

Je suis créatif dans le cadre de mes missions et responsabilités.

Au-delà de celles-ci je participe à la créativité collective et institutionnelle.

IFSanté Chartres – 7 rue Philippe Desportes – 28000 CHARTRES

N° SIRET 26280004800023 et TVA Intracommunautaire FR64262800048

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 2428P000928 auprès Préfet de la Région Centre Val-de-Loire

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat (Article L.6352-12 du Code du Travail)