**Balado sur les lettres de défense des droits (traduction de la transcription)**

**Narrateur :**

Il s’agit d’un balado de la Fondation INCA

**Kat Hamilton :**

Bonjour tout le monde et bienvenue à cet épisode du balado sur la défense des droits. Aujourd’hui, nous allons parler de comment rédiger une lettre de défense des droits vraiment convaincante. Je m’appelle Kat Hamilton et je suis responsable des relations gouvernementales pour l’est de l’Ontario. Je me joins à vous aujourd’hui d’Ottawa. Je suis également accompagnée de Sarah Besseau, qui est notre coordonnatrice de la défense des droits et de la sensibilisation communautaire pour l’ouest de l’Ontario. Elle se joint à nous également d’Ottawa. Bonjour Sarah.

**Sarah Besseau :**

Bonjour.

**Kat Hamilton :**

Eh bien, Sarah, je suis très heureuse de vous parler sur ce sujet aujourd’hui ... parce que je crois fermement que la rédaction d’une lettre de défense des droits convaincante peut s’avérer un outil à la fois très efficace et sous-estimé pour soulever une question de défense des droits auprès d’un décisionnaire ou d’un tiers. Dans ce balado, nous allons passer en revue chaque partie de la lettre de défense des droits afin d’apprendre aux gens comment la rendre vraiment convaincante et, espérons-le, atteindre l’objectif final en matière de défense des droits. Ça vous convient, Sarah? Je commence?

**Sarah Besseau :**

Excellent.

**Kat Hamilton :**

Très bien. Le premier aspect dont nous voulons discuter avant d’entrer dans le vif du sujet, c’est certainement l’objectif d’une lettre de défense des droits. Donc, une lettre de défense des droits est parfois un outil très sous-estimé, mais au fond, c’est vraiment l’occasion de présenter l’enjeu et d’inviter le destinataire à collaborer avec vous pour trouver une solution. Et il est toujours préférable, lorsque vous préparez votre lettre, de supposer que votre destinataire souhaite trouver une solution, mais qu’il ne sait peut-être pas encore comment s’y prendre. C’est ce qui vous aidera à vous assurer que vous entamez le processus de rédaction de la lettre sur un ton respectueux et avec une volonté de travailler ensemble à trouver une solution.

**Kat Hamilton :**

Et c’est drôle que nous parlions de lettres de défense des droits, car je pense que nous utilisons de plus en plus le courrier électronique au lieu d’un stylo et de papier pour écrire une lettre physique. De plus, en me préparant en vue de ce balado, je me disais que, outre la question de l’accessibilité, il pouvait arriver qu’un destinataire soit plus traditionnel ou que son organisation soit préconise les lettres physiques... ou qu’il y ait, dans de rares circonstances, une raison juridique d’envoyer une copie papier. Mais oui, j’ai pensé que, lorsque j’ai commencé à défendre des droits il y a de cela environ 10 ans maintenant, nous étions alors dans une étrange phase hybride de courriels et de lettres sur papier. On envoyait les deux, juste au cas où, pour s’assurer le message parvenait à son destinataire.

Donc, bien que nous ayons qualifié cette lettre de lettre de défense des droits, je pense qu’il est important de savoir que, de nos jours, beaucoup de choses peuvent être traitées efficacement par écrit en procédant par courriel. Si une lettre ne vous convient pas pour une raison d’accessibilité ou pour la personne à qui vous l’envoyez, ce n’est pas grave. Je pense qu’on peut dire sans se tromper qu’un courriel est une excellente option dans la plupart des situations.

J’ai l’impression d’avoir déjà beaucoup parlé, Sarah, et vous n’avez pas encore eu l’occasion de nous en dire beaucoup. Je suppose que nous avons passé en revue les fondements et le but d’une lettre. Je pense qu’il est très important de passer en revue les fondements de la rédaction d’une lettre de défense des droits. Je pense donc que ma question pour vous, Sarah, est la suivante. Comment commenceriez-vous une lettre de défense des droits?

**Sarah Besseau :**

Excellent. Je suppose que, au tout début d’une lettre de défense des droits, avant même d’entrer dans le vif du sujet, vous saluez la personne à qui la lettre est destinée, n’est-ce pas? Donc vous voulez dire, cher qui que ce soit, « Cher James » ou « À l’attention du conseiller Leung », n’est-ce pas? Donc le nom et le titre de la personne ainsi qu’un autre mot pour accompagner le tout. C’est la première chose que lira la personne à qui vous envoyez la lettre, et c’est vraiment ce qui dicte le ton et la suite de la lettre.

C’est ce qui permet au lecteur de savoir que vous avez fait vos devoirs, non? Il est donc important de vous assurer que vous utilisez le bon titre ou, si vous écrivez à une personne élue, que vous mettez le bon titre et le nom de cette personne ou que vous avez utilisé le bon titre. Si vous manquez de temps ou n’avez pas fait vos recherches et que vous avez utilisé juste Monsieur ou Madame, et qu’il s’agit d’une personne élue, au lieu d’utiliser son titre, cela pourrait démontrer que vous manquez de temps ou que vous n’avez pas fait votre recherche. Il est donc très important pour vous de prendre votre temps et de faire vos devoirs.

Si vous écrivez à une personne élue, il est vraiment important de garder à l’esprit d’utiliser son titre officiel, et voici un bon conseil. Le Canada tient un site Web où vous pouvez consulter une liste de tous les fonctionnaires et des titres officiels que vous pouvez utiliser. C’est ainsi que vous pouvez vous adresser à ces fonctionnaires de différentes manières. Il s’agit donc d’une très bonne ressource à consulter si vous devez rédiger une telle lettre. Ainsi, si vous n’écrivez pas à une personne élue, il est généralement bon de trouver un représentant de haut niveau ayant un titre officiel à qui adresser la lettre.

Maintenant, avant de vous céder la parole, Kat, je veux juste aborder un autre point concernant les salutations, celui des pronoms. Et je suis sûre que beaucoup de gens savent ce que je veux dire par pronoms, mais utiliser des pronoms dans ce contexte peut être un peu délicat. En bref, un pronom est un mot que nous utilisons à la place d’un nom propre désignant une personne. Les gens en partagent parfois lorsqu’ils se présentent et nous en voyons souvent dans des signatures de courriel. Nous partageons des pronoms pour éviter de présumer des pronoms qu’une personne utilise sur la base de facteurs comme son apparence. Et cela encourage d’autres personnes à les utiliser également. Et c’est une partie très importante d’être un·e allié·e, ce qui est génial.

Certains pronoms courants sont elle, il et ils, mais certaines personnes préfèrent ne pas en utiliser du tout. Si je soulève cette question, c’est pour la raison suivante. Lorsque vous adressez une lettre à quelqu’un, mais ne connaissez pas avec certitude le ou les pronoms que cette personne utilise, il est préférable d’éviter utiliser des pronoms propres au genre ou d’utiliser un langage neutre pour éviter le mégenrage. Il y a presque toujours un langage non sexiste que vous pouvez utiliser, et cela contribue à créer un espace accueillant dans votre lettre.

Donc, cela étant dit, cette toute petite section de votre lettre, qui ne compte généralement que quelques mots, peut sembler être beaucoup d’information, mais c’est vraiment important. Donc Kat, après la salutation, c’est probablement l’aspect que je trouve le plus difficile. Je ne sais jamais comment commencer une lettre, un courriel, un essai. Comment faire pour commencer une lettre de défense des droits alors que vous venez de l’adresser?

**Kat Hamilton :**

Oui, vous avez raison, Sarah. C’est une partie de toute lettre qui est difficile à rédiger. Je pense vraiment que chaque partie d’une lettre a ses propres complexités. Et, pendant que vous parliez, je pensais que même, comme vous l’avez dit, dans ces quelques mots de salutation, il est si difficile de trouver un équilibre et d’établir comment s’adresser à quelqu’un de manière respectueuse et adéquate. J’aime beaucoup que vous ayez mis en évidence cette ressource du gouvernement du Canada, car je l’ai utilisée à plusieurs reprises dans mes propres lettres.

Mais oui, pour revenir à votre question sur l’introduction, je pense qu’il est vraiment tentant, surtout si l’enjeu en question vous a vraiment bouleversé ou vous a affecté émotionnellement d’une manière ou d’une autre et que vous voulez vous vider le cœur, de ne pas vous lancer dans tout. Je pense que ça donne vraiment le ton de la lettre, et il y a des formules vraiment géniales que vous pouvez utiliser à cette fin.

Tout d’abord, c’est très simple. Commencez par votre nom, votre lien avec l’enjeu, surtout si vous écrivez en votre nom ou au nom d’autrui, et aussi les renseignements pertinents qui vous lient à l’enjeu en question, par exemple, que vous avez une certaine incapacité, si c’est pertinent à l’enjeu, ou que vous habitez une certaine communauté, particulièrement si vous écrivez à un·e politicien·ne qui s’intéresse aux personnes qui vivent dans sa circonscription. Ou peut-être que vous êtes client·e, client·e de longue date, peut-être, d’une entreprise donnée, ou, quel que soit le lien, vous devez vraiment montrer qui vous êtes et préciser, peut-être, pourquoi vous écrivez.

Une fois que vous avez fait cela, dans le paragraphe suivant, je pense que vous voudrez donner un aperçu de l’enjeu dont il est question dans votre lettre. L’explication de cet enjeu doit donc être claire et concise, et vous aurez tout l’espace nécessaire pour développer l’enjeu dans le reste de la lettre. Je pense donc qu’il faut vraiment énoncer la question en aussi peu de mots ou de phrases que possible, tout en communiquant le cœur de l’enjeu. Donc par exemple, mon nom est Kat Hamilton. J’habite Ottawa ou une circonscription donnée, et je suis également une cliente de longue date de Shoppers Drug Mart, où je fais mes courses depuis de nombreuses années. C’est une information qui peut être pertinente si vous écrivez à Shoppers Drug Mart. Et vous voulez identifier l’emplacement de cette entreprise particulière et le fait que vous y faites des achats depuis longtemps. Et c’est ce qui vous amènera ensuite à aborder l’enjeu. C’est donc très simple, juste un court paragraphe.

Mais j’aimerais revenir, peut-être, à quelque chose que nous avons déjà abordé, et c’est un mot concernant la colère, car c’est vraiment l’introduction de votre lettre qui dicte le ton. Ainsi, en matière de défense des droits, la colère peut être une excellente motivation pour vous inciter à vous installer devant votre ordinateur pour rédiger une lettre et à soulever l’enjeu, mais elle peut aussi être très destructrice si vous laissez transparaître votre colère. Et cela pourrait également donner l’impression que vous hésitez à venir à la table des négociations pour trouver une solution.

C’est une affirmation que je fais sur la base de ma propre expérience. Si vous avez l’impression, lorsque vous vous asseyez pour rédiger la lettre, que vous n’êtes pas capable émotionnellement d’atteindre ce point, je vous suggère alors de rédiger une première ébauche de la lettre que vous n’avez pas l’intention d’envoyer. À ce stade-ci, l’objectif est simplement de coucher ce que vous avez à dire sur papier. Ou encore, vous pouvez appeler un ami, quelqu’un qui est calme et qui ne vous énervera pas davantage à qui vous pourrez vous vider le cœur.

Et une fois que vous aurez évacué toute ou une partie de votre colère, je vous suggère de vous asseoir pour rédiger la lettre. Même moi, qui ai beaucoup d’expérience en la matière, j’ai déjà demandé à des amis ou à des membres de ma famille de relire une lettre avant de l’envoyer. Parfois, si vous êtes ému·e ou contrarié·e par quelque chose, ce qui vous semble raisonnable peut sembler déraisonnable ou agressif par écrit, même si ce n’est pas votre intention. Si vous vous sentez à risque, le fait de demander à quelqu’un d’autre de lire votre lettre est une excellente stratégie.

Ce ne sont là que quelques considérations pour rendre l’introduction claire et concise et expliquer le lien avec l’enjeu. Mais, Sarah, je suis vraiment intéressée parce que la section suivante est beaucoup plus ouverte et porte sur la façon de structurer la raison d’être de la lettre. Comment donc s’y prend-on? Existe-t-il une certaine formulation ou des conseils que les gens peuvent utiliser pour exposer le réel enjeu?

**Sarah Besseau :**

Oui, vous avez raison. C’est la partie de la lettre où vous vous concentrez sur l’enjeu et c’est une partie beaucoup plus ouverte. Et je pense que vous suivez le même genre de... Vous avez abordé la note sur la colère. Vous en tenez compte, je pense, non seulement dans l’introduction, mais aussi dans le reste de la lettre, n’est-ce pas? Et je sais que ma pratique est toujours d’écrire la lettre, d’attendre 24 heures, d’y revenir et d’ajuster plus tard.

**Kat Hamilton :**

Oui, c’est une bonne pratique.

**Sarah Besseau :**

N’est-ce pas? Oui. Mais je pense que lorsqu’on aborde l’enjeu, c’est évidemment l’équivalent de la viande dans votre sandwich, et c’est une grande partie de cette lettre de défense des droits. Et je pense que, en y regardant de plus près, c’est un point qu’on aborde. Alors que vous abordez l’enjeu dans votre introduction, c’est ici où vous l’approfondissez.

Et je pense que c’est ici où ça peut devenir un peu chaotique parce que le tout peut être alimenté par les émotions. Cependant, l’objectif de cette section est d’expliquer l’enjeu de manière à ce qu’il soit facile à comprendre. Il est donc important de vous rappeler que, si vous écrivez une lettre de défense des droits, il est probable que vous en sachiez beaucoup sur la situation, mais que la personne qui lit la lettre n’en sache probablement pas beaucoup, voire rien, sur la situation. Il est donc important de vous rappeler qu’il faut utiliser un langage simple et choisir des mots faciles à comprendre pour cibler un public qui entend probablement parler de l’enjeu pour la première fois.

Voici un exemple. Donc si vous êtes... Voyons voir. Un exemple pourrait être que je suis dans un magasin. Je suis légalement aveugle. J’étais dans votre magasin. Il m’a été impossible de m’orienter, car vos marquages au sol ne m’étaient pas accessibles. Il s’agit donc d’une situation difficile, mais une autre façon de l’aborder pourrait être la suivante : je suis aveugle et j’utilise une canne blanche pour m’orienter. Bien que je sache que tous les clients de votre magasin sont censés suivre les flèches sur le sol, je ne suis pas en mesure de voir les flèches ou de les sentir avec ma canne lorsque je la fais glisser sur le sol. Par conséquent, je ne suis pas en mesure de faire mes achats de manière indépendante dans votre magasin. Donc, parmi ces deux options, la plus longue, la deuxième, utilise beaucoup plus de langage et beaucoup plus... Elle utilise un langage plus facile à comprendre pour que le lecteur de la lettre puisse être en mesure de comprendre la situation.

Ainsi, lorsque vous présentez l’enjeu, il est important d’inclure les dates, les heures et les noms qui y sont pertinents. Ainsi, si vous avez vécu plusieurs problèmes lors d’un même événement ou dans un même commerce, vous devez les inclure dans votre lettre, car vous souhaitez y décrire l’ensemble de la situation et de l’enjeu. Il est important de s’en tenir à de l’information de haut niveau pour éviter les spéculations ou les accusations.

Il s’agit donc de beaucoup d’information, et je pense qu’il est important de parfois prendre du recul et de l’aborder à partir d’un peu plus tard, car je pense qu’elle peut être alimentée par l’émotion, comme toutes les autres parties de cette lettre. Mais je pense aussi que c’est important. Je voudrais aborder, je pense, l’importance de la persévérance de ces lettres de défense des droits. Lorsque vous l’écrivez, il s’agit manifestement de quelque chose de très important pour vous, et je sais qu’il peut être très frustrant d’attendre après une réponse.

Parfois, le destinataire de votre lettre n’a pas la capacité ou l’intérêt de vous aider relativement à votre enjeu et, pour cette raison, la persévérance prend toute son importance. Ce n’est pas une seule lettre qui provoquera la plupart des changements, mais je pense que chaque lettre compte. Chaque lettre compte et a certainement plus d’influence qu’aucune lettre du tout. La persévérance est donc très importante. Aussi, vous devez parfois convaincre les gens que votre enjeu va profiter à d’autres personnes pour qu’ils acceptent de vous apporter leur aide. Maintenant que j’en ai fini avec cette partie, je me demande quelle est la phrase. Il est préférable d’évoquer des problèmes si vous avez aussi des solutions. C’est vrai, Kat?

**Kat Hamilton :**

Oui, certainement. Et juste pour, je suppose, ajouter quelque chose à ce que vous disiez sur le fait de garder l’information à un niveau très élevé, je suis tout à fait d’accord avec ça et je pense que, la plupart du temps, c’est ce que les gens doivent faire. Toutefois, je pense que si les gens s’asseyent pour écrire leur lettre et qu’il s’agit d’une situation vraiment longue et compliquée qui s’est déroulée sur plusieurs années... Dites que c’est un enjeu très complexe. Je pense qu’il ya quelques stratégies que les gens peuvent adopter, soit écrire exactement comme vous l’avez dit, fournir de l’information de haut niveau, et peut-être même joindre du contenu en annexe. Je l’ai vu faire, en particulier dans des situations de service à la clientèle où quelqu’un... Ils ont appelé le gestionnaire ce jour-là, et le gestionnaire a dit ceci. Et puis ils ont appelé quelqu’un d’autre, et puis ils ont appelé le siège social. Et la situation commence à devenir très compliquée.

Vous ne voulez pas que cette personne ouvre votre courriel, le fasse défiler et voie qu’il est très long, ce qui la dissuaderait immédiatement de le lire. Je pense donc qu’il faut le mettre en pièce jointe ou simplement expliquer dans la lettre qu’il s’agit d’une situation très compliquée et que vous aimeriez vraiment discuter de cela par téléphone ou en personne pour résoudre la situation. Mais oui, cela semble si simple, n’est-ce pas, d’écrire une lettre, mais maintenant que nous y pensons, ça relève vraiment de l’art à bien des égards.

Mais oui, comme vous l’avez mentionné, la solution est probablement une des parties les plus importantes de la lettre, car, sinon, si vous écrivez juste à quelqu’un pour jouer les problèmes sans même indiquer une quelconque volonté de trouver une solution ou de faire avancer la situation, alors vraiment, ça reste simplement une plainte. Et même si cela peut s’avérer vraiment cathartique, ça n’apportera aucun changement tangible et positif une fois que le destinataire l’aura lu. Il va juste lire votre plainte et se dire que c’est dommage, et peut-être, s’il est doué en service à la clientèle, vous renvoyer une lettre remplie des platitudes vides de sens.

Cela dit, il n’est pas nécessaire d’avoir toutes les réponses ou une solution toute faite. En fait, une solution peut consister simplement à proposer à la personne de se réunir et de discuter ensemble de certaines solutions. Qu’est-ce qui fonctionnerait pour vous? Qu’est-ce qui fonctionnerait pour moi? En effet, cela montre toujours que vous souhaitez trouver une solution. Cependant, à ce stade, vous ne connaissez peut-être pas toutes les options possibles, ni même la manière dont le problème peut être résolu. Mais cela démontre tout de même votre volonté de travailler en collaboration.

Et, pour en revenir à la trousse pour la défense des droits développée par INCA autour des lettres de défense des droits, il y a un très bon exemple que je voulais simplement partager parce que nous avons cité quelques phrases axées sur les solutions qui proviennent de cette trousse. Dans la trousse, il y a donc trois solutions à un problème, je crois, d’inaccessibilité du site Web d’une entreprise. La première solution consiste donc à demander qu’un membre du personnel communique avec vous par téléphone pour vous aider à effectuer un achat sur le site Web du magasin. La deuxième solution consiste à demander à l’entreprise d’envoyer un courriel à tous les clients offrant une réduction sur le prochain achat à ceux qui sont incapables de faire leurs achats sur le site Web en raison d’obstacles à l’accessibilité. Je veux dire, OK, ça sonne bien, mais il n’y a aucune garantie que le problème soit résolu à long terme. Alors, la troisième solution consiste à demander à l’entreprise de procéder à une refonte complète de son site Web afin de le rendre accessible à toute la clientèle.

Ainsi, dans ces exemples, alors que toutes les solutions ci-dessus sont... Je dirais que certaines d’entre elles sont plus raisonnables que d’autres, mais qu’elles sont toutes relativement raisonnables. La première solution, qui consiste à communiquer avec un membre du personnel, est probablement la plus intéressante pour l’entreprise, car elle est précise, ce qui est très important, réaliste et beaucoup moins coûteuse que, par exemple, offrir des réductions à toute la clientèle ou procéder à une refonte complète du site Web. Les deuxième ou troisième solutions sont également précises et réalistes, mais elles seraient plus coûteuses et nécessiteraient plus de temps.

Donc, dans ces exemples, vous pouvez vraiment voir comment le fait de proposer plusieurs solutions peut aider le destinataire à faire un choix en vue d’une résolution du problème. Si vous souhaitez proposer plusieurs solutions, vous pouvez montrer que vous pouvez faire preuve de souplesse. En fait, je pense que, en ce qui concerne la troisième solution, si c’était moi qui écrivais la lettre, je ne demanderais probablement pas une refonte complète d’un site Web pour le rendre accessible. Je suggérerais plutôt peut-être quelques services d’accessibilité Web que vous connaissez ou, s’il s’agit d’une simple question de balisage ou de codage très précis touchant la programmation dorsale du site Web, je proposerais peut-être d’écrire ou de parler à un des techniciens Web pour voir, si vous lui fournissez de la rétroaction détaillée, s’il peut effectuer les changements requis assez facilement.

Et je pense que la dernière chose que je veux dire à propos des solutions est que l’humilité joue gros dans une défense efficace de droits. Et je pense que, en tant que fervents défenseurs des droits, nous sommes parfois tentés de penser qu’il faut exiger absolument tout ce qu’on veut et que cela vient d’une position de force. Mais je pense qu’il est réaliste de penser que, en adoptant une approche du type « tout ou rien », on court le risque de repartir bredouille.

De plus, une défense avancée et nuancée est vraiment axée sur le point de vue de l’autre personne également. Quels peuvent être ses besoins et ses désirs, quelles peuvent être ses restrictions, qu’il s’agisse de politique budgétaire, etc.? Puis, il faut vraiment penser à proposer des solutions qui permettront d’en arriver à un compromis entre vos besoins et les siens. C’est vraiment le secret d’une excellente solution. Je pense que c’est tout ce que je voulais dire à ce stade-ci en ce qui concerne la solution. Sarah, nous avons couvert beaucoup de contenu jusqu’à présent. Nous avons couvert les salutations, l’introduction, le problème, la solution. Et puis, une fois qu’on est passé par tout ce processus, quelle est la meilleure façon... ou quels conseils donneriez-vous aux gens pour terminer la lettre efficacement et la conclure sur une note percutante?

**Sarah Besseau :**

Bien, comme vous l’avez dit, nous sommes passés par la salutation, la rédaction d’une bonne introduction, la présentation de l’enjeu en termes faciles à comprendre, une proposition de solutions, mais il reste encore du travail à faire. C’est dans la conclusion qu’on revient une dernière fois sur l’importance de l’enjeu. Donc, la conclusion est l’endroit très propice où faire le lien avec la communauté au sens large et détailler les points de suivi avant de clore le tout. C’est également l’endroit tout désigné pour décrire les actions à entreprendre dans votre conclusion. Il peut s’agir des dates et heures de réunions à venir où le destinataire de votre lettre pourra soulever l’enjeu que vous avez abordé, comme une réunion de comité, ou peut-être d’un calendrier de suivi.

Je pense aussi que cela démontre l’importance que vous accordez à cet enjeu, le fait que vous avez pris le temps de vous renseigner sur les dates de ces réunions ou que vous avez précisé que vous alliez faire un suivi dans deux semaines. De plus, cela démontre à quel point c’est important pour vous et pour votre communauté. Puis, dans votre signature, n’oubliez pas d’inclure des coordonnées pertinentes et à jour. Ainsi, votre destinataire sera en mesure de communiquer avec vous s’il souhaite le faire. C’est très important.

Mais je pense que ça met un peu fin à la lettre. Maintenant qu’elle est envoyée, vous êtes en attente. Mais qu’arrive-t-il si votre lettre reste sans réponse ou si l’enjeu n’est pas abordé? Ou qu’arrive-t-il si l’enjeu est traité, mais pas de la manière dont vous auriez souhaité qu’il le soit?

**Kat Hamilton :**

C’est vrai, et je pense que ça rejoint ce que vous disiez plus tôt sur la persévérance, qui est la clé. Et j’ai l’impression que nous pourrions consacrer un balado entier juste aux stratégies pour faire efficacement augmenter la priorité d’un enjeu. À mon avis, en réalité, nous disons toujours que la défense de droits n’est pas quelque chose de linéaire. Il existe plusieurs chemins différents que tout cela peut prendre, et il est très rare que ça mène au dépôt d’une plainte. La personne répond et dit, oui, nous allons corriger la situation, puis c’est corrigé. C’est donc une question très importante que vous soulevez ici.

L’approche est donc différente pour chaque personne, mais je dirais que, en général, ma règle d’or est d’envoyer la lettre. Cela dépend de l’urgence ou de la personne à qui vous l’adressez, ça dépend vraiment de ça. Laissez passer quelques semaines. Puis, si vous n’avez aucune nouvelle, envoyez un ou deux rappels à une ou deux semaines d’intervalle. Par la suite, si vous n’avez toujours aucune nouvelle, vous avez tout à fait le droit de chercher à confier la situation à quelqu’un de plus haut dans la hiérarchie. Il peut s’agir d’une personne qui supervise cette personne ou ce service, ou peut-être même d’un autre service de traitement des plaintes, selon l’organisation. Et encore une fois, ce processus pourrait vraiment être accéléré, en fonction de l’urgence et de la nature de l’enjeu.

Et mon conseil serait également d’épuiser absolument tous les recours qu’offre le processus interne de cette organisation avant d’entreprendre une quelconque action externe. Et ce que j’entends par là, c’est que les gens disent « Je vais sortir l’histoire dans les médias ou je vais écrire à mon député » si ce n’est pas le gouvernement avec lequel vous traitez à l’origine. Alors, essayez vraiment d’épuiser tous les recours internes. Vous ne voulez vraiment pas vous faire reprocher d’être déraisonnable en faisant monter les priorités trop rapidement, et c’est donc tout un art à maîtriser. C’est aussi, je pense, la nature humaine. Il est parfois très facile de se vexer ou d’interpréter une situation quand on est laissé sans réponse. Mais il est toujours important de garder à l’esprit que, pour autant que vous le sachiez, il se peut que votre destinataire ait reçu beaucoup de correspondance ou que quelqu’un soit en train d’examiner activement l’affaire pour vous. Cette personne a peut-être simplement besoin d’un peu plus de temps – chose qu’il vous est évidemment impossible de savoir. Vous ne voulez donc pas gâcher vos chances en faisant une supposition ou en vous vexant, puis en envenimant la situation trop rapidement.

Donc oui, il y a vraiment toute une stratégie à mettre en place si quelqu’un ne vous répond pas ou si c’est une réponse générique qu’on vous sert. Le cas échéant, si on vous sert une réponse générique ou balaie votre enjeu du revers de la main, ou si on ne vous sert qu’une réaffirmation de la position initiale sans vouloir reconnaître une quelconque solution, je pense alors qu’il y a même une stratégie distincte dont nous pourrions parler, parce que ce n’est alors pas une réponse à laquelle vous avez eu droit. Autrement dit, vous obtenez une réponse, mais n’arrivez pas nécessairement à une conclusion.

Comme je l’ai dit, je pourrais en parler dans un tout autre balado et nous le ferons peut-être éventuellement si cela suscite de l’intérêt. Mais, pour l’instant, je pense que nous allons en rester là, et j’espère que tout le monde a trouvé ce balado utile pour apprendre comment rédiger une lettre de défense des droits efficace. Comme nous l’avons mentionné, si vous souhaitez obtenir d’autres ressources, vous pouvez également consulter la section sur la défense des droits sur le site Web d’INCA aujourd’hui, et nous publierons sous peu notre trousse d’initiation aux lettres de défense des droits qui vous guidera tout au long du processus dont nous avons parlé et vous fournira également des modèles très utiles que vous pourrez utiliser et modifier en fonction de vos besoins. Vous éviterez ainsi de partir de zéro. Sur ce, je pense que nous allons conclure, mais avez-vous quelques derniers mots de sagesse à partager, Sarah, avec les gens qui envisagent de rédiger une lettre de défense des droits?

**Sarah Besseau :**

Je pense simplement que la persévérance, c’est très important. Je pense que c’est la persévérance et l’émotion que vous mettez dans vos lettres. À mon avis, c’est ce qui fait toute la différence dans une lettre de défense des droits. Voilà ce que j’avais à ajouter.

**Kat Hamilton :**

C’est bon. Et je suis tout à fait d’accord avec ça. Sur cela, nous allons conclure notre balado aujourd’hui. Je suis Kat Hamilton. J’ai été accompagnée de Sarah Besseau, et nous espérons avoir de vos nouvelles prochainement. Merci tout le monde.

**Narrateur :**

Pour écouter d’autres balados de la Fondation INCA, rendez-vous à cnib.ca/podcasts.