

Présenter des excuses¹

Des excuses sincères

Quand on s'excuse, il est important de bien s'y prendre. Des excuses qui ne semblent pas sincères ne rétabliront pas la confiance si vous ou votre organisation avez fait une erreur. Les excuses les plus efficaces incluent les éléments suivants :

Reconnaissance : Décrire et reconnaître l'erreur qui a été faite et le tort causé.

« Je ne vous ai pas donné les renseignements que je vous avais promis et vous les attendez depuis longtemps. »

Responsabilité : Accepter la responsabilité du problème.

« J'aurais dû vous répondre en quelques jours et je ne l'ai pas fait. »

Raisons : Expliquer la cause du problème ou promettre d'en chercher la cause.

« Je ne l'ai pas noté tout de suite et j'ai oublié. »

Regret : Exprimer des regrets sincères.

« Je suis désolé(e) de ne pas vous avoir transmis les renseignements demandés quand vous en aviez besoin. »

Remède : Expliquer comment vous et votre organisation allez remédier au problème.

« Je vais vous transmettre les renseignements après notre conversation, et je vais me créer un système de suivi pour que ça ne se reproduise pas. Je m'appuie aussi sur votre expérience pour rappeler à mon équipe l'importance de faire un suivi des demandes de renseignements pour y répondre dans les délais impartis. »

À éviter

- Des excuses laissant entendre qu'aucun tort n'a été causé.
« Désolé(e) si vous avez eu des problèmes. »
- Des excuses à la voie passive, qui évitent la prise de responsabilité.
« Une erreur a été faite. »

¹Ce document est basé sur les informations mises au point par l'ombudsman de la C.-B., qui a adapté les cinq R de J. C. Kleefeld, *Thinking Like a Human: British Columbia's Apology Act*, 2007 (UBCL Rev., 40, 769) et de *Apologies: A practical guide*, 2009, par l'ombudsman de Nouvelle-Galles du Sud.

- Des excuses qui ne décrivent pas clairement l'erreur commise.
« Désolé(e) que ça se soit produit. »

Il est important de s'excuser

Les erreurs se produisent. Quand cela arrive, elles peuvent avoir des conséquences durables pour les clients et les personnes bénéficiant de services. L'une des mesures les plus importantes qu'une administration publique puisse prendre pour restaurer la confiance et résoudre un conflit consiste à présenter des excuses sincères au bon moment.

Loi sur la présentation d'excuses et responsabilité

L'Assemblée législative des Territoires du Nord-Ouest a adopté la *Loi sur la présentation d'excuses* en 2013. La loi encourage la présentation d'excuses en rendant ces dernières irrecevables dans les instances civiles ou administratives, les arbitrages, ou d'autres instances quasi judiciaires. Selon la loi, la présentation d'excuses ne constitue pas l'admission d'une faute ou d'une responsabilité.

Dans la loi, les excuses sont définies comme la « manifestation de sympathie ou de regret, fait pour une personne de se dire désolée ou tout autre acte ou expression évoquant de la contrition ou de la commisération, que l'acte ou l'expression constitue ou non un aveu explicite ou implicite de faute relativement à l'affaire en question ».

Si la loi rend les excuses irrecevables pour déterminer la responsabilité d'une partie, la présentation d'excuses ne suffit pas à éviter toute responsabilité. Celle-ci peut être prouvée d'autres façons, selon les preuves disponibles. La loi n'exclut pas qu'une personne ayant subi un préjudice intente une action en justice. En cas de doute, les autorités devraient obtenir des conseils juridiques.