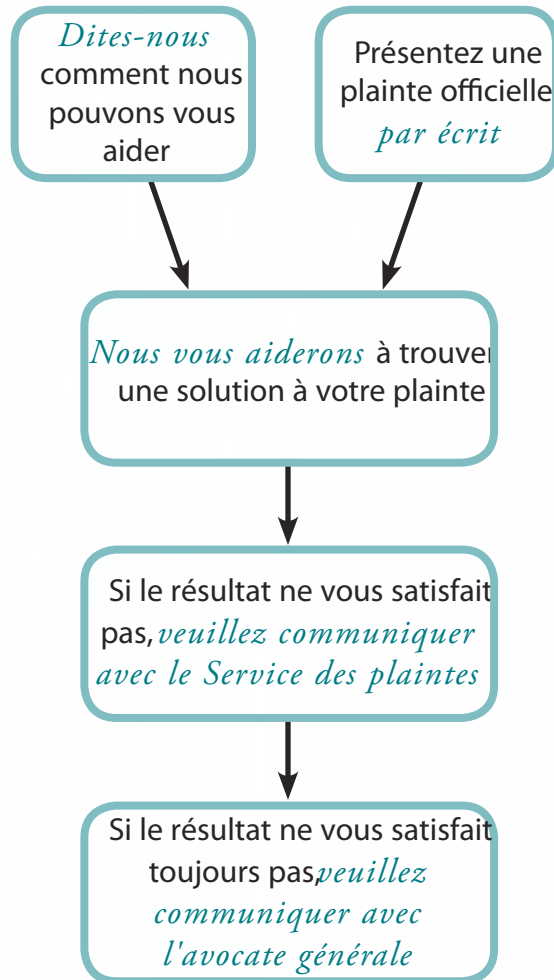


Vous avez le droit d'être traité de façon juste et respectueuse.

Si vous n'êtes pas satisfait du service que vous avez reçu, dites-le-nous.



Notre engagement

Nous vous écouterons.

Certaines plaintes sont plus longues à régler que d'autres; nous nous efforcerons de régler la vôtre dans les meilleurs délais.



Service des plaintes

Aide juridique Ontario
40, rue Dundas Ouest
bureau 200
Toronto (Ontario) M5G 2H1

Toronto : 416 204-7104
Sans frais : 1 866 874-9786
Télécopieur : 416 204-4718

Vous pouvez trouver un formulaire de plainte dans notre site Web à l'adresse www.legalaid.on.ca.

Aide juridique Ontario reçoit un appui financier du gouvernement de l'Ontario.

This brochure is available in English.



LEGAL AID ONTARIO
AIDE JURIDIQUE ONTARIO

Nos services ne sont pas à la hauteur? Dites-le-nous

Aide juridique Ontario a à cœur d'offrir à tous ses clients des services de grande qualité. Si vous avez une plainte ou un commentaire à formuler à leur sujet, nous voulons le savoir.





Comment formuler une plainte?

Parlez-nous-en - Dites-nous comment nous pouvons vous aider.

Nous vous encourageons à d'abord faire connaître votre insatisfaction à la personne qui vous sert ou au chef du bureau. Du personnel est en place dans chacun de nos bureaux pour vous écouter et répondre à vos questions.

Écrivez-nous - Présentez une plainte officielle par écrit.

Si la réponse que vous recevez ne vous satisfait pas, demandez à un membre du personnel de vous remettre un formulaire de plainte. Vous pouvez aussi lui demander de vous aider à le remplir ou de le remplir pour vous. Une fois le formulaire rempli, vous pouvez aller le porter au bureau régional ou au service du bureau qui fait l'objet de la plainte.

Aide juridique Ontario a à coeur d'offrir à tous ses clients des services de grande qualité.

Qu'arrivera-t-il ensuite?

Nous vous aiderons à trouver une solution à votre plainte.

Si vous déposez une plainte verbalement, nous ferons tout ce que nous pouvons pour la régler immédiatement, d'une façon qui vous satisfait.

Nous prendrons votre plainte au sérieux. Si elle concerne les services offerts par un bureau ou un service en particulier, votre plainte sera d'abord acheminée à ce bureau ou à ce service, où l'on tentera de la régler. Nous traiterons la plupart des plaintes de cette façon dans un délai de deux semaines.

Si le résultat ne vous satisfait pas, le Service des plaintes peut vous aider.

Si votre plainte n'est pas résolue de façon satisfaisante, vous pouvez communiquer avec notre Service des plaintes.

Si le résultat ne vous satisfait toujours pas, l'avocate générale peut vous aider.

Si la réponse du Service des plaintes ne vous satisfait pas, l'avocate générale d'Aide juridique Ontario préparera un examen écrit de votre plainte.

Que puis-je faire si ma demande d'aide juridique est rejetée?

Si votre demande d'aide juridique a été rejetée, vous pouvez appeler de cette décision. Vous pouvez faire de même si on vous a accordé un certificat et si vous n'êtes pas d'accord avec les modalités de remboursement. Parlez au personnel du bureau d'aide juridique de votre région pour en savoir davantage sur la façon d'interjeter appel. La lettre de « décision » que vous avez reçue contient elle aussi des renseignements à ce sujet.