

## Jeunes, adultes, parents, proches, L'Institut Don Bosco à votre écoute



La gestion des plaintes et des réclamations fait partie intégrante de **vos droits en tant qu'usagers**. Nous souhaitons favoriser votre expression et répondre à vos plaintes.



L'Institut Don Bosco a souhaité mettre en place **une écoute particulière** pour **répondre à vos plaintes et réclamations**.



Si vous, ou votre proche, rencontrez des difficultés pendant votre accompagnement, nous vous conseillons dans un premier temps de **vous adresser au responsable de votre établissement** qui essaiera de répondre à vos attentes le plus rapidement possible.



Si vous n'êtes pas satisfait des réponses apportées, vous pourrez contacter la **Direction Générale de l'Institut Don Bosco** :



Par mail

[reclamation@institut-don-bosco.fr](mailto:reclamation@institut-don-bosco.fr)



Par courrier

Direction Générale-Institut Don Bosco  
181, rue Saint François-Xavier  
33170 Gradignan



**Une réponse vous sera apportée** dans les meilleurs délais, soit par la direction de l'établissement, soit par la Direction Générale de l'Institut Don Bosco.

Identifier les dysfonctionnements et assurer leur suivi sont autant d'actions permettant à nos établissements et services d'améliorer **la qualité de la prise en charge** et de s'inscrire dans **une démarche de bientraitance**.

