



Zone de secours
Hainaut Centre

Charte des Valeurs

Zone de Secours Hainaut-Centre



Bienveillante



Innovante



Performante



**Zone de secours
Hainaut Centre**

La Zone de Secours Hainaut-Centre s'engage, à travers ses missions, à protéger les citoyen·ne·s, les biens et l'environnement.

**Nos missions reposent sur trois valeurs fondatrices :
Bienveillance, Innovation et Performance.**



Cette charte est destinée à expliquer ces valeurs pour qu'elles soient comprises par tou·te·s et pour donner un sens profond aux actions de chacun·e·s. Elle constitue un guide qui accompagne nos projets, tout en renforçant notre engagement collectif à œuvrer pour la sécurité et le bien-être de tou·te·s.





Bienveillance



Traiter chaque personne avec dignité, intégrité, égalité, tolérance et empathie lors des interventions.

Favoriser un climat de confiance et de respect mutuel au sein de l'organisation.

Être attentif aux besoins de ses collègues, cultiver la communication, l'écoute active et l'entraide.

La bienveillance incarne l'attention portée aux personnes, à la fois dans le cadre des secours aux citoyen·ne·s et au sein de notre organisation.

Pour nos citoyen·ne·s, elle se manifeste par une intervention empreinte d'empathie, de respect et de dignité, tout en assurant qualité et sécurité. Nous nous engageons, avec loyauté et sens du devoir, à offrir un soutien humain et respectueux dans chaque situation d'urgence, en prenant soin des personnes dans leur intégrité physique et morale.

Pour nos collaborateur·trice·s, la bienveillance se manifeste par un cadre de travail respectueux et inclusif, où chacun·e est entendu·e et soutenu·e. Cela implique un engagement à favoriser la solidarité et à créer un environnement collaboratif, permettant à chacun·e de s'épanouir et de se sentir valorisé·e.



Innovation



L'innovation est le moteur qui nous permet de nous adapter aux défis actuels et futurs.

Pour nos citoyen·ne·s, elle garantit des services de secours toujours plus efficaces et durables. Nous mettons un point d'honneur à intégrer les nouvelles technologies et à adopter des solutions novatrices, tant sur le plan opérationnel qu'environnemental, pour répondre aux risques de manière proactive.

Pour nos collaborateur·trice·s, l'innovation invite à se former en continu, à expérimenter de nouvelles méthodes et à proposer des idées. L'adaptabilité et l'esprit d'initiative sont encouragés afin de relever les défis et d'améliorer constamment nos pratiques professionnelles.

Être ouvert aux nouvelles idées, aux nouvelles perspectives et aux technologies.

Proposer et adopter des solutions créatives, mesurables et réalisables pour résoudre les problèmes.

Apprendre en continu pour développer de nouvelles compétences et explorer des approches innovantes.



Performance



La performance est notre capacité à mesurer la qualité de nos services.

Pour nos citoyen·ne·s, cela se traduit par des interventions rapides, adéquates et optimisées pour répondre aux urgences. Nous visons l'excellence opérationnelle en maximisant l'efficacité de chaque action, tout en veillant à la gestion responsable des ressources publiques, avec une évaluation et un feedback systématique pour améliorer nos pratiques.

Pour nos collaborateur·trice·s, la performance exige rigueur, professionnalisme et dévouement. C'est un engagement à toujours faire de son mieux, à respecter les normes de qualité et à viser un haut niveau d'excellence dans l'accomplissement des missions. Le management, basé sur des décisions mutuelles, ainsi que la gestion rigoureuse des moyens humains et matériels, est essentiel pour garantir la pérennité de notre organisation.

Gérer les ressources de manière responsable et transparente.

S'engager dans une formation continue pour perfectionner les compétences existantes et garantir l'excellence dans chaque mission.

Fixer des objectifs et les atteindre.



Un Engagement Commun

Cette charte guide nos actions et comportements, alignant les attentes des citoyen·ne·s et des collaborateur·trice·s tout en traduisant nos valeurs au quotidien. Nous créons un environnement où chacun·e trouve du sens dans son rôle, et où les citoyen·ne·s peuvent avoir confiance en la qualité de nos services. Engagée dans les Objectifs de Développement Durable, la Zone de Secours Hainaut Centre s'efforce de minimiser son impact environnemental et de contribuer activement à un avenir durable. De plus, nous prônons la diversité et l'inclusion, en veillant à ce que notre organisation valorise chaque individu, sans distinction d'origine, de croyances ou de caractéristiques personnelles. Cet engagement envers l'égalité et la durabilité renforce notre capacité à offrir des services exemplaires à toutes et à tous.

Les quatre principes complémentaires

Pour renforcer cet engagement, chaque membre de notre organisation peut s'inspirer des quatre accords tolèques comme cadre personnel pour un environnement harmonieux et respectueux :

Que votre parole soit impeccable

Communiquer avec intégrité et bienveillance.

Ne prenez rien personnellement

Rester conscient que chaque situation est collective.

Ne faites pas de suppositions

Clarifier les informations pour une communication ouverte.

Faites toujours de votre mieux

Donner le meilleur de soi dans chaque mission.

