

# TRANSPARENCE

Je transmets à la personne l'information pertinente, nécessaire et en temps réel pour lui permettre de prendre part aux décisions d'une manière éclairée.

J'admets mes erreurs, je les reconnais et je m'assure de trouver des solutions pour améliorer la situation.

Je mets fin au commérage.

Je vérifie l'information à la source et m'assure de son exactitude (exemple des trois passoires : Vérité ➔ Bonté ➔ Utilité).

J'explique ma décision autant lors de bonnes que lors de mauvaises nouvelles.

J'informe les personnes dans un contexte où je ne peux diffuser l'information dont je dispose.

Je suis authentique dans mon discours et dans mes actions.

Je nomme clairement les attentes et les besoins.

Je communique adéquatement mes satisfactions, mes insatisfactions, mes questionnements, mes discordances au bon moment et aux bonnes personnes.

J'exprime mon opinion, mes émotions d'une façon respectueuse et constructive.

J'explique le sens d'un changement, d'une décision ou d'une orientation et je valide la compréhension de l'autre.

J'informe régulièrement les personnes des dossiers importants (le budget, les projets, les rapports, etc.).

J'accepte la critique constructive et je m'efforce de mettre en œuvre des solutions pour gérer adéquatement une situation problématique.

Je communique en utilisant un vocabulaire accessible, vulgarisé et adapté à la situation de l'autre.

J'accueille avec ouverture, humilité et empathie les demandes de l'autre. Je prends le temps de répondre en me servant de faits, selon mes capacités.



# RESPECT

Je favorise des services empreints de bonté dans le respect des bonnes pratiques.

Je considère les particularités régionales dans mes décisions en consultant les équipes de chacune des installations.

Je tiens compte de la vulnérabilité et de la fragilité de la personne dans mes interventions.

J'utilise le bon ton et les bons mots pour m'exprimer.

J'interagis avec l'utilisateur lors des soins afin de porter toute mon attention à sa personne.

Je respecte le rythme et la culture de l'utilisateur.

J'applique les règles de civilité de base, je dis bonjour, je regarde l'autre dans les yeux, je souris, etc.

Je retourne mes appels ou mes messages par courriel dans un délai de 24 à 48 heures. J'active un message d'absence lorsque ce délai peut être dépassé.

Je démontre de l'ouverture à l'autre, à ses idées et à ses opinions.

Je respecte mes engagements.

Je m'exprime calmement, poliment, clairement, sans jugement et dans le respect.

Je traite l'information avec discrétion et confidentialité.

J'arrive à l'heure lors d'une rencontre, je suis préparé et totalement disponible.

Je m'abstiens de prendre des appels (courriel, texto) en rencontre ou lors d'une discussion. J'avise si je suis de garde ou en situation d'urgence.

Je règle les situations conflictuelles avec la bonne personne en choisissant un moment et un endroit qui préservent son intégrité.

Je fais mon travail sans juger la personne indépendamment de ses choix ou de ses antécédents.

Je considère toutes les personnes présentes lors d'une discussion.

Je m'applique à être juste et équitable envers tout le monde.

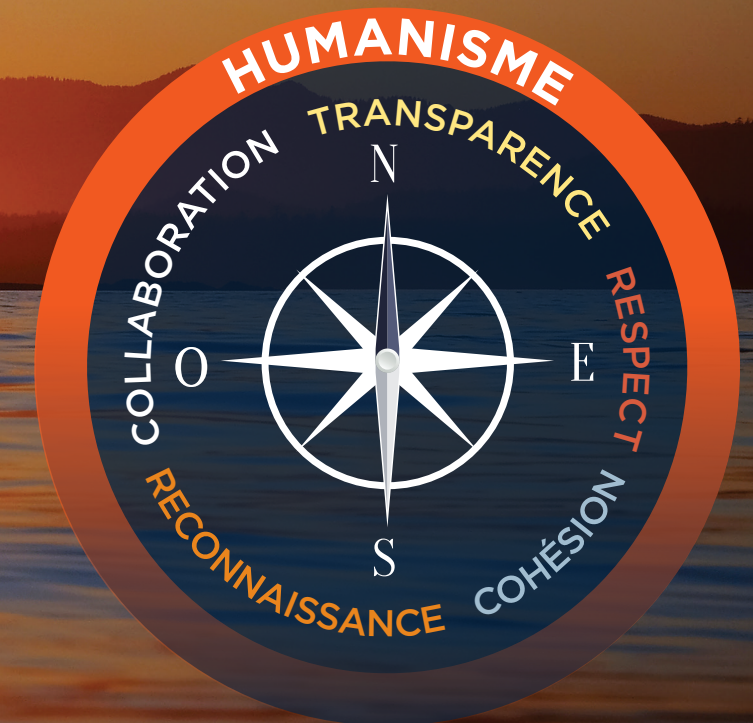
Je nomme ma perception d'un comportement intimidant à la bonne personne. Je dénonce tout comportement que je juge inacceptable.

J'entreprends des actions concrètes envers les employés difficiles, peu importe son niveau hiérarchique.



À L'INTENTION DU PERSONNEL ET DES MÉDECINS  
DU CENTRE INTÉGRÉ DE SANTÉ ET  
DE SERVICES SOCIAUX DE LA CÔTE-NORD

# CHARTRE DES VALEURS



LES GENS PEUVENT OUBLIER VOS PAROLES,  
MAIS N'OUBLIERONT JAMAIS COMMENT  
ILS SE SONT SENTIS AVEC VOUS.

Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
de la Côte-Nord

Québec



# COHÉSION

Je travaille d'abord et avant tout pour le bien-être de l'utilisateur.

Je m'assure que mes actions sont cohérentes avec mes affirmations (mes bottines suivent mes babines).

Je m'engage positivement dans les décisions et dans les orientations prises entre nous.

Je fais preuve de constance dans mes attitudes et mes agissements.

J'exécute mes engagements et respecte ma parole et s'il m'est impossible de le faire, j'explique la raison.

J'incarne les valeurs de l'organisation.

J'assume les enjeux et les responsabilités de ma profession.

Je participe aux rencontres, aux formations qui me concernent, aux activités mobilisatrices et sociales.

Je m'assure que mes explications et mes attentes soient claires et bien comprises de tous.

Je tiens le même discours, peu importe la personne avec laquelle je parle.

Je suis responsable de m'informer, afin d'être à jour dans les informations que je transmets.

J'établis les priorités et je prends le temps nécessaire à les réaliser.

Je respecte les règlements, les politiques, les procédures et j'applique l'ensemble des règles avec impartialité et transparence.

J'encourage des moments pour améliorer l'esprit d'équipe par la mise en place et la participation aux réunions.

Je m'assure d'aller chercher l'aide dont j'ai besoin.

J'applique les mêmes règles aux autres que celles que je demande à mon égard.

J'accepte de revoir mes façons de faire, afin d'être cohérent avec les usagers, les collègues et les partenaires.

Je transmets l'information requise et j'offre la formation nécessaire pour permettre une bonne compréhension et une transition fluide lors de changements.



# COLLABORATION

Je vise la réalisation d'un but collectif et non personnel.

Je suis à l'écoute de l'autre pour bien comprendre son besoin, non seulement pour l'entendre.

J'identifie le leader du projet et m'assure que les responsabilités de chacun soient bien définies pour établir une saine collaboration et l'atteinte des résultats attendus.

Je cible et interpelle tous les acteurs nécessaires à l'élaboration d'un projet.

Je propose mon aide et mon soutien à mes collègues en difficulté.

Je prends des décisions en consultant mes collègues.

Je fais preuve de souplesse et d'ouverture dans l'exécution de mes tâches.

Je partage l'information et les formations.

Je communique avec l'autre en établissant un contact visuel et je suis attentif à ses besoins. Je lui accorde toute l'attention nécessaire.

Je suis ouvert aux idées et aux opinions des autres, peu importe le niveau hiérarchique.

Je respecte les responsabilités de chacun.

J'accepte l'aide des autres.

Je reconnais l'expertise, les forces et les limites de l'autre.

Je mets à profit mes connaissances et mon expertise à l'égard des usagers, des collègues et de l'organisation.

Je favorise l'entraide en respect des compétences des équipes de chacune des installations.

J'interpelle mes collègues pour travailler en équipe pour mieux servir l'utilisateur.

Je favorise le travail en concertation et l'interdisciplinarité pour minimiser le travail en silos.

Je facilite et j'encourage le sentiment d'appartenance.

J'adopte une attitude positive et je contribue à maintenir un climat harmonieux.

Je réfère à la bonne personne si la demande ne relève pas de mon expertise ou de mes responsabilités.

J'accepte que l'on puisse tous faire des erreurs (j'accepte que l'erreur soit humaine pour tous).



# RECONNAISSANCE

Je salue, j'utilise les marques de politesse au quotidien (s'il vous plaît, merci).

Je réponds avec courtoisie et politesse aux personnes qui se présentent à moi et aux appels téléphoniques.

J'apporte mon assistance aux personnes que je croise et qui nécessitent de l'aide.

Je considère chaque personne, peu importe son statut.

Je planifie et je participe à l'appréciation de la contribution des employés pour reconnaître l'apport de chaque personne.

Je prends en considération l'état de la personne, je m'informe de sa situation.

Je reconnais les forces des employés, leur attribue des responsabilités en respect de leurs capacités et les implique dans les changements.

Je souligne les bons coups de mes collègues et de notre équipe de travail lors des rencontres ou de réunions de service.

Je transmets mes courriels avec des marques de politesse.

Je reconnais et je souligne l'effort fourni par les employés lors d'activités ou toute autre situation.

Je participe aux activités d'équipe afin de socialiser et créer des liens.

J'encourage et je complimente les autres.

Je souris à mon entourage.

Je prends le temps de visiter mes équipes et je suis disponible à les écouter.

Je prévois de petites attentions au quotidien.

Je considère comme importante la conciliation travail-famille.

Je prends le temps d'écouter la personne et je l'informe si je ne suis pas disponible pour le moment.

Je rends le mérite d'une chose ou d'un travail à son véritable auteur.

Je cible et applique les moyens de reconnaissance privilégiés et attendus par mon équipe de travail ou avec mes collègues.

