

TENTEZ D'ABORD DE RÉSOUDRE VOTRE PROBLÈME AVEC L'ORGANISME.

- ✓ Demandez à parler à un responsable.
- ✓ Expliquez clairement le problème.
- ✓ Prenez note de toutes les personnes concernées.
- ✓ Gardez une trace des dates et des réponses.
- ✓ Soyez persévérant tout en restant calme.
- ✓ Conservez une copie de tous les documents.
- ✓ Renseignez-vous sur les procédures de recours et de révision.

Nous pouvons aussi :

- Enquêter sur les allégations d'actes répréhensibles et de représailles en vertu de la nouvelle loi de la Colombie-Britannique sur la dénonciation.
- Fournir une consultation et une formation en matière d'équité aux organismes du secteur public.

En savoir plus
www.bcombudsperson.ca



Envoyez-nous un courriel

Plaintes : info@bcombudsperson.ca



Appelez-nous

1-800-567-FAIR (3247) ou 250-387-5855



Visitez-nous

947, rue Fort, 2^e étage, Victoria, BC



Écrivez-nous

BC Ombudsperson
PO Box 9039 Stn Prov Govt, Victoria BC V8W 9A5



www.bcombudsperson.ca
@bcombudsperson

**GRATUIT. INDÉPENDANT.
CONFIDENTIEL. ÉQUITABLE.**

[French]



**ÊTRE TRAITÉ ÉQUITABLEMENT
EST VOTRE DROIT.**



**VOUS AVEZ UNE
PLAINTÉ À FORMULER?**

PARLEZ-NOUS.



OMBUDSPERSON
BRITISH COLUMBIA

« Pourquoi ma demande a-t-elle été rejetée? »

« Pourquoi n'ai-je pas accès aux prestations auxquelles j'ai droit? »

« Pourquoi ne puis-je pas obtenir les services dont j'ai besoin? »

« Pourquoi la Ville n'applique-t-elle pas le règlement? »

OMBUDSPERSON

UN MOT ÉTRANGE, MAIS
UN SERVICE IMPORTANT

Nous menons des enquêtes impartiales pour nous assurer que les organismes provinciaux et locaux du secteur public de la Colombie-Britannique traitent les gens équitablement et respectent les règles. Lorsqu'elles ne le font pas, nous les tenons responsables de leurs actes.

NOTRE APPROCHE

Nous écoutons les plaintes du public.

Nous trouvons des solutions équitables.

Nous enquêtons sur les problèmes.

Nous améliorons la façon dont les gens sont servis.

C'EST VOTRE DROIT D'ÊTRE ENTENDU, RESPECTÉ ET TRAITÉ ÉQUITABLEMENT

QUE SIGNIFIE ÊTRE TRAITÉ INJUSTEMENT?

Être traité injustement peut signifier beaucoup de choses pour de nombreuses personnes. Voici quelques plaintes que nous pouvons traiter :

- Vous pensez avoir droit à une prestation ou à un service que l'on vous a refusé.
- Vous avez attendu trop longtemps avant d'obtenir les réponses dont vous avez besoin.
- Vous êtes en désaccord avec une décision prise ou elle ne vous a pas été expliquée correctement.
- Et bien plus...

AUPRÈS DE QUI POUVEZ-VOUS VOUS PLAINDRE?

La plupart des organismes publics provinciaux ou locaux de la Colombie-Britannique, notamment :

- Ministères provinciaux
- Sociétés d'État (ICBC, BC Hydro, etc.)
- Écoles et universités
- Hôpitaux et autorités sanitaires
- Organismes gouvernementaux locaux et districts régionaux

AUPRÈS DE QUI NE POUVEZ-VOUS PAS VOUS PLAINDRE?

- Entreprises privées
- Gouvernement fédéral
- Police (fédérale ou municipale)
- Gouvernements des Premières nations
- Assemblée législative
- Tribunaux

QUELS RÉSULTATS POUVEZ-VOUS ESPÉRER?

- Des excuses
- Une explication plus claire
- Un accès à une prestation précédemment refusée
- Une décision réévaluée ou modifiée
- Un remboursement des frais
- Une modification d'une politique ou d'une procédure

Une seule plainte peut profiter à plusieurs