



LEGAL AID ONTARIO
AIDE JURIDIQUE ONTARIO

QUALITY ASSURANCE PROGRAM
PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ

FORMULE DE PLAINTE

(DOIT ÊTRE REMPLIE PAR LE PLAIGNANT OU PAR LE PERSONNEL)

NOM DE LA PERSONNE QUI FORMULE LA PLAINTE : _____

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE ET ADRESSE : _____

LA PLAINTE EST-ELLE FORMULÉE PAR UN CLIENT? [] OUI [] NON

NOTA : Les plaintes des personnes qui ne sont pas clientes de la clinique doivent être faites par écrit.

DESCRIPTION DE LA PLAINTE :

NOM DU MEMBRE DU PERSONNEL QUI REÇOIT LA PLAINTE : _____

CETTE FORMULE DE PLAINTE A-T-ELLE ÉTÉ EXPLIQUÉE À LA PERSONNE QUI PORTE PLAINTE ET UNE COPIE DE CETTE FORMULE LUI A-T-ELLE ÉTÉ REMISE OU ENVOYÉE PAR LA POSTE?

[] OUI [] NON

LA PROCÉDURE D'INSTRUCTION DES PLAINTES A-T-ELLE ÉTÉ EXPLIQUÉE À LA PERSONNE QUI PORTE PLAINTE ET UNE COPIE DE CETTE PROCÉDURE LUI A-T-ELLE ÉTÉ REMISE OU ENVOYÉE PAR LA POSTE?

[] OUI [] NON

ÉTAPE SUIVANTE

- Le directeur général étudiera la plainte et communiquera avec la personne qui l'a formulée pour vérifier si la plainte a été réglée.
- Si la personne qui a porté plainte est insatisfaite du résultat, le conseil d'administration de la clinique portera enquête relativement à la plainte.
- La personne qui a porté plainte aura l'occasion de rencontrer les membres du conseil d'administration pour discuter de sa plainte.
- Le conseil d'administration transmettra sa décision et ses motifs à la personne qui a porté plainte.
- Si la personne qui a porté plainte est insatisfaite du résultat, elle peut demander à la clinique de transmettre sa plainte au Bureau des services aux cliniques d'Aide juridique Ontario au 40, rue Dundas Ouest, bureau 200, Toronto ON M5G 2H1, téléphone : 416-979-1446 ou 1-800-668-8258, télécopieur : 416-204-4704.
- La clinique ne fournira pas de renseignements confidentiels sur un de ses clients, actuel ou ancien, au conseil d'administration de la clinique ou au comité des cliniques d'Aide juridique Ontario à moins que le client ou l'ancien client consente à une telle divulgation. Cette modalité ne s'applique pas aux renseignements sur l'admissibilité financière ni aux personnes qui ne sont pas clientes de la clinique.