



*résidence privée pour personnes  
retraitées et préretraitées*

## PROCÉDURE DE GESTION DES PLAINTES

En cas d'insatisfaction, tout résident ou, le cas échéant, son représentant, peut en premier lieu, signifier son insatisfaction à la directrice (Célyne Gagnon) et tenter de convenir au règlement pour formuler une plainte relative aux services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir.

Pour signifier votre insatisfaction, vous pouvez être assisté et accompagné d'un parent, ami, ou quelqu'un en qui vous avez confiance.

Ligne info-abus aînés au 1 (888) 489-2287 (service gratuit et confidentiel)

Toute personne peut formuler une plainte directement au CIUSS, Centre intégré universitaire de santé et services sociaux, en s'adressant au commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services. Téléphone : (418) 541-7026.

Sans frais : 1-877-662-3963

Vous pouvez également être assisté et accompagné par le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes à Alma (418) 662-6774. Ce service est gratuit et confidentiel.

Tout résident, ou, le cas échéant, son représentant, qui éprouve une insatisfaction au sujet des conclusions que le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services lui a communiquées à la suite de l'examen d'une plainte, peut s'adresser au protecteur du citoyen, dont l'adresse apparaît ci-dessous :

Bureau de Québec

525, Boul. René Lévesque Est, bureau 125

Québec (Québec) G1R 5Y4

Téléphone (418) 643-2688 ou sans frais 1 800 463-5070

**Célyne Gagnon**

Directrice

418 669-2121 poste