

L'ombudsman de la Saskatchewan promeut et protège l'équité et l'intégrité dans le cadre de la conception et de la prestation des services gouvernementaux. Mais qu'est-ce que cela signifie? Et qu'entend-on réellement par « équité »?

Qu'est-ce que l'équité? Il n'est pas toujours simple de la définir et elle ne s'entend pas toujours au sens où tout le monde obtient exactement la même chose. Il y a un grand nombre de circonstances, de relations et d'événements qui entrent en jeu. Parfois, les principes d'équité généralement admis s'appliquent, alors que dans d'autres cas, c'est la loi. Même s'il y a plus d'une réponse, il existe des principes et des pratiques de base qui permettent de définir l'équité.

Les trois aspects de l'équité : le triangle de l'équité¹



L'aspect de fond

Qu'est-ce qui a été décidé?

- Le gouvernement avait-il l'autorisation légale de prendre la décision?
- La décision était-elle fondée sur des renseignements pertinents?
- La décision était-elle abusive ou injuste?
- La décision était-elle erronée en fait ou en droit?

L'aspect procédural

Comment la décision a-t-elle été prise?

- La personne a-t-elle reçu suffisamment d'information pour savoir ce qui était nécessaire?
- La personne s'est-elle vu accorder un cadre de discussion adéquat pour présenter son point de vue?
- Le représentant du gouvernement a-t-il pris le temps d'écouter?
- Le gouvernement a-t-il justifié ses décisions?
- La décision a-t-elle été rendue dans un délai raisonnable?
- Le décideur a-t-il été objectif?

L'aspect relationnel

Comment ai je été traité?

- Le représentant du gouvernement a-t-il été accessible?
- La confidentialité a-t-elle été respectée?
- L'organisme gouvernemental a-t-il été honnête et ouvert?
- Vous a-t-on présenté des excuses en cas d'erreur?

1. Élaboré à partir du concept du triangle de la satisfaction exposé dans : Moore, Christopher. *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*, 3e éd., San Francisco, Jossey-Bass Publishers, 2003.

Comment l'ombudsman promeut-il et protège-t-il l'équité?

Il le fait notamment en recevant les plaintes concernant un service offert de manière injuste par un organisme du gouvernement provincial ou par une administration municipale. L'ombudsman de la Saskatchewan offre aussi des ateliers traitant des pratiques équitables à l'intention des employés du gouvernement. Il peut également rencontrer des entités gouvernementales afin de leur présenter une perspective d'équité (aussi désignée sous l'appellation « optique équitable »).

Avez-vous une plainte à formuler?

Si vous pensez avoir été traité injustement par une entité provinciale ou municipale, communiquez avec elle et efforcez-vous de résoudre le problème. Essayez de recourir aux mécanismes d'appel qui s'offrent à vous. Si cela ne donne aucun résultat, appelez-nous. Peut-être pouvons-nous vous aider. Notre bureau est impartial et indépendant du gouvernement.

Que peut faire l'ombudsman de la Saskatchewan?

- Nous pouvons recevoir les plaintes des personnes qui ont le sentiment d'avoir été traitées de manière injuste par un organisme du gouvernement provincial ou d'une administration municipale, 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 du Nord.
- Nous essaierons d'abord de résoudre le problème 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.

Qu'est-ce que l'ombudsman de la Saskatchewan ne peut pas faire?

- Nous ne pouvons pas examiner les plaintes déposées contre le gouvernement fédéral, les tribunaux, les décisions du Cabinet, les conseils scolaires, les conseils de bande, les entreprises privées ou les particuliers.
- Nous ne pouvons pas forcer le gouvernement à suivre nos recommandations (mais il le fait généralement).

Comment nous joindre

Bureau de Regina

2103, 11th Avenue
Bureau 500
Regina SK S4P 3Z8

Tél. : 306-787-6211
Tél. : 1-800-667-9787
Télé. : 306-787-9090
ombreg@ombudsman.sk.ca

Bureau de Saskatoon

350 3rd Avenue North
Bureau 500
Saskatoon SK S7K 6G7

Tél. : 306-933-5500
Tél. : 1-800-667-9787
Télé. : 306-933-8406
ombsktn@ombudsman.sk.ca

Pour de plus amples renseignements :
www.ombudsman.sk.ca
