

Avez-vous un problème avec un service provincial ou municipal de l'Ontario?

Avez-vous l'impression d'avoir été traité(e) de façon injuste ou irrespectueuse?

Avez-vous fait face à une longue attente, ou avez-vous eu du mal à obtenir des réponses?

Avez-vous besoin de renseignements sur les services auxquels vous avez droit?

**Nous pouvons vous aider.**



## NOTRE ENGAGEMENT

En identifiant les problèmes et en proposant des solutions, nous contribuons à améliorer les relations entre les gens de l'Ontario et les organismes gouvernementaux à leur service.

Nous nous engageons à résoudre les plaintes et à faire des recommandations permettant d'améliorer les services, à promouvoir les droits de la personne, et à aider les personnes vulnérables.



Indépendant Impartial Confidentiel Gratuit

### Contactez-nous :

Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario  
483, rue Bay, 10<sup>e</sup> étage, Tour sud  
Toronto, ON M5G 2C9

1-800-263-1830

ATS (téléimprimeur) : 1-866-411-4211

[www.ombudsman.on.ca](http://www.ombudsman.on.ca)

Courriel : [info@ombudsman.on.ca](mailto:info@ombudsman.on.ca)

 Facebook : Ontario Ombudsman

 Twitter : @Ont\_OmbudsmanFR  
et @Ont\_Ombudsman

 Instagram : OntOmbuds



Avez-vous des préoccupations concernant un service provincial ou municipal en Ontario?

**Nous pouvons vous aider.**



[www.ombudsman.on.ca](http://www.ombudsman.on.ca)

1-800-263-1830

Les résultats pour vous peuvent être :

- Changer une politique injuste
- Améliorer un service médiocre
- Obtenir les raisons de ce qui vous est arrivé
- Recevoir l'argent ou les prestations qui vous sont dus

Indépendant Impartial Confidentiel Gratuit

## QU'EST-CE QUE L'OMBUDSMAN?

Le Bureau de l'Ombudsman est une ressource gratuite pour toute personne en Ontario qui a un problème avec un service du gouvernement provincial ou municipal.

Nous résolvons les plaintes, enquêtons sur les problèmes et faisons des recommandations pour améliorer les services publics.

« Ombudsman » désigne une personne indépendante et impartiale qui signale les préoccupations des gens à l'attention des organismes gouvernementaux.

**Nous essaierons de résoudre votre préoccupation, ou bien nous vous indiquerons où obtenir de l'aide.**



## NOUS POUVONS VOUS AIDER AVEC



- ServiceOntario (permis de conduire, cartes Santé, certificats de naissance)



- Sociétés d'aide à l'enfance, foyers de groupe et foyers d'accueil pour les enfants et les jeunes



- Conseils scolaires, collèges, universités et programmes d'aide aux étudiant(e)s



- Services, programmes et permis municipaux



- Établissements correctionnels et centres de justice pour les jeunes



- Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), Ontario au travail et autres prestations sociales

- Régime d'assurance-santé de l'Ontario (RASO), Programme de médicaments Trillium et autres programmes de médicaments



- Bureau des obligations familiales (BOF)

- Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT)

- Commission de la location immobilière et autres tribunaux

- Prestation des services en français en vertu de la *Loi sur les services en français*



## CE QUE VOUS POUVEZ ATTENDRE DE NOUS

- Nous écouterons respectueusement votre récit et nous vous poserons des questions.
- Nous protégerons votre vie privée.
- Nous nous renseignerons auprès des services gouvernementaux pour déterminer s'ils ont été justes envers vous.
- Nous sommes indépendants de tous les gouvernements. Les fonctionnaires provinciaux et municipaux sont tenu(e)s de coopérer avec nous.
- Nous ne prenons pas parti. Si nous constatons une injustice, nous travaillerons pour y remédier.
- Nous tenterons de résoudre votre problème rapidement. S'il ne relève pas de notre compétence, et si un autre organisme peut s'en occuper, nous vous aiderons à le contacter.
- Nos services sont gratuits.



Indépendant Impartial Confidentiel Gratuit