



Syndicat Mixte Départemental  
de l'Eau et de l'Assainissement



# CHARTRE DU MANAGEMENT

# LA CHARTE DE MANAGEMENT

- Outil de communication principalement interne explicitant la politique managériale.
- Une charte de management doit définir :
  - les valeurs partagées;
  - les pratiques communes;
  - les outils à disposition des managers;
  - les droits du manager.



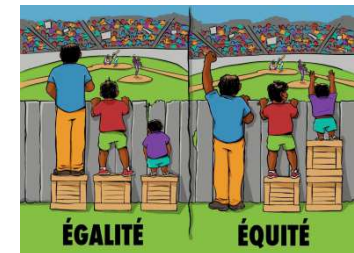
# LES VALEURS PARTAGÉES





## L'ÉQUITÉ

- ✓ Répartir justement le travail
- ✓ Être attentif à chaque collaborateur
- ✓ Appliquer les mêmes règles pour tous



**LES VALEURS PARTAGÉES**  
Exemplarité  
**Équité**  
Esprit d'équipe  
Disponibilité  
Devoir de réserve et de discrétion  
Transparence  
Loyauté  
Respect  
Intégrité



## L'INTEGRITE

- ✓ Faire preuve d'objectivité dans ses prises de décisions et dans l'appréciation de certaines situations.
- ✓ Être honnête et respecter ses engagements





## LE RESPECT DES INDIVIDUS

- ✓ Etre courtois
- ✓ Reconnaître le travail réalisé
- ✓ Etablir un climat de confiance



**LES VALEURS PARTAGÉES**  
Exemplarité  
**Equité**  
Esprit d'équipe  
Disponibilité  
Devoir de réserve et de discrétion  
Transparence  
Loyauté  
Respect  
Intégrité



## LA LOYAUTE

- ✓ Respecter les décisions prises
- ✓ Communiquer et expliquer ces décisions
- ✓ Etre un relais des engagements pris par le SMDEA





## L'EXEMPLARITE

- ✓ Respecter les règles et procédures internes
- ✓ Respecter les horaires de travail
- ✓ Condamner fermement toute forme d'agressivité



## LA DISPONIBILITE

- ✓ Répondre aux sollicitations des collaborateurs
- ✓ Répondre aux sollicitations de sa hiérarchie
- ✓ Echanger avec ses collaborateurs et permettre l'expressior individuelle



## L'ESPRIT D'EQUIPE

- ✓ Partager les résultats positifs ou négatifs
- ✓ Avoir une approche collective des décisions au sein de l'unité de travail



**LES VALEURS PARTAGÉES**  
Exemplarité  
**Equité**  
**Esprit d'équipe**  
Disponibilité  
Devoir de réserve et de discrétion  
Loyauté  
**Respect**  
Intégrité  
Transparence

## LA TRANSPARENCE

- ✓ Adopter un management collaboratif
- ✓ Rendre compte des décisions prises et les expliciter
- ✓ Rendre accessible à tous l'information





## LE DEVOIR DE RESERVE ET DE DISCRETION

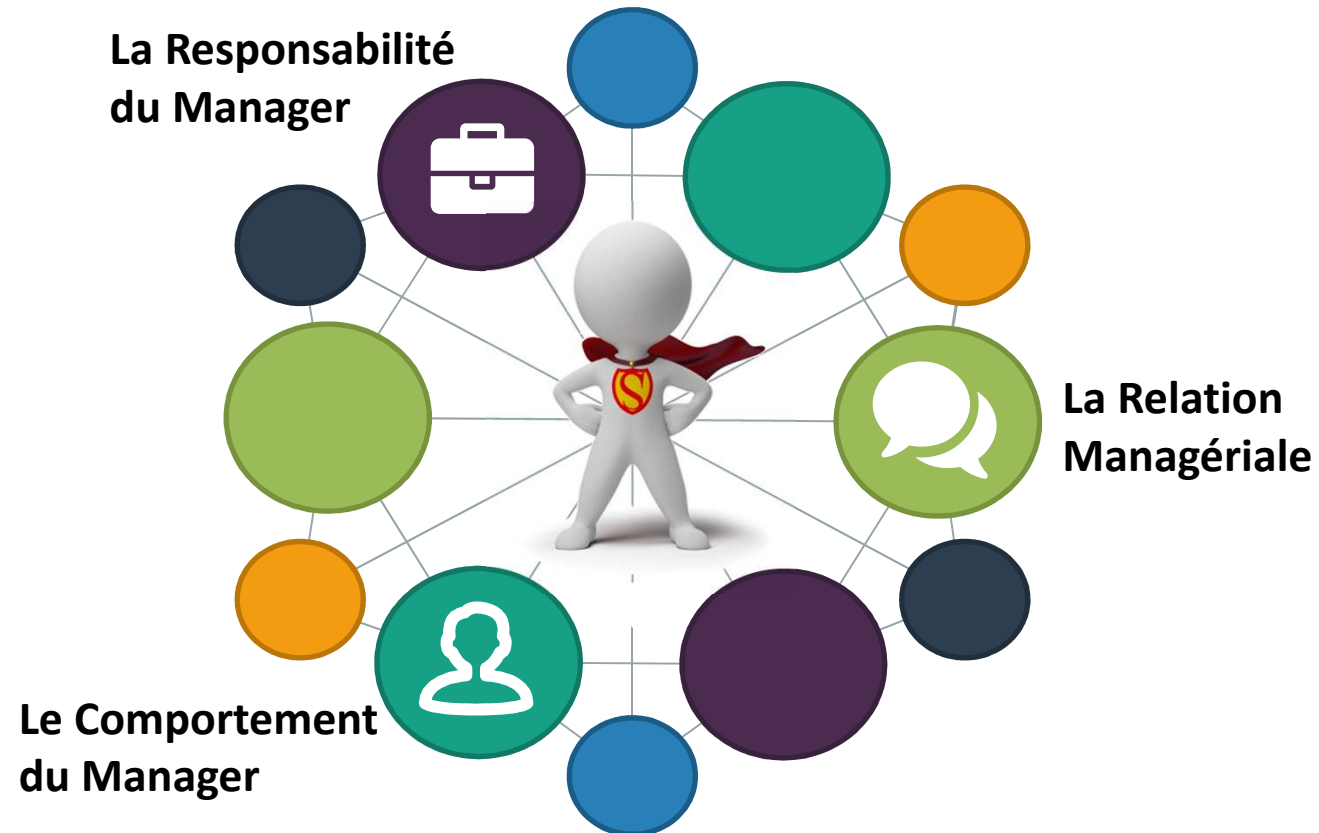
- ✓ Ne pas communiquer les informations confidentielles
- ✓ Ne pas divulguer des informations personnelles
- ✓ Ignorer et ne pas propager les rumeurs



*Aucun de nous, en agissant seul, ne peut atteindre le succès. Nelson Mandela*



# LES PRATIQUES MANAGÉRIALES COMMUNES





# LA RESPONSABILITÉ DU MANAGER

## La participation aux projets structurants

Participer activement aux projets structurants pour l'établissement, aux initiatives collectives et individuelles visant à de meilleures pratiques professionnelles, être force de proposition, prendre des initiatives.

## La Planification

Planifier les projets et actions du service.

## Le Leadership

Etre capable de définir une stratégie pour son équipe, de la partager et de fédérer son équipe autour d'un projet.  
Etre une personne ressource pour son équipe.  
Assurer une veille technique y compris sur les outils informatiques de son service.

## Rendre compte

Savoir rendre compte oralement ou par écrit de son activité ou celle de son service, rendre compte des événements singuliers de son service, rendre compte à ses responsables hiérarchiques, suivre les indicateurs de l'activité de son service.

## La Prise de Décision

Prendre et assumer ses décisions, arbitrer les divergences et conflits au sein de son équipe, assumer les prises de position face à l'équipe ou l'individu

## Le respect des engagements

Etre capable d'accuser réception d'une demande, respecter les délais, informer des suites données aux demandes

## Management par objectifs

Fixer des objectifs aux collaborateurs, leur donner les moyens de les réaliser, les accompagner et évaluer ces objectifs, mettre en cohérence les objectifs de son équipe avec le projet stratégique de l'établissement, fixer des objectifs communs à son équipe et les réaliser collectivement, installer des indicateurs de suivi de l'activité.

## La délégation et le contrôle

Établir un climat de confiance propice à la délégation, contrôler la réalisation des tâches et missions confiées, valoriser l'apport des collaborateurs ...



*Il n'y a pas de vent favorable pour celui qui ne sait pas où il va. Sénèque*



# LA RELATION MANAGÉRIALE

## L'Équilibre vie professionnelle / vie privée

Veiller à maintenir un juste équilibre entre la vie professionnelle et privée des collaborateurs (congés, autorisations d'absences exceptionnelles...) en particulier sur les horaires de travail tardifs...

## La reconnaissance et la valorisation des individus

Favoriser le développement et la valorisation des compétences, de l'expérience, de l'expertise et des savoir-faire, valoriser l'apport des collaborateurs ...

Aller à la rencontre de ses équipes de manière régulière : veiller aux relations collectives (réunion régulière des services) mais aussi individuelles (entretiens individuels ...).



## La disponibilité auprès des salariés

Connaître chaque membre de son équipe, l'investissement individuel dans le travail, encourager ou déceler le potentiel d'évolution, savoir identifier et accompagner un agent en difficulté, être attentif lors d'événements personnels douloureux, ...

## La communication interne et externe

S'assurer que tous les agents reçoivent les informations et se l'approprient, privilégier la communication directe et verbale plutôt que les nouvelles technologies (mail, SMS...).

## L'Égalité de traitement des collaborateurs

Veiller à une égalité de traitement sans distinction de sexe, de diplôme, de grade, d'appartenance ethnique ou religieuse pour leur rémunération ou leur mobilité interne ou leur avancement de carrière, être très vigilant sur toutes les formes de discrimination...

***Si vous jugez un poisson sur ses capacités à grimper aux arbres, il passera sa vie à croire qu'il est stupide. Albert Einstein***



# LE COMPORTEMENT DU MANAGER

## Développement du travail transversal

Favoriser la collaboration, l'entraide et la cohésion entre les services et les directions, renforcer les liens et les collaborations entre les services et les directions, formaliser et qualifier les demandes et les réponses aux autres services...

## L'attitude

Donner une image positive de l'établissement à l'extérieur, être attentif aux autres, veiller à ne pas utiliser de manière intempestive son smartphone (réunion...)...

## La Sécurité

Garantir le respect de la sécurité de chaque agent sur son poste de travail, alerter sur les situations à risques, doter ses agents des EPI nécessaires...

## Le respect des liens hiérarchiques et des responsabilités

Respecter les voies hiérarchiques pour exprimer des demandes, pour rendre compte, ne pas interférer auprès d'un service sans l'accord préalable du manager, être respectueux de la responsabilité de chacun...

## Connaissance et application des règles internes

Connaître les règles internes issues principalement des notes de service, les appliquer lui-même et les faire appliquer...

## L'Implication

Etre présent lors des événements majeurs de l'établissement, dans les instances dans lesquelles il est susceptible de siéger (ex : Codir...), apporter son expertise sur les sujets évoqués à l'occasion de ces instances, être force de proposition, participer aux débats, qualifier ses prises de positions, préparer les réunions...

## La Ponctualité

Respecter les horaires de travail, mais aussi les horaires de réunions internes ou externes, tenir à jour son agenda, informer ses collaborateurs et ses pairs de ses absences...



*Le courage est la première des qualités humaines car elle garantit toutes les autres. Aristote*



# LES OUTILS DU MANAGER

## L'évaluation annuelle

Fixer des objectifs annuels à ses collaborateurs en lien avec la stratégie de l'établissement et ses propres objectifs.  
Evaluer objectivement les réalisations.  
Proposer des avancements lorsqu'ils sont justifiés.  
Assumer ses positions et ses choix.  
Corriger les comportements ou attitudes inappropriés.



## La Réunion de Service

Réunir régulièrement son équipe.  
Appliquer la méthode TOP.  
Favoriser la prise de parole des collaborateurs et les échanges constructifs.  
Favoriser la communication descendante des informations.  
Assurer le suivi des indicateurs de l'activité.



## La Fiche de Poste

Déterminer le rôle et la responsabilité de chacun dans l'établissement.  
Déterminer la mission et l'activité de chaque agent.  
Connaître le positionnement de chaque agent dans l'équipe et favoriser la reconnaissance de son rôle.  
Déterminer les compétences requises pour un poste.



## Le Plan de Formation

Se former soi-même ou ses collaborateurs.  
Proposer des formations individuelles ou collectives avec des objectifs professionnels précis.  
Adapter ses connaissances ou ses compétences au poste de travail.  
Favoriser l'évolution d'un agent dans son emploi.  
Préparer une évolution de carrière ou une mobilité interne.  
Valoriser des compétences, connaissances ou expériences.



# LES OUTILS DU MANAGER

## Le Règlement Intérieur

Connaître son contenu et veiller à son application.  
Sanctionner son défaut d'application.



## Les Notes de Service

Fixer des règles communes.  
Développer le sentiment d'appartenance et l'égalité de traitement.  
Communiquer des directives à l'ensemble de la communauté de travail.



## L'Action Disciplinaire

Sanctionner un agent pour un comportement inapproprié en relatant les faits dans un rapport et de manière objective.

Ne pas passer sous silence un comportement répréhensible.



## Les Réunions d'Encadrement

Recueillir de l'information générale et la restituer à ses agents.

Favoriser le travail transversal.

Valoriser les actions structurantes de son service.

Rendre compte de l'activité de son service.

Mettre en lumière les difficultés rencontrées ...



# LES OUTILS DU MANAGER

## Les entretiens individuels

Favorise la communication directe et verbale avec un agent, favoriser le rapport de confiance, faire un point d'étape sur la réalisation des objectifs communs,...



## Les Réunions de Régulation

Favoriser le règlement d'un conflit interne avec un manager ou au sein d'une équipe.

Gérer une difficulté avec un apport extérieur.

Réguler les comportements.

Privilégier les médiations pour gérer des difficultés liées à des relations interprofessionnelles.



## La Délégation

Disposer des moyens nécessaires à l'action de son service sur le plan budgétaire et sur le plan décisionnel.

Disposer de la faculté de déléguer.



## Les Outils Méthodologiques

Organigramme fonctionnel, trombinoscope, ARIS Express, Agendas partagés, les indicateurs d'activité, une zone encadrement sur le serveur, une veille sociale et juridique (outils RH,...).

# LES DROITS DU MANAGER

## DROIT À LA FORMATION

Disposer de la possibilité d'acquérir ou de perfectionner ses compétences nécessaires à l'exercice de ses fonctions de manager.



## LES MÊMES DROITS QUE L'ENSEMBLE DES SALARIÉS

Bénéficier des avantages collectivement acquis, d'une rémunération, d'un droit à congés, d'une couverture sociale, d'un contrat de travail, d'un régime indemnitaire,...

## DROIT À UNE PROTECTION FONCTIONNELLE

Garantir aux cadres une protection juridique et financière dans le cas où ils seraient mis en cause du fait de leurs fonctions au sein de l'établissement (frais de justice, ...), ou dans le cas où ils subiraient un préjudice du fait de leurs fonctions.



## DROIT À L'INFORMATION

Disposer de l'information nécessaire à l'exercice de ses fonctions de manager selon la place occupée dans l'organisation.

## DROIT AUX OUTILS DE TRAVAIL

Disposer des outils et matériels nécessaires à l'exercice des fonctions de manager : véhicule de service pour les déplacements professionnels, téléphone, matériel informatique,...



## DROIT À ÊTRE MANAGER ET À MANAGER

Proposer aux managers un projet exprimant une stratégie, des orientations puis les solliciter pour proposer des objectifs clairs et réalistes à leur équipe en cohérence avec ce projet.  
Responsabiliser sur la gestion de leurs activités tout en étant disponible et à leur écoute.

## DROIT À LA DÉCONNEXION

Sensibiliser les cadres à un usage raisonnable des outils informatiques en limitant les communications professionnelles (emails, SMS, appels) durant les périodes de repos (soirée, week-end, congés) ...



## DROIT AU STATUT DU MANAGER

Bénéficier d'une rémunération correspondant aux fonctions exercées, à une protection sociale renforcée, à un cadre d'emploi correspondant aux fonctions exercées,...