



LEGAL AID ONTARIO  
AIDE JURIDIQUE ONTARIO

**QUALITY ASSURANCE PROGRAM  
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ**

**SI VOUS AVEZ UNE PLAINTE**

Parlez-en au personnel  
de la clinique.

Le membre du personnel en parlera au  
directeur général, qui étudiera la plainte.

Écrivez à la clinique.

Le directeur général étudiera la plainte.

**La plainte est-elle réglée?**

**OUI**

Le directeur général  
vous écrira ou  
communiquera avec  
vous et il préparera un  
rapport pour le conseil  
d'administration.

**NON**

Votre plainte sera transmise au conseil d'administration  
de la clinique. En tant que plaignant, vous pouvez  
rencontrer les membres du conseil d'administration.  
Celui-ci prendra une décision et vous informera de  
celle-ci et de ses motifs.

**Êtes-vous satisfait de la  
décision prise par le conseil?**

**NON?**

Demandez au personnel de la clinique de transmettre  
votre plainte au Bureau des services aux cliniques d'Aide juridique Ontario :

**Bureau des services aux cliniques, Aide juridique Ontario (416) 979-1446  
40, rue Dundas Ouest, bureau 200 1-800-668-8258  
Toronto ON M5G 2H1**