

Normes d'équité de l'ombudsperson

Communications

- ◆ L'organisme met à la disposition du public une information intelligible
- ◆ Les formulaires sont écrits dans une langue simple
- ◆ Les clients reçoivent toute l'information dont ils ont besoin
- ◆ Les clients sont traités avec courtoisie

Installations et services

- ◆ L'organisme répond rapidement aux appels téléphoniques
- ◆ Courrier vocal, répondeurs et lignes sans frais sont à la disposition des clients
- ◆ Les locaux sont faciles d'accès et aménagés pour fauteuils roulants
- ◆ Le personnel travaille dans un environnement salubre et sécuritaire
- ◆ L'organisme respecte le droit du public à la vie privée

Prise de décision

- ◆ Les personnes touchées par une décision ont la possibilité de donner des renseignements et des preuves pour appuyer leur position
- ◆ Les décisions sont prises dans un délai raisonnable
- ◆ Les raisons des décisions sont communiquées

Procédures d'appel, de révision et d'examen des réclamations

- ◆ Au moment de la prise de décisions, les clients sont informés des procédures d'appel ou de révision existantes
- ◆ Les procédures d'examen des réclamations sont définies clairement
- ◆ Le public est invité à faire des suggestions pour l'amélioration du service

Questions d'organisation

- ◆ Les employés ont des titres clairs qui correspondent à leurs fonctions
- ◆ L'organisme se demande si une réorganisation permettrait d'offrir des services de meilleure qualité
- ◆ Les divers organismes collaborent les uns avec les autres pour offrir au public un meilleur service

Planification et évaluation des organismes

- ◆ Le public est invité à participer à la planification des programmes
- ◆ Le processus décisionnel est exposé clairement dès le début
- ◆ Les renseignements statistiques nécessaires à l'évaluation et à l'amélioration du rendement sont recueillis et conservés



Province de la Colombie-Britannique

Adresse postale à Victoria:

Bureau de l'ombudsperson
PO Box 9039 Stn Prov Govt
Victoria C-B V8W 9A5

Numéros de téléphone:

Victoria: (250) 387-5855
Ligne sans frais: 1-800-567-3247

Numéro de télécopieur:

Victoria: (250) 387-0198

Ou visitez notre site Web à l'adresse suivante:

www.bcombudsperson.ca

Ces renseignements sont également disponibles en anglais, en chinois, en panjabi, en espagnol et en vietnamien

Que fait l'ombudsperson?

L'ombudsperson reçoit les demandes de renseignements et les plaintes au sujet des pratiques et des services des organismes publics. Bien qu'il ne soit pas un défenseur des droits, l'ombudsperson peut mener des enquêtes impartiales et confidentielles afin de déterminer si un organisme public agit de façon juste envers les personnes qu'il dessert.

L'ombudsperson est:

- ◆ un fonctionnaire de l'assemblée législative provinciale
- ◆ indépendant du gouvernement et des partis politiques
- ◆ responsable de voir à ce que les pratiques et les services administratifs des organismes publics soient justes, raisonnables, appropriés et équitables

L'ombudsperson peut:

- ◆ fournir des renseignements sur les mesures à prendre lorsque l'on fait affaire avec un organisme public
- ◆ essayer de régler les plaintes par la consultation
- ◆ enquêter sur les plaintes qui portent sur une injustice administrative commise par un organisme public
- ◆ faire des recommandations à un organisme public dans le but de résoudre une injustice
- ◆ rendre compte de ses actions à l'assemblée législative provinciale
- ◆ produire des rapports publics

Qui peut faire l'objet d'une enquête de l'ombudsperson?

Un grand nombre d'organismes publics relèvent de la compétence de l'ombudsperson. En voici quelques exemples:

- ◆ les ministères du gouvernement provincial
- ◆ les sociétés d'État telles que ICBC
- ◆ les commissions gouvernementales telles que la WCB et la BC Human Rights Tribunal
- ◆ les hôpitaux, les organismes de santé locaux et régionaux, et les organismes gouvernementaux reliés à santé tels que Medical Services Plan et PharmaCare
- ◆ les écoles et les district scolaires
- ◆ les universités et les collèges
- ◆ les gouvernements municipaux et régionaux
- ◆ les professions auto-réglementées telles que le Barreau, le Collège des médecins et chirurgiens ainsi que la Registered Nurses Association of British Columbia

L'ombudsperson ne peut faire enquête sur les organismes qui ne relèvent pas de sa compétence

En voici quelques exemples:

- ◆ les ministères et organismes du gouvernement fédéral
- ◆ les entreprises privées
- ◆ les tribunaux
- ◆ la police

Quelles sortes de réclamations l'ombudsperson peut-il examiner et qui peut porter plainte?

- ◆ Les plaintes peuvent porter sur des mesures ou des décisions administratives injustes d'un organisme public (retards, impolitesse, négligence, décisions arbitraires, comportement oppressif ou actes illégaux)
- ◆ L'ombudsperson peut enquêter sur des plaintes provenant de personnes ou de groupes de personnes
- ◆ L'ombudsperson peut déterminer, à sa discrétion, les plaintes que feront l'objet d'une enquête et celles qui ne le feront pas

Quand devrais-je présenter une plainte à l'ombudsperson?

Avant de consulter l'ombudsperson, vous devriez essayer, lorsque cela est possible, de résoudre votre problème directement avec l'organisme public. Si vous ne pouvez pas arriver à une entente et considérez que l'organisme vous a traité de façon injuste, l'ombudsperson pourra peut-être vous aider. Quand vous consultez un organisme public, essayez:

- ◆ de demander le nom des personnes avec lesquelles vous faites affaire
- ◆ de conserver leurs réponses, notamment les dates pertinentes
- ◆ de garder des copies des lettres et des documents pertinents
- ◆ de demander comment la décision a été prise et d'en exiger les raisons
- ◆ de vous renseigner pour découvrir s'il existe une procédure de révision ou d'appel, et suivre cette procédure lorsque cela est possible (notre bureau pourrait ne pas être en mesure d'enquêter sur une plainte si vous avez un droit d'appel)

Comment puis-je rejoindre l'ombudsperson?

Pour de plus amples renseignements sur nos services ou encore pour déposer une plainte, vous pouvez nous rejoindre par courrier, par téléphone, par ATM/ATS ou par télécopieur.

Nos bureaux sont situés à Victoria. Veuillez communiquer avec nous, avant de venir nous visiter, afin de vous assurer que quelqu'un pourra vous rencontrer.

Notre site Web présente des renseignements détaillés sur le Bureau de l'ombudsperson. Vous pouvez remplir le formulaire de plainte et nous le retourner par la poste ou encore nous le retourner directement à partir de la page Web. Si vous optez pour cette dernière option, soyez assurés que nous veillerons à préserver le caractère confidentiel de votre demande en établissant une liaison Internet sécurisée. Nous ne répondons pas par courriel avant d'avoir trouvé une méthode qui assure la confidentialité de la communication.

Les services de l'ombudsperson sont gratuits et confidentiels