

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'écouter et de parler avec l'autre partie.

Suggestions

Voici quelques idées à considérer, 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 que l'on vous traite. Si vous agissez de façon désagréable ou impolie, vous passerez pour une personne aigrie plutôt que 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 sur la décision ou l'action prise. Demandez aux employés d'indiquer quelles règles, politiques ou lois 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 quelqu'un ayant le pouvoir de modifier une décision. Continuez à poser des questions jusqu'à ce que vous compreniez le comment et le pourquoi des décisions prises.
- **Lire ce que vous recevez et porter une attention particulière aux détails.** Beaucoup de décisions rendues par les organismes peuvent faire l'objet d'un appel, mais il y a des dates limites. En cas d'appel, assurez-vous d'en suivre les règles et d'en respecter les dates limites. Si vous expédiez votre avis d'appel par la poste, il serait bon de le faire en recommandé et d'en garder le reçu.
- **Bien choisir ses batailles.** Mieux vaut être sélectifs quant aux différends que l'on souhaite régler, vu le temps et l'énergie que cela nécessite. Quand on cherche à régler un différend, il doit y avoir des avantages clairs et des objectifs qui en valent la peine.

Besoin d'aide?

Pour tout problème avec une administration municipale ou provinciale, ministère, organisme ou autorité de la santé. Discutez-en d'abord avec l'organisme concerné. Le personnel sera souvent heureux d'expliquer une politique particulière ou de corriger un problème à votre satisfaction.

Après avoir suivi ces suggestions, si vous n'avez pas réussi à résoudre le problème, composez le 1-800-667-9787. Nous pourrions être en mesure de vous aider.