

Normes d'équité de l'ombudsman

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.