

# LIVRE D'OR 5 ANS

happytal   
le sourire en plus

# INTRODUCTION

À l'occasion des 5 ans d'happytal, nous avons demandé à nos clients de surprendre nos collaborateurs avec leurs témoignages. Nous avons reçu plus de 400 messages écrits, photos et vidéos.

Nous avons à cœur de partager ces mots doux avec vous aujourd'hui, car ils représentent les expériences que les patients, leurs proches, mais également le personnel hospitalier ont vécus avec happytal.

Car l'ambition d'happytal est d'améliorer l'expérience des patients, la qualité de vie au travail du personnel de soin, tout en optimisant la gestion administrative des établissements.



# SOMMAIRE

**01** Sourire p. 6

**02** Qualité de service et accompagnement p. 14

**03** Réconfort et guérison p. 24

**04** Qualité de vie au travail p. 32

# SOURIRE

« Je tenais à vous remercier d'avoir pensé en premier lieu à créer cette entreprise. Mon enfant a été hospitalisé tout l'été et vos petites valises colorées et vos **sourires** ont mis dans notre quotidien angoissé par l'attente d'un diagnostic difficilement entendable une dose de **douceur** et comme un **rayon de lumière**.

Je suis enseignante en sciences économiques et sociales et cette année votre entreprise sera un de mes exemples pour les élèves ! »

Sophie  
CHR d'Orléans

« Rien à redire, c'était une très bonne expérience pour moi !!

Ils sont très gentils, avec une **approche souriante et accueillante**. des réponses faciles à avoir et des personnes toujours très agréables !! Bref une **super expérience** avec l'équipe d'happytal ! C'est super de savoir qu'on s'occupe de rien pour notre chambre grâce à vous !! »

Mélanie  
CHR d'Orléans

---

« Happy birthday happytal !!!!!  
Merci à toutes vos équipes pour leur **dévouement**, leur **sourire**, leur **gentillesse** et leur présence chaque fois que le besoin s'en fait sentir. Vous rendez les séjours hospitaliers **plus humains**. Merci ! »

Claire  
CHU Nice Pasteur

« Accueil chaleureux, gentillesse et efficacité. Un **rayon de soleil** inattendu à l'hôpital. Un grand merci à toute l'équipe ! »

Jean  
CH Charleville-Mézières

---

« Je remercie particulièrement **Amina Piazza** pour sa gentillesse. Elle **réchauffe le cœur**. Et merci encore pour cette initiative pour les personnes seules. »

Claudette  
CHR d'Orléans

---

« Happytal est un service au top, des personnes toujours **souriantes**. **Le soleil rose de l'hôpital**. »

Sandrine  
CHU de Grenoble

« J'ai été très surprise et agréablement, de ce service de proximité : des personnes souriantes, à l'écoute, disponibles et réactives. Et trop mignon... La personne qui a fait mon dossier lors d'une première hospi et qui a toqué à ma porte lors d'une seconde hospi, 2 mois après, m'a reconnue et a eu une remarque gentille à mon égard... un service où « **l'humain** » est **le cœur du métier !!!** »

Hélène  
CH de Marne-la-Vallée

---

« Hospitalisée à 6 mois de grossesse j'ai pu profiter des services d'happytal pendant mon alitement. Cela m'a permis de prendre soin de moi pendant ce moment difficile. De plus j'ai eu **l'agréable surprise** d'avoir un petit cadeau pour mon enfant à naître. »

Lucie  
CHU de Nîmes

« **Elodie** et **Charlène** étaient **parfaites** rien à redire les concernant si ce n'est qu'elles continuent ainsi, c'est **agréable** lorsqu'un proche est hospitalisé. Ces deux personnes ont eu une **attitude parfaite** à mon égard, **politesse, courtoisie**, et soutien envers mon épouse hospitalisée était de mise, je suis tout à fait satisfait de votre prestation, continuez comme ça ! »

Famille Galien  
CHR d'Orléans

---

« Merci aux deux adorables jeunes filles de la maternité de Trousseau qui ont eu la touchante idée de me faire choisir en cadeau Sophie la girafe, devenu le jouet préféré de mon bébé. De très bons souvenirs ! Un grand merci pour vos **sourires !!** »

Aziza  
APHP Trousseau

« C'est toujours avec le **sourire** que vous venez me voir. Il faut continuer dans cet état d'esprit, avec vous fini de se poser la question de savoir comment prévenir ma complémentaire. **Je n'ai pas les mots pour vous dire combien je vous remercie** encore de vos actions, pour votre façon de gérer les démarches, et pour le temps que vous prenez d'aller voir toutes les personnes hospitalisées. Continuez comme ça ! »

Michel  
CH Paray-le-Monial

---

« Resté 5 semaines à Corbeil Essonnes, j'ai pu apprécié la gentillesse et la disponibilité de votre personnel à qui je tire un grand coup de chapeau. Continuez ainsi, c'est tellement important lorsqu'une personne est souffrante de lui apporter **un peu de bonheur par des petites attentions.** »

M-J  
CH Corbeil Essonnes

« J'ai fait connaissance avec happytal il y a 2 ans et demi. L'hôtesse qui m'a accueilli était **Elise** (je m'en souviens très bien). Elle était **charmante, souriante** et **efficace**. Inutile de préciser qu'à chaque visite à l'hôpital je fais appel, à happytal. Bravo. Je vous souhaite une belle expansion de vos services. »

Yves  
CH4V – Saint Cloud

---

« Que c'est agréable de collaborer avec vous. Un appel le matin et hop ! livraison l'après-midi, à l'appui : **UN GRAND SOURIRE** et toujours un petit mot rempli de **gentillesse**. N'est-ce pas génial !!! Merci à vous et bonne continuation. Bon anniversaire !!!! »

Massandjé  
Assistante, service de neurologie  
APHP Saint-Antoine

# QUALITÉ DE SERVICE + ACCOMPAGNEMENT

« Comme happytal, mon petit garçon vient d'avoir 5 ans... Quand j'ai dû être hospitalisée il y a 2 mois, c'est à lui que j'ai pensé en premier, à son inquiétude, à notre séparation, à sa grande sensibilité lui qui venait de me laisser son doudou pour que je ne sois pas seule. J'ai rencontré happytal par le biais d'une **bonne fée** qui est rentrée un jour dans ma chambre en me proposant d'autres « doudous », pour qu'un instant je me crois presque à la maison... Je fus heureuse de découvrir aussi qu' happytal pensait à tous les enfants qui laissent leur doudou... »

Merci happytal d'être au chevet des patients et de penser à leurs familles. **Remettre de la vie à l'hôpital** est un bien beau métier... »

Sophie (et Léo)  
CH de Versailles



« Un grand merci à happytal pour toute l'attention que vous nous avez porté à mon bébé et à moi-même ! Ce fût un réel plaisir de faire votre connaissance, vous faites un travail formidable au près de nombreux patients ! »

**CHU de Nantes**

---

« Ma fille Kim a rencontré son frère Jean pour la 1<sup>ère</sup> fois dans la chambre individuelle organisée avec happytal. Kim adore les chansons que j'ai pu lui offrir avec la carte cadeau iTunes, un grand merci !  
Bonne continuation ! »

Hayley  
**CH des 4 villes – Saint Cloud**

« Merci à happytal !! On a beau tout préparer... Notre fils devait subir une grosse opération. On fait tout comme il le souhaite, histoire de le mettre dans de bonnes conditions...  
On est prêts à accepter que les 101 Dalmatiens soit le seul film qu'il veuille regarder en boucle...  
Mais heureusement "le casque audio" happytal m'a "sauvé" !  
Un calme retrouvé et un garçon toujours aussi apaisé. »

Sarah (et Louis)  
**CHU Nantes – Mère Enfant**

« Je remercie tout le personnel de happytal à Pasteur 2. J'ai pu grâce à ce service avoir **une chambre individuelle**.

Merci aussi pour leur patience et leur **gentillesse**. Vous avez toute ma sympathie, Bonne continuation ! »

Une Mamie de 76 ans (Colette)  
**CH Nice Pasteur 2**

---

« Je vous remercie pour tous vos services surtout vos coiffeuses car je n'arrivais pas à me laver mes longs cheveux épais, surtout après les opérations, ils étaient pleins de sang et les coiffeuses, toutes ont été **patiente et merveilleuses**.

Je ne les oublierai pas, merci encore. »

Lou  
**HCL – Croix Rousse**

« Merci pour tout ! Ce que vous faites est **formidable** et rend la **vie** des patients comme moi un peu meilleure et c'est vraiment appréciable ! Continuez !

Bon anniversaire et **longue vie** à happytal. »

Jean-Claude  
**CH de Marne-la-Vallée**

---

« Merci encore pour vos efforts et votre action de tous les jours qui nous permettent à nous personnes hospitalisées d'avoir ces **petits plaisirs** bien **agréables** alors que nous sommes immobilisés dans notre chambre d'hôpital...

Bon anniversaire et continuez comme cela encore 20 ans de plus au moins !!! »

Thierry  
**CHU de Poitiers**

« Merci beaucoup à l'équipe notamment lors de mon séjour à la maternité. Mon Auguste a eu son premier cadeau de naissance grâce à vous. Une grande **gentillesse et attention.** »

Famille Feld  
CH Coulommiers

---

« Difficile d'être à l'hôpital, souvent loin de chez soi ; **difficile d'être à plusieurs dans une chambre et de n'avoir pas le choix d'être seul...**

Happytal permet de palier, en partie, ces inconvénients ! Merci à tous ceux qui nous écoutent et nous aident à traverser ces périodes difficiles.

Enfin, je dirai que le petit cadeau est un plus qui fait toujours **plaisir !** »

Alain  
CHR d'Orléans

« Je vous laisse un petit mot ému pour vous remercier d'avoir donné de la douceur à ma maman alors très affaiblie et ne pouvant plus faire des gestes qui étaient simples auparavant.

Je crois que vous lui avez prodigué les premiers soins esthétiques de sa vie (à 75 ans) !!! Le soin lui a fait un **bien fou** et j'ai été **heureuse** de pouvoir l'offrir grâce à vous. Merci. »

Laurence (fille de Monique)  
HCL – Croix Rouse

---

« Un grand merci à toute l'équipe qui m'a permis, grâce à ma chambre individuelle, de pouvoir passer les **premiers instants** sereinement avec ma fille. »

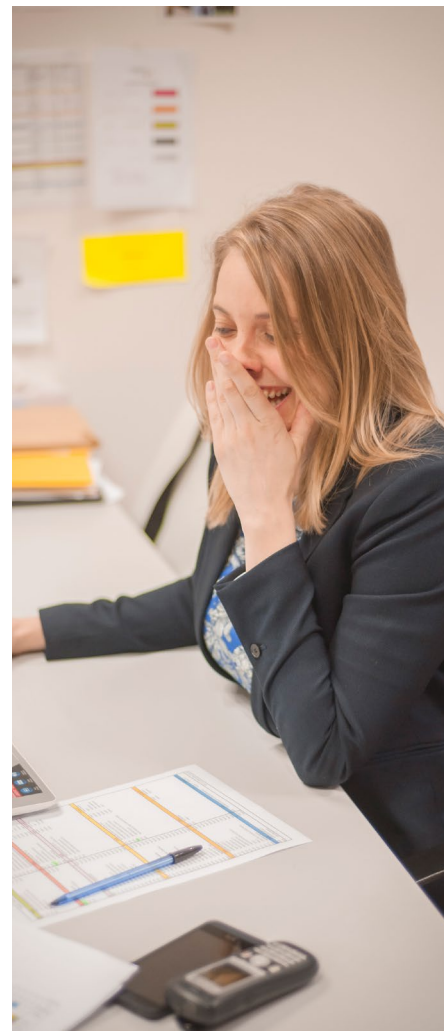
Cindy  
CH Nantes - ME

« Il y a un an, une hospitalisation a éloigné mon père de chez lui et de chez moi, et grâce à happytal en général, et à la très sympathique **Manon RAMBLA**, en particulier, j'avais une interlocutrice privilégiée sur place qui pouvait apporter des petites choses dont mon père avait besoin, ou des petites pâtisseries pour lui remonter le moral !

Je n'avais qu'à passer commande, et presque immédiatement mon père était livré dans sa chambre par Manon qui ne manquait jamais d'échanger quelques mots gentils avec mon père, ce qui lui a donné l'impression de **ne pas se retrouver tout seul** dans ce grand hôpital.

Voilà... **Super expérience** qui je l'espère va s'étendre de plus en plus car lorsque mon père se retrouve hospitalisé ailleurs, **sans les services d'happytal, il se sent bien seul !!!** »

Marie-Laure  
**CHSE Corbeil Essonne**



# RÉCONFORT + GUÉRISON

03

« En début de cette année me voici confrontée à une grave maladie... l'entourage personnel et hospitalier fût bel et bien présent pour me soutenir dès le premier jour et on vient toquer à ma porte... Ooooh **un tee shirt rose, un large sourire, un petit rayon de soleil** apparaît dans l'encadrement de la porte..

**Quelle belle surprise** de savoir que, pour avoir du baume au cœur, j'ai la possibilité d'avoir des petites douceurs pendant mes hospitalisations (gustative, corporelle et bien d'autres encore !). Nous avons appris à nous connaître durant ces séjours et **les échanges, les rires, la disponibilité,** l'attention apportée de l'Equipe happytal m'a permis d'égayer mon quotidien hospitalier. Merci beaucoup pour tous **ces petits moments** qui sont sincèrement nécessaires et qui **contribuent aussi à notre guérison !**  
Merci, je vous souhaite une belle continuation. »

Nora  
GHRMSA - Mulhouse

« C'est avec plaisir et avec toute ma reconnaissance que je me permets de féliciter ce personnel dévoué et discret. Sa présence et son service vous aide en ces moments difficiles de vous sentir un **patient privilégié**. Sincères salutations ! »

Daniel  
GHRMSA - Mulhouse

---

« Merci pour votre service. La coiffeuse est venue coiffer mon beau père le jour de l'Aïd. Il n'était pas bien et ce p'tit geste était d'une grande **dignité**.

Il est décédé quelques jours plus tard. Il a rejoint le ciel, coiffé, tout beau comme il aimait l'être de son vivant. Ce que vous faites a beaucoup de sens. Merci. »

Karim  
GHRMSA - Mulhouse

« J'étais à l'hôpital pendant 4 jours et un moment difficile pour moi. À la fin de mon séjour, j'ai eu une **surprise** d'un cadeau d'une valeur de 30€ et ça m'a apporté un **moment plaisir**. Votre salariée qui m'a proposé ce cadeau était très **agréable** et **souriante**.

J'espère que de plus en plus de patients peuvent bénéficier votre service agréable et j'espère que votre initiative pourra continuer à se développer. Félicitations ! »

Yuanyuan  
CH de Marne-la-Vallée

---

« Merci pour votre **présence**, votre écoute et votre **disponibilité**. Apporter du bien-être au coeur de la maladie est **réconfortant**. Merci »

Danièle  
HCL – Lyon Sud

« Merci de cette initiative. Lors de mon hospitalisation le moral n'était pas au plus haut et après l'opération j'ai bénéficié d'happytal car mon conjoint a monté dans la chambre des petits chocolats qui m'ont fait très plaisir.

Un petit rien dans ces cas là changent un séjour. Le fait d'offrir aux infirmières un petit chocolat permet de créer un lien et entamer une petite conversation sympathique et déclencher un sourire chez le malade.

Votre initiative est géniale surtout continuez. Vous améliorez les séjours et rendez service aux personnes qui parfois sont seules. Encore merci ! »

Brigitte  
CHR d'Orléans

« Merci pour l'accueil de vos collaborateurs et les prestations qui m'ont été offertes.

Grâce à vous je suis en pleine forme...

Bonne soirée »

Thierry  
APHP Tenon

---

« Merci à toute l'équipe du CHU de Nice sans distinction qui a été l'oxygène de mes 4 jours d'hospitalisation. Merci encore »

Philippe  
CHU de Nice

---

« Merci pour vos sourires et votre moral toujours au top. Si un jour je me fais de nouveau opérer, vous voir m'aidera à guérir. Félicitations ! »

Thierry  
CHU de Poitiers

« Merci pour votre aide votre **gentillesse** et votre dévouement afin de rendre le séjour hospitalier plus agréable !

Vous m'avez aidé à supporter ces jours passés à L'archet loin de ma famille et m'avez aidé à faire **oublier les douleurs et le stress !** Un grand merci à toute l'équipe d'happytal ! »

Olivier  
CH de Nice – L'archet

---

« Je voudrais souhaiter un joyeux anniversaire à toute l'équipe happytal qui m'a redonné un peu le **sourire** lors de mon hospitalisation. Grâce à vous, qui m'avez remis des cadeaux et m'avez accueilli avec le sourire **vous m'avez redonné de l'espoir dans la guérison.** Merci à vous. »

Danièle  
CHU de Reims

« **Je n'ai plus eu honte de me regarder dans le miroir.** Après l'intervention, parce que de très gentilles et souriantes personnes sont venues dans ma chambre et m'y ont amené des cadeaux, sourires et pleins de petits produits pour prendre soin de moi. Avec tout cela, je me suis sentie moins seule et moins moche.

Happytal : « **Un éloigneur de douleurs** »  
Merci à vous. »

Vanina  
APHP Tenon

---

« Si tu te sens mal  
Si tu n'as pas le moral  
Si tu es à l'hôpital  
Un seul **remède** : happytal »

Dominique  
APHP Tenon



# QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

« Tout d'abord bon anniversaire happytal !  
C'est avec plaisir que je me joins à votre initiative pour féliciter toutes les équipes d'happytal pour leur sens de l'accueil, du service aux patients et aux salariés du CHU de Nantes et de leur efficacité.  
C'est un service de proximité **très utile** et qui permet d'améliorer le quotidien de tous.  
Bravo à tous les collaborateurs ! »

Bénédicte  
Fonds de dotation du CHU de Nantes  
**CHU de Nantes**

---

« MERCI à cette belle équipe **sérieuse** qui **ne se prend pas au sérieux.** »

Coco de l'HAD et ses cop's  
**CHU de Grenoble**

« Outre la qualité des prestations, s'il y a un mot, un seul à retenir, c'est **SOURIRE**. Continuez ! »

Thierry, Cadre de santé  
**CHU de Nantes**

---

« Félicitations à vous tous de prendre en charge des patients.

Moi qui suis une aide soignante, je ne connaissais pas ce principe. J'ai eu un cancer depuis un an et demi et l'hôpital où j'étais suivie avant ne l'avait pas.

**BRAVO** et encore **MERCI** pour ce que vous faites. C'est génial, fabuleux, bien pensé... Bonne journée à vous tous ! »

Sylvie  
**HCL Est - Neuro**

« L'équipe d'happytal incarne l'idéal du service à la personne : écoute, bienveillance, dévouement et **professionnalisme** hors pair ! Quelle joie de passer une commande et de bénéficier d'un service de qualité à tous les niveaux, bien au-delà de celui attendu !

Toujours un **sourire**, un remerciement, une question pour savoir **comment améliorer encore les prestations...** Peu de services à la personne peuvent se vanter d'atteindre un tel niveau **d'excellence** !

Félicitations et merci du fond du cœur ! »

Cécile, Personnel administratif  
**CHU de Grenoble - HCE**

« Je vous remercie pour le service rendu auprès d'un de mes agents hospitalisé. Je vous remercie également pour la **gentillesse** et la disponibilité des personnels dont vous avez su vous entourer. Bien cordialement. »

Pierre-Marc, Cadre de santé ORL  
**CHU de Nîmes**

---

« Mes remerciements à une équipe très agréable et efficace dans la recherche des meilleures solutions. Des **sourires** qui font du bien ! »

Carole,  
Cadre supérieur coordonnateur de pôle  
**CHU de Grenoble**

« L'ensemble de l'association ASSIM se joint à moi pour vous souhaiter un très joyeux anniversaire ! **Nous ne pouvons que nous louer de notre collaboration** et de la qualité du travail accompli par vos équipes. Fêtez cela comme il se doit et buvez une coupe de champagne pour nous qui sommes bloqués derrière cet ordinateur ! »

La secrétaire « envieuse » (Marie-Françoise)  
**CHU de Nîmes**

---

« Merci de prévoir mon repas du midi à ma place, et surtout merci d'être **aux petits soins** et de m'appeler quand j'oublie de venir le chercher ;-)  
Votre accueil et vos **sourires** sont un réel **plaisir.** »

Évelyne  
**CHU Saint-Pierre**

« Grâce à happytal la vitrine de notre hôpital s'est humanisée.

Le personnel est très accueillant et à l'écoute, il essaye de répondre aux usagers même si la question ne les concerne pas. L'équipe d'happytal fait partie intégrante de l'hôpital, ils rendent des services aux patients et à leur famille mais aussi aux équipes soignantes. Ils sont d'ailleurs très apprécié par les soignants. Happytal tente toujours de s'adapter aux besoins et se débrouille pour répondre aux demandes .

Je remercie happytal et espère que notre collaboration durera dans le temps. »

Catherine  
CH d'Orsay

« Bravo aux directeurs de site, M. Garnier et Mme Mathe pour cette excellente coopération ! Quand les équipes sont bonnes (et elles le sont), les responsables y sont toujours pour quelque chose ! Très bonne continuation. »

C. Liaudois  
CHR d'Orléans

---

« Le fait que vous vous occupiez de certaines démarches allège le poids d'une hospitalisation. »

Angelina  
CH Paray-le-Monial

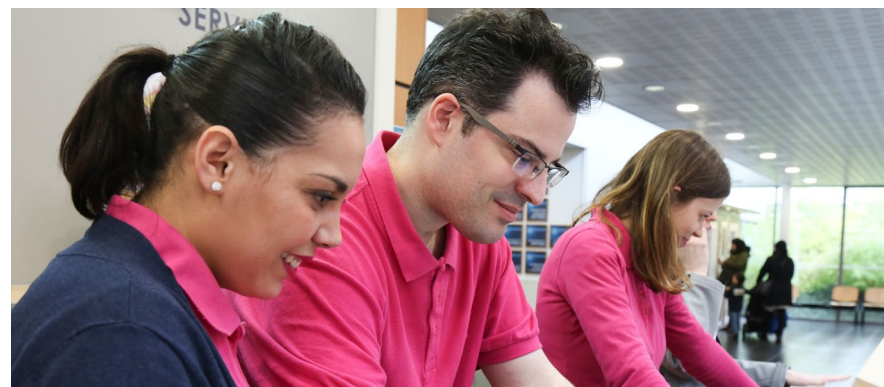
« Infirmière aux urgences, j'ai fait appel à vos services et je trouve le **principe fabuleux** car il répond à bon nombre de besoins que nous ne pouvons satisfaire lorsque nous travaillons. Et en passant par votre service, vous nous permettez réellement de **nous soulager** de certaines tâches du quotidien qui n'ont plus besoin d'attendre que l'on soit en repos. Alors merci. »

Lila  
CASH de Nanterre

---

« Ne lâchez rien pour les patients d'aujourd'hui et de **demain.** »

Gérard  
CHU de Nice Pasteur



# MERCI

« Dévouement / Gentillesse / **Sourire**  
Plus Humains / Charmante / Souriante  
Efficace / Douceur / Rayon de lumière  
Accueillante / **Super expérience** / Rayon  
de soleil / Réchauffe le cœur / Agréable  
Surprise / **Parfaite** / Politesse / Courtoisie  
Bonheur / Petites attentions / Bonne fée  
Apaisé / **Formidable** / Longue vie / Dignité  
Principe fabuleux / **Agréables** / Bien fou  
Patiente / Merveilleuses / Privilégié  
Disponibilité / **Réconfortant** / **Oxygène**  
Oublier les douleurs et le stress / Plaisir  
Échanges / Rires / Petits Moments  
**Remède** / « Éloigneur de douleurs »  
Excellence / Coopération / À l'écoute  
**Professionalisme** / Aux petits soins  
Nous Soulager / Très Utile / Sérieuse »



happytal

LIVRE D'OR 5 ANS