

# Promouvoir et protéger l'équité dans les services gouvernementaux



**Ombudsman  
Saskatchewan**  
*Promouvoir l'équité*

Avez-vous déjà été traité injustement par un organisme du gouvernement provincial ou d'une administration municipale en Saskatchewan?

**Peut-être pouvons-nous vous aider.**



L'ombudsman donne suite aux plaintes des citoyens qui pensent avoir été traités de façon injuste par des organismes du gouvernement provincial ou d'une administration municipale en Saskatchewan, notamment par des :

- **ministères et organismes du gouvernement provincial;**
- **sociétés d'État, dont les services publics;**
- **autorités régionales de santé et autres organismes connexes financés par les fonds publics;**
- **villes, petites villes, villages, lieux de villégiature, municipalités rurales et municipalités nordiques.**



# FOIRE AUX QUESTIONS

---

## Que dois-je faire avant de contacter l'ombudsman?

---

Avant de le contacter, il est toujours bon d'essayer de résoudre le problème avec l'organisme gouvernemental en question. Beaucoup de ces organismes ont un processus de traitement des plaintes. Commencez par en parler à un membre du personnel et au gestionnaire.

S'il existe un processus d'appel, vous devez d'abord contester la décision.

L'ombudsman pourrait décider de ne pas intervenir si vous n'avez pas respecté ces étapes.

---

## Comment puis-je déposer une plainte?

---

Vous pouvez la présenter par téléphone, par lettre, par télécopieur ou en utilisant le formulaire en ligne qui se trouve sur notre site Web.

---

## Que se passera-t-il après avoir communiqué avec l'ombudsman?

---

### NOUS COMMENCERONS PAR :

- vous demander de présenter la situation;
- vous demander ce que vous avez entrepris pour résoudre le problème;
- vous proposer d'autres processus d'appel ou de dépôt de plainte que vous n'avez pas encore essayés.

Toutefois, si vous êtes passé par toutes ces étapes et que le problème n'est toujours pas résolu, nous essaierons d'abord de le faire de façon informelle en travaillant directement avec vous et l'organisme gouvernemental.

Si le problème ne peut pas être résolu de façon informelle, nous devons peut-être enquêter, publier un rapport, et si nécessaire, émettre des recommandations afin de résoudre le problème ou faire en sorte qu'il ne se reproduise pas.

Que nous décidions de rediriger votre cas, que nous tentions de le résoudre de façon informelle ou en effectuant une enquête, nous ne manquerons pas de vous tenir informé tout au long du processus.

---

## Est-ce que l'ombudsman me représente?

---

En tant qu'agent indépendant de l'Assemblée législative, l'ombudsman se doit d'être indépendant et impartial. Il n'est ni le défenseur des organismes gouvernementaux ni celui des particuliers qui le contactent.

---

## Est-ce que mes renseignements personnels resteront confidentiels?

---

Oui, l'ombudsman ne partage de renseignements personnels avec les organismes gouvernementaux que dans la mesure où ils sont nécessaires pour résoudre votre plainte.

---

## À quels résultats puis-je m'attendre?

---

Cela dépend; chaque cas est différent. Toutefois, voici quelques résultats possibles :

- Vous et l'organisme gouvernemental pourriez développer de meilleures relations de travail.
- L'ombudsman peut décider que le bureau du gouvernement ne vous a pas traité de façon injuste et qu'aucune autre intervention ne sera nécessaire.
- L'organisme gouvernemental pourrait décider, de lui-même, de mettre en place des mesures pour corriger ou améliorer la situation.
- L'ombudsman peut décider que le bureau du gouvernement vous a traité de façon injuste ou aurait dû mieux faire.
- L'ombudsman pourrait faire des recommandations à l'organisme gouvernemental afin qu'il corrige une injustice ou qu'il suive un processus plus équitable.

Quelle que soit l'issue du problème, nous vous ferons part de nos conclusions et quelles en sont les raisons.

---

## Quel est le coût de ces services?

---

Ils sont gratuits.

---

## COMMENT NOUS JOINDRE

Nos services sont gratuits et confidentiels.

---

### **Bureau de Regina**

2401, Saskatchewan Drive

Bureau 150

REGINA SK S4P 4H8

Tél. : 306-787-6211

Tél. : 1-800-667-9787 (sans frais)

Télééc. : 306-787-9090

---

### **Bureau de Saskatoon**

350, 3rd Avenue North

Bureau 500

SASKATOON SK S7K 6G7

Tél. : 306-933-5500

Tél. : 1-800-667-9787 (sans frais)

Télééc. : 306-933-8406

---

### **Heures d'ouverture des deux bureaux**

Du lundi au vendredi

De 8 h à 12 h et de 13 h à 17 h

---

### **Site Web**

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

---

Remarque : Nous répondons aux appels téléphoniques et procédons aux entrevues en anglais. Toutefois, nous pouvons nous procurer les services d'un interprète, au besoin.



**Ombudsman  
Saskatchewan**

*Promouvoir l'équité*