

Bureau des pratiques équitables

Impartialité • Confidentialité • Indépendance

À qui s'adressent nos services?

Le Bureau offre de l'aide confidentielle et impartiale aux Manitobains qui demandent ou reçoivent des services dans le cadre des programmes du gouvernement du Manitoba mentionnés ci-dessous et qui estiment qu'ils n'ont pas été traités de manière équitable. Ces programmes sont les suivants :

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



Quand devriez-vous appeler le Bureau des pratiques équitables?

Le Bureau des pratiques équitables vise à enrichir et non à remplacer les procédures existantes relatives aux plaintes.

1. Lorsque survient un conflit, vous devez d'abord tenter de parler de votre préoccupation à l'agent du programme qui s'occupe de votre dossier.
2. Si vous n'arrivez pas à résoudre la question avec l'agent, vous devez demander à parler au superviseur responsable.
3. Si vous ne réussissez pas à régler le différend avec le superviseur, vous pouvez communiquer avec le Bureau des pratiques équitables pour obtenir de l'aide.



Notre processus de résolution

Si vous ne parvenez pas à résoudre votre problème avec le superviseur, nous enquêterons et tenterons de régler le différend. Si nous déterminons que vous n'avez pas été traité de manière équitable, nous ferons des recommandations au personnel du programme pour résoudre le conflit. Nous ne pouvons pas rendre d'ordres, ni modifier les décisions prises dans le cadre du programme.

Si nous n'arrivons pas à régler votre différend, vous avez le droit de faire appel auprès de la Commission d'appel des services sociaux pour tous les sujets pouvant faire l'objet d'un appel.

Un traitement équitable signifie que :

- vous avez la possibilité de communiquer des renseignements et de contester toute information utilisée pour la prise de décisions dans le cadre d'un programme;
- des dispositions législatives, des politiques et des procédures appuient les décisions rendues;
- l'agent responsable de votre dossier se conduira de manière respectueuse et répondra à vos questions et à vos appels dans les meilleurs délais;
- les raisons que l'on vous communiquera pour justifier toutes les décisions rendues seront faciles à comprendre.

Renseignements

Pour savoir si le Bureau des pratiques équitables peut vous aider, communiquez avec nous.

Téléphone : 204 945-1047

Sans frais : 1 800 282-8069

Courriel : fairpractices@gov.mb.ca

www.manitoba.ca/fs/services.fr.html



Impartialité • Confidentialité • Indépendance

Pour un service de qualité et un traitement équitable