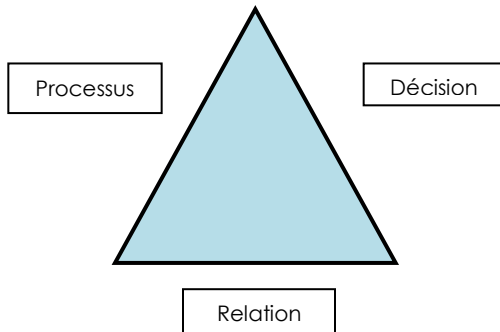




# Le triangle de l'équité

Créer une expérience de service juste et satisfaisante



Le triangle de l'équité<sup>1</sup> est un outil utile pour identifier ce qui importe pour les intervenants lors de la mise en application de décisions.

Lorsque vous devez gérer des intérêts divergents, il est utile de pouvoir démontrer et expliquer comment vous en êtes arrivé à votre décision sans avoir l'air arbitraire ou autocratique. En respectant les trois éléments du triangle de l'équité, il vous sera plus facile d'expliquer comment vous avez pris une décision équitable et équilibrée.

Les trois côtés du triangle sont inter-reliés. Si un élément est faible, il influencera la perception de l'équité et la décision sera plus susceptible d'être contestée.

## Processus

Étapes avant et après la prise de décision.

Un solide processus de prise de décision comprend les éléments suivants :

- Avis préalable à une décision
- Avoir la chance d'être entendu
- Assurance d'un examen approfondi et soigné par le décideur de toute l'information pertinente à la prise de décision
- Croyance dans l'impartialité du décideur
- Communications honnêtes, significatives et compréhensibles tout au long du processus

<sup>1</sup> Adaptation des documents suivant: Chris Moore, The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict et Ombudsman of Saskatchewan, The Fine Art of Fairness.

## Décision

Après un processus équitable, la décision doit résister à un examen minutieux.

- La décision est conforme à la loi et aux règlements.
- La personne qui prend la décision a le pouvoir de le faire.
- La décision est prise dans un délai raisonnable.
- La décision repose sur des faits.
- Les motifs de la décision sont compréhensibles et clairement communiqués du point de vue de l'intervenant.
- La décision est exempte de discrimination.
- La décision ne donne pas lieu à des préjugés inutiles.

## Relation

Le fait de prendre en considération le facteur humain et de reconnaître que l'intervenant peu avoir une perspective différente de la votre est un autre élément du triangle. Il n'est pas question ici d'être chaleureux et affectueux, mais plutôt d'utiliser des approches qui permettent d'éviter que des situations deviennent des conflits coûteux en argent et en temps et souvent embarrassants pour vous ou le ministère.

Le côté humain de l'équité :

- Soyez respectueux – surtout lorsque vous êtes en désaccord.
- Soyez accessibles - gardez les voies de communication ouvertes.
- Prenez le temps de comprendre la perspective de l'intervenant.
- Répondez en montrant que vous comprenez la perspective de l'intervenant.
- Répondez aux appels téléphoniques et aux courriels rapidement.
- Gérez les attentes en matière de délais.
- Respectez les engagements que vous prenez.
- Reconnaissez vos erreurs.

**POUR OBTENIR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS :**  
**Programme de Gestion des conflits d'ordre commercial**

[gcc.bdm@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:gcc.bdm@tpsgc-pwgsc.gc.ca)

819-956-4064

[www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/gcc-bdm](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/gcc-bdm)