



LA RÉOLUTION DE PROBLÈME

Comment pouvez-vous résoudre un problème, vous-même ?

Les conflits et les désaccords sont inévitables dans la vie. La plupart des conflits avec d'autres peuvent être résolus en prenant le temps de parler et d'écouter.

Des stratégies et suggestions pour la résolution de problème

Recueillez vos renseignements

Avant de prendre contact avec le ministère ou l'agence pour déposer votre plainte, recueillez tous les renseignements pertinents dont vous avez besoin, y compris les dates, les heures, les noms, et autres détails. Utilisez ces renseignements pour dresser une liste des questions que vous poserez. Il peut être utile de prendre vos questions en note. Il faut aussi que vous soyez clair au sujet de ce que vous voulez comme résultat de votre plainte. Par exemple, demandez-vous des excuses, un changement de politique, un service qui, vous le croyez, auraient dû être fourni, mais qui ne l'a pas été, ou autre chose ?

Soyez calme et courtois

Le vieil adage dit que : « vous attrapez plus de mouches avec du miel qu'avec du vinaigre ». Lorsque vous déposez une plainte, expliquez que vous avez un problème ou une inquiétude, et que vous avez besoin d'aide pour trouver une solution. Si vous êtes calme et courtois, vous pouvez vous attendre au même traitement en retour. Si le processus complet de plainte prend plus de temps que vous vous attendiez et vous laisse parfois frustré, soyez patient et donnez le temps à l'organisme de résoudre la question.

Parlez aux bonnes personnes

Si la première personne à qui vous vous adressez pour discuter de votre problème ne peut vous aider, demandez à parler à son ou sa supérieur (e). Si vous trouvez que le supérieur ne répond pas de façon adéquate à vos inquiétudes, demandez à parler à la personne qui les supervise. Persistez jusqu'à ce que vous sentiez que vous êtes compris et pris au sérieux.

Posez des questions, et demandez qu'on agisse

Demandez des précisions lorsque vous ne comprenez pas une politique ou une procédure. Certaines politiques et procédures sont très complexes, et personne ne s'attend à ce vous soyez un expert ou que vous compreniez tout d'emblée.

Demandez aux employés d'identifier les règlements, les politiques, ou les lois qui ont guidé leurs actions, et demandez poliment d'en recevoir une copie. Demandez-leur combien de temps il faudra pour traiter de votre question, et si rien ne se produit, rappelez-les pour vérifier s'il y a du progrès. S'il y a un degré d'urgence impliqué, dites-le et expliquez-leur pourquoi.

Gardez un dossier

Nous savons tous que certaines plaintes peuvent être très compliquées, et comprennent beaucoup de renseignements. Prenez des notes, faites des copies des lettres et des courriels que vous avez envoyés et reçus, et notez les noms des personnes à qui vous avez parlé, quand vous leur avez parlé, et le résultat de chaque conversation.

Les règles et les dates limites d'appel

Lisez très attentivement toutes les lettres et les renseignements que vous recevez au sujet de votre plainte, parce que certaines décisions peuvent faire l'objet d'appel officiel. Faites attention aux procédures et aux dates limites d'appel. Si vous interjetez appel d'une décision, assurez-vous d'arriver à temps et d'être préparé pour votre appel.

Si vous ne pouvez résoudre le problème vous-mêmes, quelle est la prochaine étape ?

Posez-vous les questions suivantes :

- 1) Est-ce que mon problème concerne un ministère provincial, une agence provinciale, un conseil, une commission, ou une municipalité ?
- 2) Est-ce que mon problème porte sur une affaire reliée à la façon dont j'ai été traitée par le gouvernement, ou une action ou une décision que je crois injuste ?
- 3) Est-ce que j'ai fait tout en mon pouvoir pour résoudre cette affaire par moi-même ?

Si vous avez répondu oui à ces trois questions, il est temps de nous écrire ou d'appeler notre bureau :

500, av. Portage, bur. 750 Winnipeg (Manitoba) R3C 3X1
Téléphone : 204-982-9130 ou 1-800-665-0531
Télécopieur : 204-942-7803

1011, av. Rosser, bur. 202 Brandon (Manitoba) R7A 0L5
Téléphone : 204-571-5151 ou 1-888-543-8230
Télécopieur : 204-571-5157

Plus de renseignements : www.ombudsman.mb.ca