

## Charte institutionnelle

Monthey, le 5 décembre 2025

### But de la charte

La vocation de notre charte institutionnelle est d'accompagner l'ensemble des collaborateurs dans la réalisation de leur mission, en affirmant les valeurs et comportements attendus au quotidien.

Elle a pour but de promouvoir un environnement de travail sain et collaboratif, dans lequel le respect de notre mission et des personnes guide nos actions. Elle défend une vision ambitieuse de la qualité des prestations et de la responsabilité de chacun pour y parvenir.

### Engagements de la direction

1. La direction s'engage à **rechercher la satisfaction** des clients et parties intéressées par des services de haute qualité, conformes et utiles.
2. Elle s'engage à respecter **l'ensemble des exigences** légales, réglementaires, contractuelles et normatives.
3. Elle s'engage dans un processus **d'amélioration continue** des services produits et du système de gestion de la qualité.
4. Elle s'engage à développer les **compétences opérationnelles** par la formation, la responsabilisation et la culture de la qualité.
5. Elle s'engage à assurer la **disponibilité des ressources nécessaires** (humaines, techniques, financières, informationnelles).
6. Elle s'engage à **communiquer et faire vivre la charte** afin qu'elle soit comprise et appliquée à tous les niveaux.

### Comportements et engagements pour agir ensemble

1. Je mets au centre de mon travail **les besoins des participants** dont je peux traduire les attentes par des actions concrètes d'accompagnement et de formation.
2. Je fais preuve de **respect** et de **bienveillance** en toutes circonstances dans mes interactions sociales au sein de l'institution. Je ne tolère aucun comportement déplacé ou harcelant.
3. J'adopte une **distance professionnelle** adéquate avec les situations auxquelles je suis confronté-e et je respecte les principes de **réserve**, de **confidentialité** et de **non-jugement** dans l'exercice de ma fonction.

4. Je reconnais l'importance de la **collaboration** et du **travail d'équipe** pour accomplir mes tâches et je fais preuve de solidarité avec mes collègues.
5. Je collabore activement avec le **réseau institutionnel**. Je recherche sa satisfaction et le développement de relations de confiance durables avec les partenaires externes.
6. J'assume ma fonction avec un haut niveau de **professionnalisme** et je développe mes compétences pour maintenir ce niveau.
7. J'accorde une attention constante à la **sécurité au travail** et je participe activement au développement de la culture de la sécurité au sein de l'institution.
8. Je fais preuve de **loyauté** envers l'institution et je promeuves son image par un comportement respectueux de la charte institutionnelle.

## Suivi de la charte

La charte institutionnelle est révisée tous les 4 ans à l'aune des valeurs et des comportements qu'elle défend, dans le cadre d'une démarche participative et ouverte.

**Merci pour votre engagement !**