



C'est **votre** droit d'être traité(e)
équitablement.

Contactez-nous.

Qu'est-ce qu'un ombudsman?

Nous veillons à ce que chaque habitant de la Colombie-Britannique soit traité équitablement par les organismes publics provinciaux et locaux.

Que signifie être traité(e) injustement?

Être traité(e) injustement peut vouloir dire bien des choses. Voici quelques exemples de questions qu'on nous pose :

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

« Pourquoi ne puis-je pas obtenir les prestations auxquelles j'ai droit? »

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

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

Que faisons-nous?

- Nous recevons et examinons les plaintes du public.
- Nous vous informons si nous pouvons vous aider. Dans le cas contraire, nous faisons de notre mieux pour vous orienter vers la bonne ressource.
- Nous pouvons enquêter sur votre plainte.
- Nous trouvons des solutions équitables.
- Nous améliorons les services publics.

Quels sont les résultats possibles?

- Des excuses
- Une explication plus claire d'une décision
- L'obtention d'une prestation précédemment refusée
- Une somme qui vous est due
- La modification d'une politique ou d'une procédure

Vous pouvez vous faire accompagner d'une personne de soutien, d'une personne âgée ou d'une personne qui défend vos droits.



Notre mandat d'enquête couvre :

- Les ministères provinciaux
- Les sociétés d'État (comme BC Hydro et ICBC)
- Les écoles publiques et les universités
- Les hôpitaux et les autorités sanitaires
- Les municipalités locales et les districts régionaux



Notre mandat d'enquête ne couvre pas :

- Les entreprises privées (telles que les banques)
- Le gouvernement fédéral
- Les services de police (GRC ou services municipaux)
- Les gouvernements des Premières Nations
- L'Assemblée législative de la Colombie-Britannique
- Les tribunaux

Pour consulter la liste des organismes publics au sujet desquels nous recevons le plus de plaintes, consultez notre [outil de vérification des plaintes](#) en ligne.

Avant de communiquer avec nous :

1. Essayez de régler la plainte directement avec l'organisme public concerné.
2. Demandez à parler à un superviseur ou à un gestionnaire.
3. Notez le nom des personnes à qui vous parlez, la date de vos échanges et le contenu des discussions.
4. Conservez des copies des documents que vous envoyez.
5. Informez-vous sur l'existence d'un processus d'appel ou de révision.

Si vous avez suivi ces étapes et que vous estimez toujours ne pas vous être fait traiter équitablement, veuillez communiquer avec nous en nous fournissant :

- des copies des notes que vous avez prises, y compris les dates, les noms et les résultats;
- la description de la façon dont la situation vous a personnellement touché(e);
- les noms, les titres de poste et les coordonnées du personnel avec lesquels vous avez interagi.

Communiquez avec nous

Par téléphone

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

Formulaire de plainte en ligne

bcombudsperson.ca

En personne

947, rue Fort, 2e étage, Victoria (Colombie-Britannique)

Par courrier

C. P. 9039, Succ. du gouvernement provincial, Victoria (C.-B.) V8W 9A5

Gratuit. Indépendant. Confidentiel. Équitable.