

Aide-mémoire

Éléments à considérer dans le processus menant à une décision prise avec équité

Tout au long du processus

- ▶ Être accessible et présenter une attitude d'accueil et d'ouverture.
- ▶ Faire preuve de discrétion sur le contenu du dossier (n'en parler qu'aux personnes appropriées).
- ▶ Communication claires, précises, complètes.
- ▶ Fournir l'information pertinente, au moment opportun (avis préalable à une rencontre ou à une décision, droit d'être accompagné, délais à respecter, recours, etc.).

Avant de prendre une décision

- ▶ Conserver une ouverture d'esprit face au contexte exposé.
- ▶ Être le bon interlocuteur pour prendre la décision (légitimité, impartialité, objectivité).
- ▶ Déterminer le cadre approprié pour entendre la personne (verbalement, par écrit, en rencontre).
- ▶ Offrir un temps raisonnable et de qualité pour écouter la personne.
- ▶ S'assurer d'avoir en mains tous les faits pertinents et de bien saisir les attentes de la personne concernée par la décision.

Pendant le processus d'analyse menant à la décision

- ▶ Identifier le cadre légal et réglementaire applicable en lien avec la situation exposée, ainsi que les pratiques établies.
- ▶ Répertorier si des solutions ont déjà été envisagées face à une situation similaire à celle analysée dans le respect du principe d'équité, et proposer des solutions jugées acceptables.
- ▶ Considérer les impacts de la décision pour la personne concernée pour bien mesurer l'importance du respect des exigences procédurales.
- ▶ S'assurer que la décision est juste, raisonnable et appuyée sur des faits objectifs et véridiques.
- ▶ Vérifier que l'impact de la décision soit cohérent avec l'intention visée par la norme (règlement, politique, etc.).

Après la prise de décision

- ▶ Communiquer la décision prise dans un délai raisonnable en exposant les motifs pris en considération.
- ▶ Prendre le temps d'accueillir la rétroaction de la personne, qu'elle soit positive ou négative.
- ▶ Informer la personne de son droit d'appel ou de ses recours.