



## QUELS RÉSULTATS LES ENQUÊTES DE L'OMBUDSMAN ONT-ELLES PERMIS D'OBTENIR?

- une déclaration des droits des résidents dans les établissements de soins pour bénéficiaires internes;
- l'amélioration des procédures permettant de réduire les retards dans les demandes de pension alimentaire pour enfants entre les provinces;
- de meilleures pratiques pour rendre publiques les réunions des conseils locaux;
- une mise à jour de la politique relative au placement sous garde des jeunes qui établit clairement les limites et les attentes concernant l'incarcération séparée;
- un processus d'appel satisfaisant pour les usagers des transports en commun atteints d'un handicap;
- un remboursement combiné de plus de 100 000 \$ à des centaines de personnes touchées par une erreur de facturation de services publics;
- une deuxième chance pour un étudiant lorsqu'un collègue modifie son processus d'appel;
- le remboursement des frais pour un propriétaire contestant une application erronée des règlements municipaux.

*Une plainte soumise par une personne peut apporter des changements systémiques qui profiteront à de nombreux Britannico-Colombiens.*

## COMMENT JOINDRE LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN

**Sans frais :** 1.800.567.3247

**À Victoria :** 250.387.5855

**Télécopieur :** 250.387.0198

**En ligne :** [www.bcombudsperson.ca](http://www.bcombudsperson.ca)

**Par la poste :** PO Box 9039 STN PROV GOVT,  
Victoria, BC V8W 9A5 Canada

**En personne :** 947 Fort Street, 2<sup>e</sup> étage,  
Victoria, BC Canada



*Des services d'interprétation téléphoniques sont offerts dans plus de 150 langues.*

Abonnez-vous à notre bulletin électronique à [www.bcombudsperson.ca](http://www.bcombudsperson.ca) afin d'obtenir des rapports, des bulletins d'information et des mises à jour par courriel sur le statut des recommandations de l'Ombudsman.



The Office of the

**ombudsperson**

B.C.'s Independent Voice For Fairness

**Prend l'intérêt de tous  
les Britannico-Colombiens**

**Agit de façon indépendante  
et impartiale**

**Offre des services gratuits  
et confidentiels**

**Aide à trouver  
des solutions justes**



## ■ QUE FAIT LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN?

Le Bureau de l'Ombudsman reçoit les plaintes concernant les programmes, les services et les pratiques des pouvoirs publics provinciaux et locaux.

Le Bureau de l'Ombudsman peut mener des enquêtes impartiales et confidentielles pour déterminer si un organisme public traite les personnes qu'il sert de façon juste et raisonnable. L'Ombudsman est un représentant de l'Assemblée législative provinciale indépendant du gouvernement et des partis politiques.

## ■ NOUS:

- répondons aux demandes du public;
- fournissons des informations, des conseils et de l'assistance sur des questions d'équité administrative;
- menons des enquêtes complètes, impartiales et indépendantes concernant les plaintes;
- cherchons des solutions justes et faisons des recommandations pour améliorer les pratiques administratives;
- assurons le suivi des plaintes pour l'occurrence permanente ou récurrente d'injustices administratives qui peuvent nécessiter une intervention systémique;
- soumettons des rapports à l'Assemblée législative et aux résidents de la Colombie-Britannique sur le travail du Bureau et la correction de pratiques administratives abusives;
- supervisons globalement les mesures administratives que prennent les organismes publics pour améliorer la transparence et la reddition de comptes.

## ■ QUELS ORGANISMES PEUVENT FAIRE L'OBJET D'UNE ENQUÊTE?

- les ministères provinciaux;
- les commissions et conseils provinciaux (p. ex., WorkSafe BC);
- les sociétés d'État provinciales (p. ex., BC Hydro);
- les municipalités, les districts régionaux, le Islands Trust;
- les écoles, les conseils scolaires, les collèges, les universités;
- les hôpitaux et les autorités sanitaires;
- divers conseils d'administration de caisses de retraite;
- les organismes de réglementation professionnels (p. ex., la Law Society, le College of Physicians and Surgeons).

## ■ QUELS SONT CEUX QUI NE PEUVENT PAS FAIRE L'OBJET D'UNE ENQUÊTE?

- les ministères ou organismes du gouvernement fédéral;
- les sociétés privées;
- les tribunaux;
- la police.

*« Votre bureau offre aux gens comme moi une voix qui est autrement entravée par la bureaucratie. »*

## ■ QUAND DEVRAIS-JE PORTER PLAINTE?

Vous devriez d'abord essayer de résoudre votre plainte directement avec l'organisme public avant de vous adresser au Bureau de l'Ombudsman. Si vous n'arrivez pas à convenir d'une solution et que vous croyez avoir été traité injustement par l'organisme public, le Bureau de l'Ombudsman peut vous aider.

## ■ QUAND VOUS FAITES AFFAIRE AVEC UN ORGANISME PUBLIC, ESSAYEZ DE :

- obtenir les noms des personnes avec qui vous faites affaire;
- demander comment et pourquoi une action a été faite ou une décision a été prise;
- effectuer un suivi des réponses données, y compris les dates appropriées;
- savoir si un processus de révision ou d'appel existe et suivre ce processus, si possible;
- garder des copies de tous les documents, lettres et autres communications concernés.

## ■ RÉSULTATS POSSIBLES D'UNE ENQUÊTE DE L'OMBUDSMAN

- Obtenir une nouvelle audience ou une réévaluation.
- Obtenir une indemnité.
- Obtenir des excuses.
- Obtenir un remboursement des frais.
- Améliorer la politique ou la procédure.
- Obtenir une meilleure explication de la décision.

**250.387.5855**  
Région de la capitale

**1.800.567.3247**  
Sans frais



The Office of the

**ombudsperson**

B.C.'s Independent Voice For Fairness