

# Checklist: How to Make a Complaint

## ■ Pick your battles

Be selective. It takes time and energy to pursue a complaint and you should ask yourself whether it is worth the effort.

## ■ Stay objective, have a clear goal

Clearly identify the issue(s) you are facing. Organise the facts and identify clearly what you are aiming for. Write a draft of your complaint. Think about what you hope to achieve.

## ■ Consult

It can be easy to get caught up in the complaint without realising that it is unclear or unreasonable; sometimes it helps to get a reality check. Ask another person such as the Ombudsperson to have a look at it before you submit it.

## ■ Keep records

Save everything. Keep copies of all official documents you send and receive. Document everything that is or could be important. In case of doubt, keep track of it. If you receive information over the phone, keep a note of the phone call and the name of the person you spoke to. Ask about applicable policies or regulations. Summarize in writing your understanding of advice received in a conversation; check back with the person to ensure you have the same understanding.

## ■ Stay organized

Make your complaint as soon as possible after the event. Stay on top of deadlines. Make sure you complain to the right department. If applicable, create a timeline of the events and continue to log developments as you go along. Collect all relevant information.

## ■ Advocate effectively

Be clear, concise, relevant, and rational when presenting your case. Ask questions until you understand what happened and why. Anticipate the kinds of questions you may receive. Make it easy for the reader to understand your written complaint, perhaps using numbered lists and headings. Make it also easy for the reader to see the merit of your point of view. Provide the relevant supportive documentation (and keep the originals).

## ■ Be cooperative

Cooperate fully with the person who is handling the complaint. Provide all of the information you have, read any letters or documents that are sent to you, let the person know if you need more time.

## ■ Keep your emotions in check

Be assertive without getting aggressive. Do not use threatening language, avoid blame and personal attacks. Getting angry and rude will not resolve your problem. Be careful with emails, use appropriate etiquette; for instance, text written in capital letters come across as shouting.

## ■ Remain open to other possibilities

Making a complaint always comes with the possibility that you may not be able to reach your intended goal. Don't let it take over your life and put it in perspective. Have a backup plan in case it is not successful, and remain open to considering some unexpected possible solutions to your problem. Consult a trusted source to assess other options.



# Aide-mémoire : Comment porter plainte



Bureau de  
l'ombudsman  
à l'Université d'Ottawa

# Aide-mémoire : Comment porter plainte

## ■ Choisissez vos batailles

Sachez choisir vos batailles. Mener une plainte à terme exige temps et énergie. Aussi, vous devriez vous demander si le but visé en vaut la peine.

## ■ Restez objectif et précisez votre but

Définissez clairement le problème auquel vous êtes confronté. Structurez autour des faits et identifiez l'objectif que vous espérez atteindre en portant plainte. Faites une ébauche. Réfléchissez sur les buts visés.

## ■ Consultez

On peut facilement se laisser emporter et ne pas se rendre compte que la plainte n'est pas claire ou raisonnable. Il pourrait valoir la peine d'obtenir l'opinion de quelqu'un d'autre comme l'Ombudsman en lui demandant d'y jeter un œil avant de la déposer.

## ■ Documentez la plainte

Sauvegardez tout. Conservez des copies des documents officiels reçus et envoyés. Prenez des notes sur ce qui est ou pourrait devenir important. Si vous hésitez, conservez-le. Si vous obtenez des renseignements au téléphone, notez le moment de l'appel et le nom de la personne avec qui vous avez parlé. Renseignez-vous sur les politiques ou règlements qui s'appliquent. Au terme de la conversation, résumez ce que vous avez compris et vérifiez l'exactitude des renseignements consignés avec la personne. S'il vous faut des preuves formelles, obtenez-les et soumettez-le.

## ■ Restez organisé

Déposez votre plainte le plus tôt possible après l'événement. Respectez les délais. Assurez-vous de porter plainte auprès du bon département. S'il y a lieu, établissez un calendrier des événements et consignez-y les développements à mesure qu'ils surviennent. Rassemblez tous les documents pertinents.

## ■ Défendez-vous efficacement

Soyez clair, concis, pertinent et rationnel lorsque vous présentez votre cause. Posez des questions jusqu'à ce que vous compreniez ce qui est arrivé et pourquoi. Prévoyez les questions que l'on risque de vous poser. Assurez-vous que le lecteur pourra bien comprendre votre déclaration écrite, par exemple en utilisant des listes et rubriques numérotées. Faites également en sorte qu'il puisse facilement constater le bien-fondé de votre cause. Fournissez les documents à l'appui pertinents (et conservez les originaux).

## ■ Collaborez

Collaborez pleinement avec la personne chargée de la plainte. Remettez-lui tous les renseignements dont vous disposez et prenez connaissance de toutes les lettres ou documents qui vous sont transmis. Si vous avez besoin de plus de temps, dites-le lui.

## ■ Contrôlez vos émotions

Soyez sûr de vous, mais sans être agressif. Ne faites pas de menace, évitez de porter des blâmes et de faire des accusations personnelles. La colère et le manque de courtoisie ne régleront rien. Attention au courriels : par exemple, rédiger vos courriels en lettres majuscules donne l'impression que vous criez.

## ■ Restez ouvert à d'autres possibilités

Il n'y a jamais de garantie que vous réussirez à atteindre le but visé. Ne laissez pas le processus vous englober; remettez les choses en perspective. Ayez un plan de rechange en cas d'échec, et ayez l'esprit ouvert : on pourrait vous proposer des solutions inattendues à votre problème. Consultez une source fiable pour la suite.



# How to Make a Complaint

