# COURTOISIE

- Utiliser les formules de politesse : «Bonjour, Merci, S'il vous plaît»
- Saluer les personnes en arrivant et en quittant
- Se montrer accueillant et mettre les gens à l'aise
- Assister une personne lorsque la situation l'exige
- Regarder l'autre lorsqu'on lui parle
- Garder ses états d'âmes pour des discussions confidentielles
- Faire preuve de courtoisie en tout temps notamment lors de l'utilisation des ascenseurs

# RESPECT

- Ne pas lancer ou alimenter des rumeurs
- Dans toute communication verbale ou écrite, utiliser des mots et un ton respectueux
- Choisir le moment opportun et le bon lieu pour communiquer un message
- Intervenir rapidement pour clarifier les conflits et les malentendus
- Ne pas faire de bruit ou parler fort dans une aire de bureau ouverte
- Être ponctuel
- Se mêler de ses affaires

#### LA CIVILITÉ À LA RÉSIDENCE

RESPECT COURTOISIE VALORISATION COLLABORATION





LA CIVILITE C'EST L'AFFAIRE DE TOUS

### CODE DE CIVILITÉ

Ce code de civilité s'adresse à toute personne œuvrant à la Résidence Berthiaume-Du Tremblay et aux Résidences Roch-Pinard. Il propose des exemples concrets d'habiletés et de comportements attendus afin de favoriser un climat de travail harmonieux, des relations interpersonnelles empreintes de respect et de collaboration dans un milieu de vie chaleureux et accueillant.

IL EST INACCEPTABLE DE S'EXPRIMER EN UTILISANT DES BLASPHÈMES. DES INSULTES, DU SARCASME, DES MOTS GROSSIERS, DES PROPOS DÉNIGRANTS OU À CONNOTATION SEXUELLE OU RACISTE.

# VALORISATIO

- Reconnaître et valoriser la contribution du travail de chacun et aussi entre les quarts de travail
- Valoriser le personnel, un collèque et souligner les bons coups
- Passer des remarques encourageantes

# COLLABORATION

- Formuler un commentaire de façon constructive, proposer une solution
- Respecter ses engagements et obligations à l'égard des autres
- Fournir l'information requise pour accomplir le travail
- Avoir une attitude constructive, positive et d'entraide





