

Bureau de protection contre les pratiques discriminatoires



L'assurance publique
au Manitoba

Qu'entendons-nous par pratique non discriminatoire?

À la Société d'assurance publique, cette notion se traduit ainsi :

- Traiter de manière uniforme les situations semblables et les gens qui les vivent.
- Établir un équilibre raisonnable entre les intérêts de l'assuré(e) individuel(le) et les intérêts de l'ensemble des assurés.
- Examiner tous les éléments de preuve importants avant de rendre une décision finale.

Pourquoi la Société d'assurance publique a-t-elle besoin de créer un Bureau de protection contre les pratiques discriminatoires?

Avez-vous déjà fait affaire avec une entreprise qui vous a donné l'impression d'appliquer des règles inéquitables ou intéressées?

La plupart des organismes importants ont adopté des règles qui régissent leurs actions et leurs décisions. La Société d'assurance publique ne fait pas exception. Malgré nos meilleures intentions, les incidences des règles que nous avons adoptées sur les assurés individuels peuvent être perçues comme étant inéquitables.

Nous croyons qu'il est sain d'examiner nos actions du point de vue de nos assurés.

Bien que faisant partie de la structure de la Société d'assurance publique, le Bureau de protection contre les pratiques discriminatoires fonctionne de manière indépendante de tous les autres services de la Société.

Comment le Bureau de protection connaît-il les préoccupations des assurés?

Le Bureau examine les expériences que les assurés ont eues avec la Société d'assurance publique. Nos assurés font connaître leurs préoccupations de diverses manières. Nous recueillons aussi leurs commentaires en utilisant divers moyens :

- en interrogeant le personnel de terrain de la Société d'assurance publique;
- en examinant toutes les données des plaintes soumises à la Société d'assurance publique afin de cerner les questions importantes des assurés et de définir les tendances actuelles et émergentes en matière de plaintes;
- en examinant les commentaires que les assurés ont indiqués sur les questionnaires portant sur le service à la clientèle;
- en examinant les cas individuels aiguillés vers notre bureau.

Comment le Bureau de protection traite-t-il les renseignements recueillis?

Nous cernons les caractéristiques générales des plaintes et examinons les préoccupations des assurés avec la division de la Société d'assurance publique qui est responsable de l'administration de la règle, de la politique ou de la procédure faisant l'objet des plaintes. L'examen d'une règle particulière est approfondi et complet, y compris la recherche des autres options et des moyens d'améliorer l'équité dans son application.

1) Enquête, analyse et rapport

Le Bureau de protection peut mener une enquête afin de vérifier que la Société d'assurance publique respecte ses propres normes d'équité. De plus, le Bureau analyse les caractéristiques générales des plaintes et soumet des rapports qui peuvent mentionner des politiques, des procédures ou des mesures législatives inéquitables.

2) Persuasion

Le Bureau de protection ne peut modifier les décisions prises par les services opérationnels de la Société d'assurance publique ou déroger à la loi. Par contre, il peut persuader un service de réexaminer sa position s'il croit que les normes d'équité de la Société d'assurance publique ne sont pas respectées.

3) Recommandation

À sa discrétion, le Bureau de protection peut soumettre au président et au chef de la direction de la Société d'assurance publique des modifications à ses politiques et procédures, et même des amendements législatifs.

Veillez prendre note que le Bureau de protection utilise ces pouvoirs à sa discrétion. Après avoir examiné un cas, il peut conclure que la décision adoptée est conforme aux normes d'équité de la Société d'assurance publique.

Le Bureau de protection contre les pratiques discriminatoires dispose de trois pouvoirs :

Limites des pouvoirs du Bureau de protection

Le Bureau de protection contre les pratiques discriminatoires n'est pas un mécanisme d'appel et il ne remplace pas les mécanismes d'appel existants. Si vous communiquez avec le Bureau et que vous pouvez avoir recours à un mécanisme d'appel, nous veillerons à aiguiller votre demande vers le service approprié.

Aidez-nous à accroître notre efficacité

Si vous avez eu affaire à la Société d'assurance publique et que vous avez des préoccupations au sujet de l'équité de nos actions, communiquez avec le **Bureau de protection contre les pratiques discriminatoires** en composant le **(204) 985-8817**.