

# Résoudre soi-même un différend



**Ombudsman  
Saskatchewan**  
*Promoting Fairness*

## Vous avez des problèmes?

Un malentendu ou une différence d'opinions peut souvent être résolu en prenant le temps d'en parler à l'autre partie et aussi de l'écouter.

## Suggestions

Voici quelques idées à considérer qui sont susceptibles de vous aider à éviter des problèmes ou à résoudre des plaintes avant d'avoir recours à un tiers tel que l'ombudsman.

- **Être préparé.** Sachez quelles questions vous poserez (il est utile de les mettre par écrit). Assurez-vous d'avoir à votre portée toute information pertinente avant d'entrer en contact avec l'organisme. Préparez-vous en connaissant les dates, les heures, les noms, les décisions et les actions qui sont rattachés à votre plainte.
- **Être agréable.** Traitez les employés comme vous aimeriez qu'on vous traite. Si vous agissez de façon désagréable ou impolie, on vous prendra pour une personne maussade plutôt qu'une personne lésée. Faire savoir que vous avez un problème et que vous avez besoin d'aide pour le résoudre constitue une bonne approche.
- **Conserver des preuves.** Prenez des notes, demandez le nom et le titre des employés avec lesquels vous vous entretenez et conservez des copies de toute correspondance.
- **Poser des questions.** Interrogez l'organisme à l'égard de la décision ou de l'action qui a été prise. Demandez aux employés d'indiquer quelles règles, politiques ou loi ont prescrit leurs actions. Demandez d'obtenir des copies.
- **S'adresser à la bonne personne.** Ne vous fâchez pas si le premier employé rencontré

n'est pas en mesure de régler votre plainte. Demandez plutôt de parler à un superviseur. Insistez jusqu'à ce que vous trouviez une personne qui a le pouvoir de modifier une décision. Continuez à poser des questions tant que vous ne comprenez pas ce qui s'est passé et les raisons qui ont motivé la décision.

- **Lire ce que vous recevez et porter une attention particulière aux détails.** Beaucoup de décisions rendues par l'organisme peuvent faire l'objet d'un appel, mais il y a des dates limites. Assurez-vous de suivre les règles et de respecter les dates limites pour faire appel. Si vous envoyez votre avis d'appel par la poste, ce serait une bonne idée de faire certifier l'envoi et de conserver le reçu.
- **Bien choisir ses batailles.** La plupart d'entre nous doivent être sélectifs quant aux différends que nous souhaitons régler vu le temps et l'énergie que cela nécessite. Lorsqu'on cherche à régler un différend, il doit y avoir des avantages clairs et des objectifs qui en valent la peine.

## Besoin d'aide?

Si vous avez un problème par rapport à un ministère, une commission, un conseil, une société d'État ou un organisme du gouvernement provincial, entretenez-vous d'abord avec l'organisme concerné. L'organisme sera souvent heureux d'expliquer une politique particulière ou de corriger le problème à votre satisfaction.

Si vous avez suivi ces suggestions, mais que vous n'avez pas réussi à résoudre le problème avec un organisme du gouvernement provincial, appelez le bureau de l'ombudsman en composant à Regina le 306-787-6211 ou le 1-800-667-9787 et à Saskatoon le 306-933-5500 ou le 1-800-667-9787. Nous pourrions être en mesure de vous aider.