

POLITIQUES ET PROCÉDURES – BUREAU DES PRATIQUES ÉQUITABLES

| | | |
|---|---------------------------|---|
| TITRE DE LA POLITIQUE OU PROCÉDURE : BUREAU DES PRATIQUES ÉQUITABLES | DATE D'APPROBATION | |
| DIRECTION OU DIVISION : ADMINISTRATION ET FINANCES | PROGRAMMES VISÉS | Aide à l'emploi et au revenu, Services d'intégration communautaire des personnes handicapées, Services aux enfants handicapés, Apprentissage et garde des jeunes enfants |
| AUTORITÉ RESPONSABLE : MINISTÈRE DES FAMILLES | PROCHAINE RÉVISION | Décembre 2021 |
| PROPRIÉTAIRE DE LA POLITIQUE : Bureau des pratiques équitables | DATE DE RÉVISION | 7 décembre 2018 |

1.0 ÉNONCÉ DE POLITIQUE

- 1.1 Le Bureau des pratiques équitables (le Bureau) a comme mandat de recevoir les plaintes des participants à des programmes désignés du ministère des Familles, qui estiment ne pas avoir été traités de manière équitable ou respectueuse, et de travailler à la recherche de solutions, le cas échéant et si possible.
- 1.2 Le Bureau formule des recommandations à l'intention du ministère des Familles, afin d'améliorer la prestation générale des services des programmes désignés et de faire connaître le concept de pratiques équitables.

2.0 CONTEXTE

- 2.1 Le Bureau a été créé pour compléter et améliorer les processus de règlement des plaintes pour les programmes désignés gérés par le ministère.
- 2.2 Le Bureau appuie les clients des programmes suivants :
 - a) Aide à l'emploi et au revenu
 - b) Services d'intégration communautaire des personnes handicapées
 - c) Services aux enfants handicapés
 - d) Apprentissage et garde des jeunes enfants
- 2.3 La définition de l'équité pour les besoins du Bureau repose sur les définitions du « triangle de l'équité » de l'Ombudsman du Manitoba (voir la section 4.1 pour les détails).
- 2.4 Les activités du Bureau doivent se dérouler conformément aux principes directeurs que sont l'impartialité, la confidentialité et l'indépendance.

3.0 OBJECTIF

La présente politique encadre le travail du Bureau sur ces plans :

- a) enquête et résolution des plaintes;
- b) recommandations et rapports au ministère dans le but d'améliorer la prestation des services et d'accroître l'équité pour les participants aux programmes;
- c) collaboration avec le gouvernement dans les dossiers mettant en jeu des questions d'équité.

4.0 DÉFINITIONS

- 4.1 Équité : selon le « triangle de l'équité » de l'Ombudsman du Manitoba, les décisions doivent être justes, objectives, équitables et impartiales. Les trois axes du triangle de l'équité sont les suivants :
- a) L'équité du processus se rapporte au processus décisionnel et aux étapes à suivre avant, pendant et après la prise de décision.
 - b) L'équité quant au fond, qui se rapporte à l'équité de la décision elle-même.
 - c) L'équité de la relation se rapporte à la façon dont les gens sont traités pendant le processus décisionnel et à leurs impressions au sujet du processus et de son issue.
- 4.2 Principes directeurs :
- a) Impartialité – Le Bureau examine toutes les plaintes et tous les problèmes avec impartialité et formule des recommandations pour régler les dossiers et favoriser l'adoption de pratiques équitables.
 - b) Confidentialité – Toutes les demandes que reçoit le Bureau restent confidentielles.
 - c) Indépendance – Le Bureau est au service des participants aux programmes, et dessert chaque secteur de programme, mais il travaille en toute indépendance par souci d'équité.

5.0 POLITIQUE

- 5.1 Le ministère est déterminé à proposer des services de qualité aux Manitobains. À cette fin, le ministre a autorisé la création du Bureau des pratiques équitables.
- 5.2 Le Bureau fonctionne comme une entité quasi autonome et indépendante des directions du ministère responsables des programmes, de la prestation des services et de l'orientation stratégique.
- 5.3 Pour remplir son rôle et son mandat, le Bureau est autorisé à interroger les membres du personnel et à prendre connaissance des dossiers des clients concernés.
- 5.4 Le Bureau peut interroger le personnel et consulter les dossiers de n'importe quel organisme qui a passé un contrat avec le ministère afin de fournir des services dans les secteurs de programme visés par le mandat du Bureau.
- 5.5 Les membres du personnel doivent collaborer avec le Bureau des pratiques équitables en se libérant en cas d'entrevue et en fournissant toute l'information nécessaire pour que le Bureau puisse mener son enquête.
- 5.6 Dans tous les cas, les plaignants gardent le droit d'interjeter appel devant la Commission d'appel des services sociaux relativement à toute question relevant de la compétence de la Commission. Les appels à la Commission peuvent être portés avant, pendant ou après communication avec le Bureau.
- 5.7 Le Bureau doit être en mesure de communiquer les renseignements pertinents aux parties à une plainte afin de résoudre le ou les problèmes.
- 5.8 Le Bureau doit obtenir le consentement d'un plaignant avant de communiquer avec le personnel d'un programme et d'enquêter sur une plainte. Le consentement doit être consigné par écrit, mais il peut être donné verbalement. S'il est donné de vive voix, le consentement doit être inscrit et conservé dans le dossier du Bureau.
- 5.9 Un plaignant peut demander que le Bureau négocie directement avec un porte-parole ou une tierce partie, mais le Bureau doit recevoir un consentement écrit, signé de la main du plaignant, avant de pouvoir discuter des détails de la plainte avec un porte-parole ou une tierce partie.

- 5.10 Les renseignements personnels fournis au Bureau des pratiques équitables sont recueillis en vertu de l'alinéa 36(1)b) de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP) et du paragraphe 13(1) de la Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP), car ces renseignements sont indispensables et ont directement trait à l'exercice des fonctions du Bureau des pratiques équitables.

Les renseignements personnels ne seront pas utilisés ni divulgués à toute autre fin sans consentement ou à moins que la loi l'oblige.

6.0 NORMES

- 6.1 L'agent en pratiques équitables est directement responsable devant le sous-ministre adjoint de l'administration et des finances.
- 6.2 Le Bureau s'appuie sur les principes de l'équité du processus, de la décision et de la relation pour déterminer si un plaignant a été traité injustement dans le cadre d'un programme ou par le personnel de celui-ci.
- 6.3 Dans toutes les affaires portées à l'attention du Bureau, son rôle est d'établir les faits au dossier et, si cela est justifié, de formuler des recommandations à l'intention des parties concernées en précisant la marche à suivre pour régler le problème.
- 6.4 Selon la nature de l'affaire et des enjeux, le Bureau peut faire des recommandations aux cadres dirigeants suivants :
- Directeur général, Services à Winnipeg, Prestation de services dans les communautés
 - Directeur général, Services ruraux et du Nord, Prestation de services dans les communautés
 - Directeur général, Aide à l'emploi et au revenu
 - Directeur, Apprentissage et garde des jeunes enfants Manitoba
 - Directeur, Services d'intégration communautaire des personnes handicapées
 - Directeur, Services aux enfants handicapés
 - Directeur, Services provinciaux
- 6.5 Le Bureau peut faire des recommandations spécifiques aux programmes au Comité exécutif chargé de la gestion du ministère en ce qui a trait à des changements systémiques aux politiques et aux procédures visant à améliorer l'équité dans la prestation de ses services.
- 6.6 À la fin de chaque exercice, le Bureau préparera un résumé narratif et un aperçu des activités à inclure dans le rapport annuel du ministère des Familles.
- 6.7 Le Bureau est l'entité à qui est confiée la tâche générale de faire des commentaires en matière de pratiques équitables. On demande périodiquement au Bureau de consulter des intervenants du gouvernement et des groupes communautaires relativement aux caractéristiques des pratiques équitables. Le Bureau est le porte-parole du ministère quand il s'agit de présenter de l'information au public sur le sujet des pratiques équitables.

7.0 PROCÉDURES

- 7.1 Le Bureau a pour but d'améliorer et non de remplacer les processus existants de traitement des plaintes. Les clients bénéficient d'un accès direct au Bureau ou peuvent y être dirigés par de nombreuses ressources, y compris, mais sans s'y limiter, l'Ombudsman du Manitoba, les groupes communautaires de défense des droits, la Commission d'appel des services sociaux ou le bureau d'un ministre.

- 7.2 Avant d'aller au Bureau quand un différend survient, les clients doivent d'abord tenter de parler de leurs préoccupations à leur agent ou au personnel du programme.
- 7.3 S'ils n'arrivent pas à résoudre la question avec leur agent, les clients doivent demander à parler au superviseur responsable au sein du programme.
- 7.4 Si les clients ne réussissent pas à résoudre la question avec le superviseur, ils peuvent communiquer avec le Bureau pour obtenir de l'aide.
- 7.5 Selon la nature de l'affaire, les questions suivantes peuvent être pertinentes :
- Y a-t-il des problèmes de communication qui doivent être réglés?
 - Le plaignant a-t-il besoin de plus de renseignements pour comprendre les politiques et procédures du programme?
 - Le plaignant a-t-il été informé au préalable qu'une décision serait rendue et de la question à trancher?
 - Le plaignant a-t-il eu l'occasion de présenter sa version des faits et de contester l'information fournie?
 - Les raisons expliquant la décision ont-elles été clairement exposées?
 - La décision a-t-elle été prise conformément aux lois et aux politiques?
 - Le personnel a-t-il pris le temps d'écouter les inquiétudes du plaignant et de répondre à ses questions?
 - Des renseignements confidentiels ont-ils été divulgués?
 - Le personnel a-t-il induit le plaignant en erreur à propos de ce qu'il pouvait et ne pouvait pas faire?
 - Si une erreur a été commise, a-t-elle été reconnue et, dans la mesure du possible, corrigée?
 - Le personnel a-t-il réagi de manière juste et respectueuse face à un plaignant qui aurait été mal traité?
- 7.6 Si le Bureau détermine que le plaignant a été traité de manière équitable dans le cadre du programme et par le personnel de celui-ci, il avise le plaignant et quand cela est possible, lui propose d'autres avenues pour en arriver à un règlement ou obtenir de l'aide.
- 7.7 Si un problème d'équité est relevé et qu'il faut enquêter plus avant ou prendre des mesures additionnelles, le Bureau communique avec le superviseur du programme pour récolter de l'information et discuter de la marche à suivre pour régler le problème.
- 7.8 Si le Bureau détermine que le plaignant a été traité injustement, il fait des recommandations au personnel pour résoudre les problèmes signalés par le plaignant ou éviter que cette injustice se répète. Les recommandations peuvent comprendre ce qui suit :
- a) La direction communique avec le plaignant et tente de répondre à ses préoccupations.
 - b) Le personnel offre une explication verbale ou écrite des raisons ayant motivé la décision.
 - c) Le personnel accorde un délai supplémentaire au plaignant, afin de lui permettre de fournir de l'information ou de contester l'information versée au dossier.
 - d) La direction examine la décision pour s'assurer qu'elle est conforme aux lois et aux politiques.
 - e) Si une erreur a été commise, la direction ou le personnel de première ligne présente des excuses.
- 7.9 Pour les cas touchant le respect avec lequel une personne doit être traitée et l'équité de la relation à long terme, le Bureau peut offrir des séances de médiation en personne entre le plaignant et le personnel.
- 7.10 Si le problème persiste, le Bureau communique avec la haute direction pour discuter des options possibles pour en arriver à un règlement.
- 7.11 Le Bureau informe le plaignant des résultats de l'enquête ou pour faire un suivi, afin de s'assurer que le problème a bel et bien été réglé.

- 7.12 Si le Bureau n'arrive pas à répondre aux préoccupations du plaignant à sa satisfaction, il informe le plaignant de son droit de porter l'affaire en appel, à condition que le problème puisse faire l'objet d'un appel devant la Commission d'appel des services sociaux.
- 7.13 Le Bureau tient des registres et offre des services d'analyse statistique pour repérer les types récurrents de plaintes, en nombre et en nature, et par la suite recommander à la haute direction des changements systémiques aux politiques et aux procédures pour améliorer la prestation de services. Pour effectuer les analyses statistiques, on recueille l'information suivante :
- le secteur du programme concerné;
 - le secteur du bureau concerné;
 - le personnel de première ligne concerné;
 - le type de plainte;
 - le recours ou non à un porte-parole par le plaignant;
 - l'identification ou pas du plaignant à un groupe donné ou plus (p. ex., chef de famille monoparentale, personne handicapée, membre d'une minorité visible, nouveau Canadien, membre d'une Première Nation, Métis ou Inuit, LGBTQ2);
 - les recommandations formulées;
 - le constat en matière d'injustice (confirmée, non déterminée, rejetée) et le type d'équité en jeu (équité du processus, de la décision ou de la relation);
 - la résolution;
 - les répercussions de la participation du Bureau sur le nombre d'appels;
 - le nombre d'heures consacrées par le personnel du Bureau au traitement de chaque plainte.

ANNEXE A SCHÉMA DU PROCESSUS DE RÉOLUTION DES PLAINTES DU BUREAU DES PRATIQUES ÉQUITABLES

ANNEXE A

BUREAU DES PRATIQUES ÉQUITABLES

PROCESSUS DE RÉOLUTION DES PLAINTES

