

# Charte Marianne

## *Du Centre Hospitalier de la Bresse Louhannaise*



Pour un meilleur **accueil**  
dans les services de **l'Etat**

Les

### **5 engagements**

de la charte

**1**

Un **accès** plus facile  
à nos services

**2**

Un **accueil**  
attentif et courtois

**3**

Une **réponse**  
**compréhensible**  
à vos demandes  
dans un délai annoncé

**4**

Une **réponse**  
**systématique**  
à vos réclamations

**5**

À votre **écoute**  
pour progresser

*Nous vous remercions  
de votre confiance et de votre  
participation à la qualité de  
notre accueil,  
dans un respect mutuel.*

## Vous avez droit à un accueil de qualité. L'Etablissement prend donc 5 engagements pour toujours mieux vous accueillir.



### Un accès plus facile à nos services

#### ■ Horaires d'ouverture du bureau des entrées : du lundi au vendredi, de 8h00 à 18h00.

- Ces horaires sont indiqués dans divers documents remis à l'entrée (livret d'accueil, contrat de séjour).
- L'accueil téléphonique est effectif 24h/24.
- Vous serez orienté(e) vers le bon service et le bon interlocuteur grâce à la signalétique et au personnel du bureau des entrées.
- Tout le personnel est à votre écoute.
- Vous pouvez prendre rendez-vous avec un responsable de service en cas de besoin.



### Un accueil attentif et courtois

#### ■ Vous disposez de l'identité de votre interlocuteur, le personnel portant un badge.

- Celui-ci vous écoute avec attention et s'efforce de vous informer en termes simples et compréhensibles.
- L'Etablissement vous demande uniquement les pièces indispensables au traitement de votre dossier et facilite ainsi la constitution de vos dossiers.
- Si besoin, vous pourrez être reçu(e) en toute confidentialité.
- Il sera répondu à tous vos appels téléphoniques et vous avez la possibilité de laisser un message en cas d'absence de l'interlocuteur demandé qui vous rappellera ensuite.



### Une réponse compréhensible à vos demandes dans un délai annoncé

#### ■ L'Etablissement est attentif à la lisibilité et à la clarté des courriers qu'il émet et de ses formulaires.

- Il prend en compte vos demandes et vous apporte une information claire et adaptée.
- Si besoin, il apporte une réponse écrite à vos courriers.
- En cas d'impossibilité de réponse immédiate, un engagement de réponse avec un délai annoncé est pris.
- Le personnel vous annonce, le cas échéant, votre temps d'attente prévisible, sauf périodes exceptionnelles.



### Une réponse systématique à vos réclamations

#### ■ Le personnel vous informe sur les moyens de formuler vos réclamations et vous apporte une réponse systématique.

- Vous pouvez vous adresser au directeur en cas de réclamations afin de lui exposer vos griefs de vive voix. S'il est indisponible ou si vous n'avez pas rendez-vous, vous serez reçu par un autre cadre.
- L'Etablissement s'engage à vous apporter un retour d'information vous permettant de connaître les suites données et les décisions prises en regard des dysfonctionnements que vous relevez.



### À votre écoute pour progresser

#### ■ L'Etablissement cherche à connaître vos attentes et votre satisfaction concernant la qualité de son accueil. Pour recueillir vos remarques, sont à votre disposition :

- un questionnaire de satisfaction dans votre chambre ;
- une boîte à suggestion dans le hall d'entrée.

#### AUTRES ENGAGEMENTS

**Confidentialité** : la non-divulgence des informations vous concernant est une priorité de l'Etablissement. Ce devoir est rappelé à chaque agent dans son contrat de travail, lors de son embauche dans l'Etablissement et pendant les formations.

**Accueil de l'utilisateur avec les mêmes égards** : quels que soient sa couverture sociale, son niveau de vie, ses croyances, etc.