

Charte de bonne conduite interprofessionnelle du personnel médical

Préambule : l'article du code pénal 222-33 du 08 août 2014 définit les comportements inappropriés et les faits de harcèlement ayant pour effet la dégradation des conditions de travail. L'article 226-10 du 08 décembre 2016 en énumèrent les possibles conséquences qui peuvent amener à des signalements et aboutir à des sanctions.

Le centre hospitalo-universitaire régional (CHRU) de Tours, associé au groupement hospitalier de territoire d'Indre-et-Loire (GHT37), est un établissement collectif, structuré avec les facultés de santé, riche de la diversité et de la pluralité des fonctions et des compétences qu'il réunit pour mener à bien ses missions de soins, d'enseignement, de recherche et de formation continue. Dans une période marquée par le souci de l'équité et du bien-vivre ensemble, la commission mixte d'éthique et de déontologie médicale du CHRU de Tours propose la présente charte ayant pour objet de rappeler les principes élémentaires des relations interprofessionnelles. Les règles de bienséance édictées ici sont extrapolées à partir de celles qui prévalent au quotidien. Elles s'imposent à tout un chacun, en dehors même de l'institution, mais doivent en plus prendre en considération la complexité structurelle et fonctionnelle du CHRU, du GHT37 et des facultés de santé.

Cette charte propose un cadre pour énoncer les bonnes pratiques. Elle ne se substitue pas à la loi, mais son approbation matérialise l'engagement de chaque signataire à respecter les principes qui y sont inscrits.

Public éligible

Est concerné par le présent document, tout personnel médical du CHRU de Tours ou du GHT37 ou des facultés de santé quels que soient

- sa formation de base : en médecine, chirurgie, pharmacie, odontologie, ou maïeutique
- son statut : titulaire ou stagiaire, y compris les personnels en formation, notamment les étudiants, externes et internes,
- sa valence : hospitalière, hospitalo-universitaire ou universitaire,
- son ancienneté,
- sa quotité de travail : temps plein ou partiel,
- ses responsabilités d'encadrement hospitalier et/ou d'engagement pédagogique.

Principes généraux

Sur le lieu de travail, le **respect des autres**, de leurs valeurs, de leurs particularités et de leurs opinions personnelles, constitue le socle de toute relation interprofessionnelle. Chaque membre de l'institution s'engage à

- **respecter les différences** de ses collègues,
- **reconnaître leur travail**, quel que soit le niveau de contribution et les responsabilités afférentes,
- **exercer son rôle** conformément à son statut,
- **respecter la vie privée** de chacun.

Comportements encouragés

Dans un souci de bien-vivre ensemble sur le lieu de travail, il convient de veiller à la **qualité du dialogue** et au maintien d'une **communication adaptée**, ce qui implique

- de suivre des règles élémentaires de **courtoisie**,
- d'**accepter le dialogue** et les échanges, même en cas de désaccord, et d'utiliser une communication mesurée, éthique et non violente, en toutes circonstances.

Il est indispensable que tout un chacun fasse preuve de **compréhension, de bienveillance et d'empathie** à l'égard de ses collègues. De fait, ce principe implique de savoir reconnaître pour chacun

- une éventuelle vulnérabilité,
- la possibilité de l'erreur ou d'imperfection.

La **reconnaissance individuelle** vise à mesurer, avec équité, le travail accompli et valoriser la coopération, avec une veille active au bien-être. L'allocation des tâches doit

- être clairement définie, en toute transparence, **en fonction des compétences** et, si possible, des aspirations de chacun, mais aussi, et avant tout, en fonction des besoins de service,
- s'attacher à maintenir **l'égalité de traitement**, et trouver un équilibre entre l'encouragement à l'autonomisation et la nécessité d'accompagnement, surtout auprès des collègues en formation,
- doit être organisée de façon à **respecter la vie privée**, à **planifier les demandes** et à intégrer des délais réalistes pour compléter les missions.

Attitudes à éviter

Les **actes, paroles et écrits diffamatoires ou discriminatoires sont proscrits**. L'usage intempestif du courriel comme s'il s'agissait d'un échange verbal, en particulier dans la communication avec des destinataires multiples, est à éviter, notamment en cas de conflits.

En aucun cas, un membre de l'institution ne peut se permettre de profiter de sa position hiérarchique pour exercer des actes de maltraitance ou tenir des propos susceptibles de porter atteinte aux conditions de travail des autres. Les **attitudes méprisantes et humiliantes, voire violentes, sont intolérables**.

Il faut **éviter de céder au « tout urgent »**, générateur de stress pour le personnel, et **tenter de ne pas empiéter sur la vie privée**, en programmant par exemple des réunions à des horaires non ouvrés.

Traitement des désaccords et litiges

Des solutions existent pour tenter de résoudre les difficultés ou les conflits identifiés. Ces éléments ne sont pas tenus d'être détaillés dans le présent document, mais le recours à la conciliation ou à la médiation, qui peut être sollicité par l'intermédiaire de la commission de vie hospitalière (CVH), est largement encouragé : cvh@chu-tours.fr

En cas de constatation d'un ou de plusieurs manquement(s) aux principes érigés dans la présente charte, les professionnels concernés peuvent solliciter ou être soumis à des procédures de signalement

- les faits de harcèlements, violences ou discriminations peuvent être rapportés à la cellule hospitalière spécialisée, *via* un formulaire disponible sur l'intranet de l'institution et à adresser à l'adresse e-mail signalement-violence@chu-tours.fr
- pour les étudiants et les personnels universitaires, il existe aussi une cellule d'écoute, de prévention et d'accompagnement qui peut être contactée au niveau de l'université cellule-ecoute@univ-tours.fr

Charte lue et approuvée à Tours, le/...../.....

Nom, prénom et signature :