



Que se passe-t-il quand une personne prend contact avec l'ombudsman?

**SI LA PERSONNE N'A PAS ENCORE UTILISÉ
LES RECOURS POSSIBLES...**

INFORMATION ET AIGUILLAGE

- Nous l'informons de ses options et des ressources disponibles
- Nous clarifions ses droits et responsabilités
- Nous lui expliquons les règlements et procédures
- Nous la redirigeons selon ses besoins

**SI LA PERSONNE A BESOIN D'ASSISTANCE
POUR FAIRE SES DÉMARCHES...**

CONSEILS ET COACHING

- Nous l'aidons à définir les enjeux, les priorités et les objectifs
- Nous clarifions les critères et étapes à suivre et nous la redirigeons au besoin
- Nous lui suggérons des approches constructives et efficaces pour soulever ses préoccupations
- Nous lui offrons des outils de communication et de résolution de conflit

**SI LA PERSONNE A FAIT DES DÉMARCHES SANS
SUCCÈS OU QU'ELLE A BESOIN D'AIDE...**

INTERVENTIONS

Une fois que nous avons obtenu son consentement :

- Nous pouvons faciliter la communication avec l'administration
- Nous pouvons utiliser des approches informelles de résolution de problème
- Nous pouvons examiner le dossier et en discuter avec les bureaux concernés
- Nous pouvons faire une enquête si tous les recours sont épuisés

**Nous écoutons la
personne et
vérifions que ses
préoccupations ou
sa plainte font
partie du mandat
de l'ombudsman.**

Sinon, nous la dirigeons vers des mécanismes pertinents, par exemple vers le syndicat s'il s'agit de l'application d'une convention collective ou des ressources externes s'il s'agit de problèmes hors de l'Université.