

# **C**HARTE DE LA BIEN TRAITANCE

(Modifiée et adoptée Conseil d'Administration le 09 Décembre 2023)

## Les 8 engagements du Centre de Ressources

- 1. Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'utilisateur.**
- 2. Donner à l'utilisateur une information accessible, individuelle et loyale.**
- 3. Garantir à l'utilisateur d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.**
- 4. Mettre tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'utilisateur.**
- 5. S'imposer le respect de la confidentialité des informations relatives à l'utilisateur.**
- 6. Rechercher constamment l'amélioration des prestations du CR-OIH et notamment de l'accueil.**
- 7. Garantir une prise en charge des demandes conforme aux bonnes pratiques et recommandations.**
- 8. Évaluer et prendre en compte la satisfaction des usagers dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.**