

# Bureau des pratiques équitables

.....

Services à la famille Manitoba



# Grandes lignes de la présentation

- Contexte
- Responsabilités
- Qu'est-ce que l'« équité »?
- Le rôle du Bureau des pratiques équitables
- Le processus de plainte
- Le processus d'enquête du Bureau des pratiques équitables
- Confidentialité et consentement

# Contexte

- En 2010, l'ombudsman du Manitoba a mené une enquête approfondie sur le Programme d'aide à l'emploi et au revenu à la suite d'une plainte de 12 organismes communautaires qui offrent des services aux participants au Programme.
- Entre autres, les plaignants mettaient en doute le traitement équitable des participants au Programme.

# Contexte

- L'ombudsman a recommandé diverses mesures pour améliorer à la fois l'uniformité et l'équité, y compris la mise en place de normes de service et d'un processus de résolution des plaintes.
- Des militants de la communauté ont incité les Services à la famille à créer un Bureau des pratiques équitables.
- Le Bureau des pratiques équitables a été établi en juillet 2012.

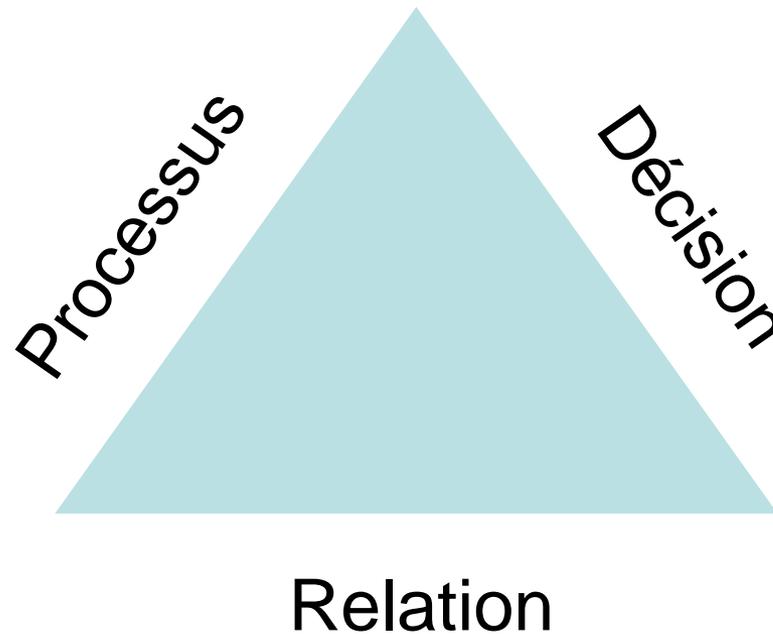
# Responsabilités

Le Bureau des pratiques équitables offre de l'aide aux Manitobains qui demandent ou reçoivent des services dans le cadre des programmes suivants :

- Aide à l'emploi et au revenu;
- Emploi-habilités;
- Services d'intégration communautaire des personnes handicapées;
- Services aux enfants handicapés;
- Apprentissage et garde des jeunes enfants (subventions).

# Qu'est-ce que l'« équité » ?

## Le triangle de l'équité



# Équité du processus

- Ce volet de l'équité caractérise le processus ou les étapes suivies pour la prise de décision. Pour être équitable, le processus doit respecter les conditions suivantes :
  - vous avez été informé au préalable qu'une décision sera rendue et on vous a communiqué la nature de la question à trancher;
  - vous avez eu l'occasion de présenter un exposé et de contester les renseignements fournis;
  - le décideur est impartial et honnête;
  - le décideur donne des raisons valables pour appuyer sa décision et celles-ci sont faciles à comprendre.

# Équité de la décision

- Ce volet a trait à l'équité de la décision elle-même. Pour qu'une décision soit équitable, les conditions suivantes doivent être respectées :
  - le décideur a l'autorité légale de prendre la décision;
  - la décision ne peut exiger qu'une personne commette un acte illégal;
  - la décision ne peut être abusive;
  - la décision ne peut être discriminatoire;
  - la décision doit être raisonnable et sa justification doit être compréhensible pour les personnes visées par la décision.

# Équité des relations

- L'équité des relations a trait à ce que vous-même ou d'autres personnes visées par la décision ressentez à propos du processus ou du résultat. Elle nécessite que le décideur :
  - prenne le temps d'écouter les préoccupations et réponde aux questions;
  - soit accessible;
  - respecte la confidentialité;
  - soit impartial et franc;
  - ne vous induise pas en erreur sur ce qu'il peut faire pour vous;
  - s'excuse s'il fait une erreur.

# Le rôle du Bureau des pratiques équitables

- Le Bureau offre de l'aide confidentielle et impartiale aux Manitobains qui demandent ou reçoivent des services dans le cadre de certains programmes de Services à la famille Manitoba et d'Emploi et Économie Manitoba, et qui estiment qu'ils n'ont pas été traités de manière équitable.
- Le Bureau offre des renseignements, de l'aiguillage et des recommandations au public, aux participants aux programmes et aux autres intervenants afin de résoudre les questions de traitement équitable.
- Il enquête sur les plaintes, offre des services de médiation en cas de différends, et formule des recommandations pour le personnel des programmes selon les résultats de ses enquêtes.

# Le rôle du Bureau des pratiques équitables

- Le Bureau tient des registres et offre des services d'analyse statistique pour aider à repérer les types récurrents de plaintes qui pourraient nécessiter que des changements soient apportés au système.
- Le Bureau peut recommander au gouvernement de changer des politiques et des procédures afin d'améliorer la prestation de services et de favoriser l'équité dans les programmes qui relèvent de son mandat.

# Le Bureau des pratiques équitables n'offre pas les services suivants :

- Participer à la gestion de dossier. Les clients doivent entretenir la communication avec leur agent de programme en tout temps. Les demandes de nouveaux renseignements doivent être adressées directement à leur agent de programme.
- Agir à titre de défenseur d'un client. Si une demande a été faite en ce sens, le Bureau des pratiques équitables peut orienter les clients vers divers organismes de défense des droits.
- Prendre des décisions ou délivrer des ordonnances. Si une enquête montre qu'une injustice s'est produite, le Bureau fera des recommandations aux cadres dirigeants sur la manière dont cette injustice pourrait être corrigée ou évitée à l'avenir.
- Transmettre des renseignements ou des témoignages à la Commission d'appel des services sociaux.

# Le processus de plainte

- Le Bureau des pratiques équitables vise à enrichir et non à remplacer les processus de plainte existants.
  1. Lorsqu'un différend a lieu, les clients doivent d'abord tenter de parler de leur préoccupation à leur agent de programme.
  2. 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.
  3. Si les clients ne réussissent pas à résoudre la question avec le superviseur, ils peuvent communiquer avec le Bureau des pratiques équitables pour obtenir de l'aide.

# Le processus d'enquête du Bureau des pratiques équitables

1. Le Bureau recueillera des renseignements auprès du client, notamment l'historique de son dossier et les précisions sur la question qui le préoccupe.
2. Le Bureau peut examiner les politiques et procédures applicables du programme avec les spécialistes des programmes, accéder à des dossiers de programmes et communiquer avec le personnel.
3. Au départ, le Bureau travaillera avec le client et le superviseur du programme chargé du dossier pour clarifier les renseignements. Idéalement, les plaintes seront résolues de manière informelle quand toutes les parties ont une bonne compréhension des enjeux.

# Le processus d'enquête du Bureau des pratiques équitables

4. Si le Bureau détermine que le client a été traité injustement, il fera des recommandations aux responsables de programmes pour résoudre les problèmes signalés par le client ou sur la manière dont l'injustice pourrait être évitée à l'avenir.
5. Si les problèmes ne sont toujours pas résolus, le Bureau communiquera avec les cadres dirigeants afin de discuter des recommandations.
6. Le Bureau communiquera au client les résultats de l'enquête ou fera un suivi pour s'assurer que l'affaire a été réglée.

# Bureau des pratiques équitables et appels

- Les clients qui demandent de l'aide au Bureau des pratiques équitables conservent leur droit de déposer un appel auprès de la Commission d'appel des services sociaux pour tous les sujets pouvant faire l'objet d'un appel.
- L'appel peut être déposé avant, pendant ou après la participation au processus du Bureau des pratiques équitables.
- Si le Bureau réussit à régler le problème à la satisfaction du client, celui-ci peut choisir de retirer sa demande d'appel avant l'audience prévue.
- Si le Bureau ne réussit pas à régler les préoccupations du client, celui-ci sera informé de son droit de déposer un appel si l'affaire peut faire l'objet d'un appel.

# Confidentialité et consentement

- Même s'il s'engage à protéger la confidentialité, le Bureau doit être en mesure de transmettre les renseignements pertinents aux parties visées par la plainte.
- Le Bureau recevra le consentement de tous les plaignants avant d'entreprendre en leur nom une enquête ou des négociations avec le programme.
- Les personnes qui souhaitent qu'un avocat agisse en leur nom doivent fournir un consentement écrit qui autorise le Bureau à discuter de leurs renseignements personnels avec leur avocat.

# Confidentialité et consentement

- Les restrictions suivantes s'appliquent en ce qui a trait à l'engagement de confidentialité du Bureau des pratiques équitables :
  - Si le participant révèle au Bureau qu'il a induit volontairement en erreur le programme, qu'il commet des crimes qui ont une incidence sur son admissibilité ou qu'il fait subir des mauvais traitements à des enfants ou à des adultes vulnérables, le Bureau des pratiques équitables a l'obligation de faire un signalement aux autorités appropriées.
  - Le participant sera informé de ces restrictions et sera incité à révéler sa conduite aux autorités appropriées avant que le Bureau ne le fasse.
  - Dans ces circonstances, le participant sera informé de son droit d'engager un avocat.

# Pour nous joindre

Cheryl Roby

Agente en pratiques équitables

204 945-1047

Sans frais : 1 800 282-8069, poste 1047

Télécopieur : 204 945-5668

[fairpractices@gov.mb.ca](mailto:fairpractices@gov.mb.ca)

En raison de ressources limitées en personnel, les rencontres en personne sont sur rendez-vous seulement.

Si vous recevez des prestations du Programme d'aide au revenu fédéral et que vous souhaitez déposer une plainte, veuillez communiquer avec le coordonnateur des plaintes et des allégations des Affaires autochtones et Développement du Nord Canada, en composant le 1 855 504-6760.