



Au cœur de vos besoins!

CODE DE CIVILITÉ

Cher usager,

Les services à domicile sont notre raison d'être et vous en êtes le cœur! Afin de garantir cette mission et de vous offrir des services dans un milieu sain et empreint de civilité, voici les 5 règles d'or afin de maintenir un environnement en bonne santé!

Le code s'applique aussi au personnel de la Maisonnée.

Voici en premier lieu la définition d'une conduite d'incivilité : Toute conduite ou attitude qui se manifeste par des paroles, des actes, des gestes non désirés et qui est de nature à porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne.

(Référence : interprétation de la Commission québécoise des droits et libertés des personnes)

Les 5 règles d'or

1. **La courtoisie** : utiliser des mots courtois, positifs et constructifs.
2. **Collaboration** : Trouver des solutions positives ensemble, avoir un espace de travail sécuritaire où le préposé est capable d'effectuer son travail avec les produits/outils adéquats.
3. **Politesse** : Garder un ton de voix calme.
4. **Le respect** : Accepter les différences de l'autre, respecter les horaires.
5. **Le savoir-vivre** : Garder les gestes appropriés, éviter les contacts physiques. Avoir des propos inclusifs et non-discriminatoires.

Le non-respect des règles pourrait entraîner une perte de votre service.

Merci d'être bienveillant envers notre personnel.

Marlaïne Bouffard, DG