



FICHE QUALITÉ

Pour appliquer nos valeurs organisationnelles au quotidien !

Dans les tous débuts de la création du CISSS et dans sa volonté de favoriser le développement d'une culture organisationnelle qui soit représentative des personnes qui la constituent, la direction du CISSS a procédé à une vaste consultation de toutes les sphères de son organisation. Cette démarche visait un double objectif : définir les valeurs organisationnelles qui avaient été choisies par les membres du personnel et associer à chacune d'entre elles une série de comportements à valoriser au CISSS des Laurentides.

La direction du CISSS des Laurentides est très fière de la richesse de la démarche réalisée et invite tous les employés à prendre connaissance du [Code de conduite du personnel](#) et à y adhérer en adoptant les comportements clés.

RESPECT

Comportements clés

- Je fais preuve de tolérance et d'ouverture envers la clientèle et mes collègues.
- J'agis avec politesse, tact et diplomatie.
- Je fais preuve de discrétion.
- Je respecte la confidentialité des informations relatives à la clientèle.
- Je respecte les obligations liées à mon statut d'employé (horaire, pause, disponibilité, etc.)
- Je m'assure de vouvoyer la clientèle, de me mettre physiquement à sa hauteur ou de m'adapter à sa réalité.

BIENVEILLANCE

Comportements clés

- Je me soucie de la clientèle et de mes collègues et je leur porte attention.
- Je me préoccupe de l'impact qu'ont mes actions, comportements et paroles sur la clientèle et mes collègues.
- Je m'efforce de comprendre le point de vue et comment se sentent les personnes que je côtoie.
- Je me soucie des impacts de ma présence au travail sur mes collègues de travail et l'établissement.
- J'identifie les situations qui représentent un risque pour la clientèle, mes collègues de travail et l'établissement.
- Je contribue activement au maintien et à l'amélioration de ma santé et de mon mieux-être et à ceux de mes collègues.



ENGAGEMENT

Comportements clés

- Je démontre de la motivation au travail.
- Je prends des initiatives.
- J'assume la responsabilité des tâches que j'accomplis.
- Je propose des idées et des solutions pour agir sur ce qui nécessite des améliorations.
- Au quotidien, je participe et je m'implique.
- Je pose des actions qui me permettent de devenir encore meilleur dans mon travail.
- J'ai le souci de fournir des soins ou des services de qualité axés sur la réponse aux besoins de la clientèle.

INTÉGRITÉ

Comportements clés

- Mes relations avec la clientèle et mes collègues sont teintées d'honnêteté, d'authenticité et de franchise.
- Je respecte mes engagements et mes principes tout en respectant les règles et les codes en vigueur.
- Je suis capable de reconnaître mes limites et mes erreurs.
- Je pose des actions justes et impartiales.

COLLABORATION

Comportements clés

- J'entretiens des relations positives et harmonieuses avec mes collègues.
- Je n'hésite pas à fournir aux autres l'aide dont ils ont besoin.
- Je partage l'information, mes connaissances et mon expérience avec mes collègues.
- J'agis dans le sens des décisions de mon équipe.
- Je fais preuve d'écoute.
- Je reconnais les qualités, l'expertise, les bons coups et les réalisations de mes collègues et des partenaires.
- Je favorise l'interdisciplinarité tant avec les acteurs du CISSS qu'avec la clientèle.