

# Procédure d'acheminement des appels téléphoniques

## Communication avec l'administration

**418 668-0854**

**Affectation  
(de 8h à 16h)**

**David Boily**

Responsable à l'affectation

- Problème de paie et facturation



**Manon Dufour**

Agent d'affectation : Secteur Sud

(Alma Sud et le Sud)

- **Horaire**, tâches.
- Info. sur clients.
- Vacances, congés, maladie.  
**(Toutes absences)**
- Grandmont, GB, Havre, VDP et Le Pionnier.



**Mélanie Bouchard**

Agent d'affectation : Accueil

- Besoin d'outils



Est toujours disponible

**Mélanie Girard**

Agent d'affectation : Secteur Nord

(Alma Centre et le nord)

- **Horaire**, tâches.
- Info. sur clients.
- Vacances, congés, maladie.  
**(Toutes absences)**
- JEB, Oasis et Le Villageois



**Votre superviseuse respectif (Cellulaire)**

**(de 8h à 16h)**

**Chantal Stubbert (JEB +Nord)**

**Mélanie Tremblay (Pionnier + SUD)**

Superviseuses : RI et domicile avec besoins particuliers

- **Toutes difficultés** liées à l'exécution de la tâche
- Équipements (Spéciaux)
- Relation avec les clients
- Relation avec les collègues
- Relations avec les partenaires (CLSC, fournisseurs, etc.)
- Tout lien avec la convention collective
- Toute demande de formation ou jumelage

**Marie-Claude Dallaire (Secteur Nord)**

**Lucienne Tremblay (Secteur Alma centre et Eau)**

**Léonne Lavoie (Secteur Alma Sud et Terre)**

Superviseuses (RPA et domicile)

- **Toutes difficultés** liées à l'exécution de la tâche
- Équipements
- Relation avec les clients
- Relation avec les collègues
- Relations avec les partenaires (CLSC, fournisseurs, CA de la résidence, etc.)
- Tout lien avec la convention collective
- Toute demande de formation ou jumelage

**418 719-3935**

**Garde téléphonique  
(de 16h à 8h et les fins de semaine)**

**Urgence seulement**

- Absence très court terme
- Autres (bris majeur, doute sur procédure soins, feu, décès, etc.)