PROTOCOLE D'ENTENTE
ENTRE :

SA MAJESTÉ LA REINE DU CHEF DE l'ONTARIO
REPRÉSENTÉE PAR LE
MINISTRE DES SERVICES AUX AÎNÉS ET DE L'ACCESSIBILITÉ

(le « ministre »)

- ET -

L'OFFICE DE RÉGLEMENTATION DES MAISONS DE RETRAITE,
une organisation sans but lucratif sans capital-actions constituée en vertu des lois de l'Ontario

(« l'ORMR »)

TABLE DES MATIÈRES

Énoncé **1**
1. Définitions et interprétation **2**
2. Objectif du protocole d'entente **4**
3. Autres fonctions et pouvoirs **5**
4. Obligation de rendre compte **5**
5. Rôles et responsabilités des parties **5**
5.1 Le ministre 5
5.2 L'ORMR 7
6. Membres **9**
7. Conseil d'administration et nominations légales **9**
7.1 Composition du Conseil d'administration et nomination des administrateurs 9
7.2 Renseignements devant être fournis par le conseil d'administration 11
7.3 Désignation du président par le ministre 12
7.4 Nominations légales 12
8. L'agent de gestion des risques **14**
8.1 Nomination 14
8.2 Fonctions et responsabilités 15
9. L'agent d'examen des plaintes **15**
9.1 Nomination 16
9.2 Fonctions et responsabilités 16
10. Production de rapports internes **16**
11. Gouvernance réglementaire **18**
12. Accords financiers **18**
13. Dossiers, protection de la vie privée et accès à l'information **19**
14. Litiges **20**
15. Droit à l'indemnité **22**
16. Assurance **22**
17. Activités non réglementées **23**
18. Code de conduite pour le personnel responsable de la conformité **23**
19. Administrateur général **24**

20. Règlement des différends 24
21. Communications et échange d'information 24
22. Examens et vérifications 24
23. Statut d'organisme de la Couronne 25
24. Divergence 25
25. Modification et examen du PE 26
26. Document public 26
27. Intégralité du PE 26
28. Date d'entrée en vigueur 27

ANNEXE « A » – SOMMAIRE DES FONCTIONS OU POUVOIRS ADDITIONNELS DE L'ORGANISME

ANNEXE « B » – PROTOCOLE D'ÉCHANGE D'INFORMATION

ANNEXE « C » – CRITÈRES DE COMPÉTENCE ET DE SÉLECTION DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

ANNEXE « D » – CODE DE DÉONTOLOGIE

ANNEXE « E » – PLANIFICATION ET ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS INTERNES

ANNEXE « F » – CRITÈRES ET PROCESSUS D'ÉTABLISSEMENT DES FRAIS

ANNEXE « G » – PAIEMENTS

ANNEXE « H » – CODE D'ACCÈS À L'INFORMATION ET DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

ANNEXE « I » – POLITIQUE RELATIVE AUX ACTIVITÉS NON RÉGLEMENTÉES

ANNEXE « J » – DATES D'ENTRÉE EN VIGUEUR DE CERTAINES DISPOSITIONS DU PROTOCOLE D'ENTENTE

APPENDICE « A »

Énoncé

ATTENDU QU'aux termes de l'article 18 de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite*, le ministre et l'ORMR doivent conclure un protocole d'entente;

ET ATTENDU QU'à titre de membre de l'Assemblée législative et de ministre de la Couronne du chef de l'Ontario, le ministre doit rendre des comptes à la population de cette province;

ET ATTENDU QUE l'ORMR doit rendre compte au ministre et au gouvernement de son administration de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* et de ses règlements connexes dans le cadre du mandat que lui confère la Loi;

ET ATTENDU QUE l'ORMR fournit des renseignements précieux au gouvernement sur l'efficacité opérationnelle de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* et de ses règlements connexes et sur les mesures pouvant améliorer les soins et renforcer la sécurité et les droits des résidents des maisons de retraite, et que, agissant dans l'intérêt public, les deux parties doivent travailler en collaboration;

ET ATTENDU QUE le ministre et l'ORMR reconnaissent l'avantage d'un solide travail en collaboration et l'importance de résoudre autant que possible tous les différends à l'amiable et rapidement;

ET ATTENDU QUE l'ORMR n'est pas un mandataire de la Couronne, est autofinancé et n'est pas autoréglementé;

ET ATTENDU QU'il incombe au ministre de faire des recommandations au lieutenant-gouverneur en conseil sur les changements à apporter à la Loi et aux règlements;

ET ATTENDU QUE le ministre et l'ORMR ont l'intention d'exercer leurs pouvoirs et leurs fonctions sous le régime de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* de façon à protéger l'intérêt public et à s'acquitter de leurs fonctions respectives en vertu du présent protocole d'entente de façon à s'assurer que les maisons de retraite soient exploitées de sorte que leurs résidents puissent y vivre avec dignité et de façon autonome, dans le respect, l'intimité, la sécurité et le confort, et puissent faire des choix éclairés au sujet de leurs soins;

PAR CONSÉQUENT, en considération des engagements mutuels contenus dans le présent protocole d'entente et sous réserve des modalités établies dans les présentes, les parties adhèrent au présent protocole d'entente.

1. Définitions et interprétation

1) Dans le présent protocole d'entente, les termes ci-dessous ont le sens suivant :

a) **« Loi** » désigne la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* et les règlements qui s'y rattachent (Act)*;*

b) « **Conseil d'administration** » désigne le conseil d'administration de l'ORMR (board);

c) « **Président** » désigne le président du conseil d'administration de l'ORMR (chair);

d) « **AEP** » désigne l'agent d'examen des plaintes nommé en application de l'article 25 de la Loi (CRO);

e) « **Consommateur** » désigne le résident d'une maison de retraite, le membre de la famille d'un résident, la personne ayant de l'importance pour un résident, le représentant d'un organisme de personnes âgées ou le particulier qui intervient en faveur des personnes âgées (consumer);

f) « **Couronne** » désigne Sa Majesté la Reine du chef de l'Ontario (Crown);

g) « **Registrateur adjoint** » désigne un registrateur adjoint nommé en application de l'article 23.1 de la Loi (deputy registrar);

h) « **Inspecteur** » désigne le registrateur ou un inspecteur nommé par le registrateur en application de l'article 76 de la Loi (inspector);

i) « **Enquêteur** » désigne une personne nommée par le registrateur en application de l'article 80 de la Loi (investigator);

j) « **Exercer des pressions** » signifie organiser pour un tiers une entrevue avec le titulaire d'une charge publique, au sens de la *Loi de 1998 sur l'enregistrement des lobbyistes*, ou communiquer avec le titulaire d'une charge publique, afin de tenter d'influencer dans les deux cas :

i. l'élaboration de propositions législatives par le gouvernement de l'Ontario ou par un député de l'Assemblée législative,

ii. le dépôt d'un projet de loi ou d'une résolution devant l'Assemblée législative, ou son adoption, son rejet ou sa modification par celle-ci,

iii. la prise ou la modification de tout règlement au sens de la partie III (Règlements) de la *Loi de 2006 sur la législation*,

iv. l'élaboration ou la modification d'une politique ou d'un programme du gouvernement de l'Ontario, ou la cessation d'un de ses programmes,

v. toute décision du Conseil exécutif voulant que la Couronne transfère, moyennant contrepartie, soit tout ou partie d'entreprises, d'activités ou d'établissements qui fournissent des biens ou des services à la Couronne ou au public, soit un intérêt s'y rattachant, soit des éléments de leur actif,

vi. toute décision du Conseil exécutif, d'un de ses comités ou d'un ministre de la Couronne de charger le secteur privé plutôt que la Couronne de la fourniture de biens ou de services à celle-ci,

vii. l'octroi de subventions, de contributions ou d'autres avantages financiers par la Couronne ou pour son compte (lobby).

k) « **Lobbyiste** » désigne la personne qui, moyennant paiement, s'engage à exercer des pressions au nom de l'ORMR, mais ne désigne pas une personne qui est employée par l'ORMR, et dont une part importante des fonctions consiste à exercer des pressions en son nom (lobbyist);

l) « **Ministre** » désigne le ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité ou tout autre membre du conseil exécutif auquel la *Loi sur le Conseil exécutif* impute ou transfère la responsabilité de l'application de cette loi (minister);

m) « **Ministère** » désigne le ministère du ministre (ministry);

n) « **PE** » désigne le protocole d'entente conclu entre le ministre et l'ORMR, et inclut toutes les annexes qui lui sont jointes, de même que tout accord ou annexe écrits qui compléterait ou modifierait le présent protocole d'entente ou l'une de ses annexes (MOU);

o) « **Mission** » désigne la mission de l'ORMR au sens de l'article 16 de la Loi (objects);

p) « **Registrateur** » désigne le registrateur nommé en application de l'article 23 de la Loi (registrar);

q) « **Maison de retraite** » désigne une maison de retraite au sens de la Loi

(retirement home);

r) « **ORMR** » désigne l'Office de réglementation des maisons de retraite (RHRA);

s) « **AGR** » désigne l'agent de gestion des risques nommé en application de l'article 24 de la Loi (RO);

t) **« Mandat conféré par la Loi »** signifie l'exercice des pouvoirs délégués à l'ORMR en vertu de la Loi et inclut la mission de l'ORMR décrite du paragraphe 16 (a) à l'alinéa 16 (d) 1), mais exclut les activités commerciales non réglementaires (statutory mandate);

2) Dans le présent PE, aux fins d'interprétation :

a) Les termes au singulier incluent le pluriel et inversement et les termes d'un genre incluent tous les genres;

b) Les expressions « notamment » ou « y compris » signifient « notamment (ou y compris) sans s'y limiter »;

c) Toute référence à une loi signifie la loi en vigueur à la date des présentes, ainsi que tous les règlements promulgués par la suite, ou telle que modifiée, remise en vigueur, codifiée et/ou remplacée de temps à autre, et toute autre loi lui ayant succédé, à moins de stipulation contraire;

d) La division du présent PE en paragraphes et sous-paragraphes, ainsi que l'insertion de titres, ont pour unique objet de faciliter la consultation et n'influent aucunement sur l'interprétation du présent PE;

e) Le présent PE doit être lu conjointement avec la Loi. Le présent PE n'altère, ne modifie et ne limite pas les pouvoirs de l'ORMR prévus par la Loi, et il ne porte pas atteinte aux responsabilités que la Loi prescrit aux parties.

3) Les pouvoirs et les responsabilités du ministre décrits dans le présent PE peuvent être exercés par le ministre et, lorsqu'il y est autorisé, par le sous-ministre du Ministère ou par un autre fonctionnaire autorisé du Ministère.

2. Objectif du protocole d'entente

1) Le présent PE conclu entre le ministre et l'ORMR :

a) définit clairement les rôles, les tâches et les responsabilités du ministre et

de l’ORMR en ce qui a trait à l’administration de la Loi et de ses aspects administratifs;

b) définit clairement le processus d’élaboration en matière administrative, financière, législative, réglementaire et en matière de vérification et de reddition de comptes, de même que les relations de travail et les rapports hiérarchiques entre les parties.

3. Autres fonctions et pouvoirs

1) Toutes les autres fonctions et tous les autres pouvoirs confiés par le ministre à l’ORMR en application du paragraphe 16(e) de la Loi doivent être décrits dans l’annexe « A » jointe au présent PE. L’annexe « A » pourra être modifiée de temps à autre par le ministre. L’ORMR peut fournir des conseils au ministre à l’appui du processus et de la mise en œuvre de l’attribution d’une autre fonction ou d’un autre pouvoir à l’ORMR.

4. Obligation de rendre compte

1) Le ministre est responsable envers l’Assemblée législative de l’exécution du mandat conféré par la loi à l’ORMR.

2) Le conseil d’administration est tenu de rendre compte au ministre, par l’intermédiaire du président, du rendement de l’ORMR.

5. Rôles et responsabilités des parties

5.1 Le ministre

1) Le ministre est chargé de superviser le rendement de l’ORMR dans le cadre du mandat qui lui est conféré par la Loi. À cet effet, le ministre doit avoir accès en temps opportun aux éléments d’information sur l’ORMR figurant dans le protocole d’échange d’information, joint à l’annexe « B ».

2) Il incombe au ministre de présenter des propositions de modification de la Loi au lieutenant-gouverneur en conseil et à l’Assemblée législative.

3) Le ministre peut faire participer l’ORMR à ce qui suit :

a) l’ensemble du processus d’élaboration des politiques sur les modifications des lois ou des politiques pouvant avoir une incidence sur l’ORMR et ses activités,

b) le soutien du Ministère dans les communications et les consultations avec

le public et les intervenants au sujet de toute proposition visant à faire modifier une loi, un règlement ou une politique,

c) l'élaboration de stratégies de communication pour les questions cruciales ou courantes.

4) Le ministre peut adresser à l'ORMR une lettre annuelle exposant les attentes et les priorités du gouvernement à l'égard de l'ORMR pendant l'exercice financier spécifié. La lettre indiquerait les attentes mesurables du ministre, conformes au mandat conféré par la Loi à l'ORMR, ainsi qu'aux priorités et aux engagements du gouvernement. Le ministre déploiera des efforts raisonnables pour communiquer cette lettre à l'automne en vue d'éclairer la planification opérationnelle pour le prochain exercice financier. Si cette lettre est fournie après l'automne, l'ORMR peut informer le ministre de l'incidence opérationnelle des attentes et des priorités énoncées dans la lettre.

5) En vertu de l'article 19 de la Loi, le ministre peut donner des directives à l'ORMR concernant son administration de la Loi après avoir donné à l'ORMR le préavis que le ministre estime raisonnable dans les circonstances. Les parties reconnaissent qu'une directive en matière de politique donnée à l'ORMR est réputée faire partie du PE et lie les parties.

6) Le ministre peut, lorsqu'il le juge approprié, déléguer, procéder ou attribuer à l'ORMR les pouvoirs, nominations ou consentements additionnels relevant de son autorité, si l'ORMR nécessite de tels pouvoirs, nominations ou consentements additionnels pour remplir le mandat qui lui est conféré par la Loi.

7) Le ministre peut, lorsqu'il le juge approprié, aider l'ORMR à obtenir les pouvoirs, nominations ou consentements additionnels dont l'octroi ne relève pas de son autorité.

8) Le ministre peut, lorsqu'il le juge approprié, aider l'ORMR en collaborant avec d'autres ministères pour faciliter la conclusion d'ententes et l'établissement de relations avec l'ORMR.

9) Le ministre peut, lorsqu'il le juge approprié, en consultation avec l'ORMR et avec l'aval du lieutenant-gouverneur en conseil ou de tout membre du personnel ou organisme du gouvernement, selon les besoins, entretenir des relations intergouvernementales et négocier des accords commerciaux et d'autres ententes intergouvernementales exécutoires.

10) Le ministre ne peut pas s'ingérer dans l'exercice indépendant des fonctions

du registrateur, des registrateurs adjoints, de l'AEP, de l'AGR, des inspecteurs et des enquêteurs prévues par des dispositions législatives et réglementaires.

11) Le ministre déploie des efforts raisonnables pour rencontrer le président de temps à autre, au moins deux fois par année.

5.2 L'ORMR

1) L'ORMR s'acquitte de ses fonctions et responsabilités conformément au droit, à la Loi et au présent PE.

2) L'ORMR s'acquitte de ses fonctions et responsabilités conformément au principe selon lequel une maison de retraite doit être exploitée de sorte que ses résidents puissent y vivre avec dignité et de façon autonome, dans le respect, l'intimité, la sécurité et le confort, et puissent faire des choix éclairés au sujet de leurs soins. L'ORMR tient compte des pratiques exemplaires actuelles, dont les pratiques réglementaires fondées sur les risques en s'acquittant de ses fonctions et responsabilités.

3) L'ORMR, par l'intermédiaire du président, s'assure que le conseil d'administration est informé des modalités du présent PE.

4) L'ORMR doit s'assurer de disposer des ressources adéquates, notamment sur le plan financier, pour se conformer au présent PE, à la Loi et aux autres lois applicables et aux modalités du plan d'affaires qu'il a fournies au ministre conformément à l'alinéa 10 (1) a) du présent PE.

5) L'ORMR doit élaborer et appliquer des règlements administratifs et s'assurer de les rendre publics sur son site Web dans un délai de 30 jours après leur adoption par le conseil d'administration.

6) L'ORMR doit élaborer et appliquer des politiques et des procédures écrites et tenues à jour pour chaque domaine fonctionnel de son activité.

7) L'ORMR doit élaborer, appliquer et rendre publiques sur son site Web des politiques et des procédures d'approvisionnement écrites, tenues à jour et conformes à la directive la plus récente de la fonction publique de l'Ontario sur l'approvisionnement en ce qui concerne les autres entités incluses.

8) L'ORMR doit élaborer, appliquer et rendre publiques sur son site Web des politiques et des procédures écrites et tenues à jour sur les frais de déplacement, de repas et d'accueil, conformes à l'esprit et aux principes de la

directive la plus récente de la fonction publique de l'Ontario sur les frais de repas, de déplacement et d'accueil. L'ORMR établira ainsi des principes de remboursement des frais qui garantissent des pratiques justes et raisonnables et créera un cadre de responsabilisation pour orienter la surveillance efficace des ressources dans le remboursement des frais.

9) L'ORMR doit élaborer et suivre des processus et des plans de gestion des risques appropriés, des mesures du rendement, des processus de gouvernance et de gestion financière assortis de solides contrôles internes pour mener ses opérations d'une façon efficace, efficiente et économique qui tient compte des attentes des intervenants et du public quant à l'utilisation prudente des fonds.

10) L'ORMR doit élaborer, appliquer et rendre publiques sur son site Web des politiques et des procédures écrites et tenues à jour, dont des normes de service, pour traiter les plaintes des consommateurs au sujet des maisons de retraite et d'autres plaintes reçues par l'ORMR au sujet de son administration de la Loi, et faciliter leur règlement.

11) L'ORMR doit fournir au ministre une information opportune sur toute question à la demande du ministre, ainsi que les renseignements figurant dans le protocole d'échange d'information, joint à l'annexe « B ».

12) L'ORMR doit élaborer, appliquer et rendre publiques sur son site Web des politiques et des procédures écrites et tenues à jour, y compris des normes de service, pour les demandes de permis.

13) Pour mieux informer le public sur les éclosions de maladies infectieuses dans les maisons de retraite, l'ORMR doit recueillir et rendre publiques sur son site Web des données à jour sur les éclosions de COVID-19 ou d'autres pandémies déclarées par les maisons de retraite, comme l'exige le ministre, si le ministre détermine que l'information n'est pas mise à la disposition du public sous une forme accessible dans le cadre de la collecte et de la publication de l'information sur les maladies infectieuses par le ministère de la Santé, Santé publique Ontario ou les organismes de santé publique locaux.

14) Lorsque c'est possible et approprié, l'ORMR coordonne, dans le cadre d'enquêtes sur de graves incidents, ses propres mesures d'application de la loi avec celles d'autres organismes provinciaux, fédéraux et municipaux chargés d'appliquer la loi.

15) À la demande du ministre et de la façon spécifiée par le ministre,

conformément au paragraphe 5.1 (3) du présent PE, l'ORMR collabore à ce qui suit :

a) le processus d'élaboration des politiques ayant trait aux modifications de nature législative ou politique pouvant avoir une incidence sur l'ORMR et ses activités, y compris en recueillant des renseignements particuliers, demandés par écrit par le ministre;

b) le soutien des communications et des consultations avec le public et les intervenants concernant toute modification de nature législative, réglementaire ou politique qui est proposée;

c) l'élaboration de stratégies de communication pour les questions cruciales ou courantes.

16) L'ORMR informe et conseille promptement le ministre concernant toute information relative à l'administration de la Loi et toute question urgente ou cruciale pouvant nécessiter des modifications de nature législative, réglementaire ou politique ou une autre mesure de la part du ministre.

17) L'ORMR ne peut utiliser des fonds publics ou des fonds obtenus aux termes de la Loi pour embaucher des lobbyistes en vue d'exercer des pressions sur le gouvernement provincial.

18) Si le ministre exerce l'un des pouvoirs que lui confère la Loi, l'ORMR prend toutes les mesures nécessaires et pertinentes pour assurer sa conformité au pouvoir ayant été exercé.

6. Membres

L'ORMR fournit au ministre une copie de ses règlements, tels que modifiés de temps à autre, relatifs aux qualités requises et/ou aux conditions à remplir pour être membre de l'ORMR.

7. Conseil d'administration et nominations légales

7.1 Composition du Conseil d'administration et nomination des administrateurs

1) Sous réserve d'un arrêté à l'effet contraire pris par le ministre en vertu de la Loi et d'autres obligations légales, les règles traitant des personnes autres que les personnes nommées par le lieutenant-gouverneur en conseil qui peuvent être élues au conseil à titre d'administrateurs, les critères à remplir pour leur mise en candidature, le processus à suivre pour leur élection, la

durée de leur mandat et de leur réélection éventuelle sont déterminés par règlement avec l'approbation du ministre. L'ORMR transmet ces règlements au ministre aux fins d'examen et d'approbation. Ces règlements peuvent seulement être adoptés par le conseil d'administration, avec l'approbation écrite du ministre.

2) À l'égard des personnes nommées par le lieutenant-gouverneur en conseil, les règlements de l'ORMR peuvent inclure des dispositions qui tiennent compte du contenu de l'article 12 de la Loi par souci d'exhaustivité.

3) L'ORMR obtient l'autorisation préalable du ministre pour toute modification des règlements concernant les personnes qui peuvent être élues au conseil à titre d'administrateurs, les critères à remplir pour leur mise en candidature, le processus à suivre pour leur élection, la durée de leur mandat et leur réélection éventuelle.

4) Nul ne peut siéger au conseil d'administration en étant l'employé ou l'administrateur d'une association industrielle représentant les intérêts du secteur régi.

5) Les règlements de l'ORMR ne doivent pas accorder à quiconque n'est pas membre du conseil d'administration le droit aux avis de convocation aux réunions du conseil d'administration ou le droit d'assister aux réunions du conseil d'administration. Avec le consentement du président, une personne qui n'en est pas membre peut assister à la totalité ou à une partie des réunions du conseil d'administration.

6) Sous réserve d'un arrêté pris par le ministre en vertu des paragraphes 12 (8) ou (9) de la Loi, l'ORMR détermine et applique les critères de compétence pour siéger au conseil d'administration, énonce les types d'habiletés et de compétences nécessaires aux membres du conseil qui sont approuvés par le ministre et joints au présent PE à l'annexe « C ». Un arrêté du ministre en vertu des paragraphes 12 (8) ou (9) est réputé être un addenda à l'annexe « C ».

7) Les critères de compétence et de sélection pour siéger au conseil d'administration figurant à l'annexe « C » sont inclusifs et exigent des efforts raisonnables pour inclure au conseil d'administration des membres qui représentent divers points de vue, dont ceux de la protection du consommateur et de l'intérêt public, dans le but de représenter la diversité de l'Ontario. L'ORMR rend publics les critères de compétence et de sélection.

8) Le ministre tient compte des critères de compétence et de sélection utilisés par le conseil d'administration pour recommander des nominations au lieutenant-gouverneur en conseil.

9) Malgré le paragraphe 7.1 (4) du présent PE, le conseil d'administration reconnaît que les membres du conseil d'administration nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil conformément à la Loi, peuvent comprendre des détenteurs de permis au sens de la Loi et des représentants de groupes de consommateurs, du monde des affaires, d'organismes gouvernementaux ou d'autres intérêts qu'il précise.

10) Le ministre s'efforce de recommander au lieutenant-gouverneur en conseil de nommer rapidement les membres du conseil d'administration.

11) Les membres du conseil d'administration nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil, autres que les membres du conseil d'administration employés par la fonction publique de l'Ontario au sens de la *Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario,* reçoivent de l'ORMR une rémunération équivalente à celle des autres membres. Un membre du conseil d'administration employé par la fonction publique de l'Ontario au sens de la *Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario* ne reçoit aucune rémunération, à moins d'y être autorisé par la Directive de la fonction publique de l'Ontario concernant les organismes et les nominations ou par une directive lui ayant succédé.

12) Le conseil d'administration s'assure que les nouveaux membres du conseil d'administration suivent la formation exigée par le ministre dans un délai de six (6) mois suivant leur élection ou leur nomination, ou lors de la prochaine formation disponible.

7.2 Renseignements devant être fournis par le conseil d'administration

1) Le conseil d'administration réalise une évaluation de ses activités conformément aux pratiques exemplaires en respectant les échéances de sa planification stratégique, afin de pouvoir tenir compte des résultats de cette évaluation aux fins de la planification stratégique. L'évaluation peut être réalisée par une tierce partie indépendante. Les résultats de l'évaluation sont résumés dans un rapport dont une copie est fournie au président. Le président fournit une copie du rapport au ministre à sa demande.

2) Le conseil d'administration adopte un code de déontologie ayant force obligatoire pour les administrateurs, ses dirigeants, ses inspecteurs et les

autres personnes que l'ORMR emploie ou nomme ou dont il retient les services. Le code comporte des règles empêchant tout membre du conseil d'administration de faire passer ses intérêts personnels ou ceux de ses affaires, ou les intérêts d'une autre personne ou d'une autre organisation, avant les intérêts de l'ORMR. En plus des règles relatives aux conflits d'intérêts, le code comporte des règles relatives aux activités politiques et à la divulgation d'actes répréhensibles. Le code de déontologie, tel que modifié de temps à autre, doit être approuvé par le ministre. Une fois approuvé par le ministre, ce code est joint au présent PE, à l'annexe « D ».

3) L'assemblée générale annuelle, où le conseil d'administration présente aux membres de l'ORMR son rapport annuel et ses états financiers vérifiés, ainsi qu'un rapport sur les affaires de l'ORMR pour l'année précédente, est ouverte au grand public et le conseil d'administration prend des mesures raisonnables pour informer le grand public de la tenue de cette assemblée.

4) Sous réserve d'une exigence du ministre en vertu de l'article 19.1 de la Loi, l'ORMR établit et applique un processus consultatif pour recevoir directement des commentaires sur les questions qui importent au consommateur. Cela pourra comprendre la formation d'un comité consultatif composé d'au moins un consommateur et d'au moins un représentant du secteur des maisons de retraite et de particuliers sélectionnés par le conseil d'administration ou désignés par le ministre. Le mandat de ce comité consultatif sera rendu public, et un rapport sur les activités et les avis communiqués dans le cadre de ce processus sera inclus dans le rapport annuel.

7.3 Désignation du président par le ministre

Conformément au paragraphe 12 (14) de la Loi, le ministre désigne un président du conseil d'administration parmi ses membres et à cet effet, il peut tenir compte des vues du conseil d'administration, des critères de compétence utilisés par le conseil d'administration, des qualités requises ou des règles établies par arrêté ministériel en vertu des paragraphes 12 (8) ou (9) de la Loi, de la planification de la relève de l'ORMR et de tout autre aspect qu'il estime pertinent dans les circonstances.

7.4 Nominations légales

1) Comme le prévoient les articles 23 et 23.1 de la Loi, le conseil d'administration nomme un registrateur et un maximum de deux registrateurs adjoints.

   a) Le registrateur et le(s) registrateur(s) adjoint(s) sont des employés de

l'ORMR et ne peuvent pas être :

i) membres du conseil d'administration;

ii) AGR ou AEP aux termes de la Loi;

iii) employés ou administrateurs d'une association industrielle représentant les intérêts du secteur régi;

iv) titulaires de permis aux termes de la Loi;

v) membres d'un conseil d'administration qui représente les intérêts d'une entité qui mène des activités, directement ou indirectement, dans un secteur qui est régi ou touché, directement ou indirectement, par la Loi.

2) Comme le prévoit l'article 24 de la Loi, le conseil d'administration nomme un AGR, avec l'approbation du ministre, sur résolution approuvée par au moins les deux tiers de ses membres et, comme le prévoit l'article 25 de la Loi, le conseil d'administration nomme un AEP sur résolution approuvée par au moins les deux tiers de ses membres.

a) Ni l'AGR ni l'AEP ne peuvent :

i) siéger au conseil d'administration;

ii) être registrateur ou registrateur adjoint;

iii) occuper un poste au sein de l'ORMR relevant du registrateur ou du registrateur adjoint;

iv) être employé ou administrateur d'une association industrielle représentant les intérêts du secteur régi;

v) être titulaire de permis aux termes de la Loi.

3) Le registrateur, les registrateurs adjoints quand ils remplacent le registrateur en son absence, l'AGR et l'AEP font rapport directement au conseil d'administration ou à un comité du conseil d'administration.

4) Le conseil d'administration vérifie que l'AGR et l'AEP exercent leurs fonctions et leurs responsabilités conformément à la Loi et au présent PE.

5) Comme l'exige la Loi, l'ORMR donne à l'AGR et à l'AEP l'accès à tous les renseignements et à tous les dossiers dont ils ont besoin pour exercer leurs

fonctions respectives.

6) L'ORMR reconnaît que le registrateur, les registrateurs adjoints, l'AGR, l'AEP, les inspecteurs et les enquêteurs exercent des fonctions prévues par la Loi et doivent prendre certaines décisions de façon indépendante et à cette fin, l'ORMR, tout en reconnaissant que le conseil d'administration et le président ne peuvent s'ingérer dans l'exercice de ces responsabilités prévues par la Loi, peut examiner la manière dont ces responsabilités sont exercées, conformément à celles qui lui incombent en matière de régie interne et de gouvernance réglementaire.

8. L'agent de gestion des risques

8.1 Nomination

1) L'AGR est nommé conformément au paragraphe 24 (1) de la Loi, qui exige l'approbation du ministre et une résolution approuvée par au moins les deux tiers des membres du conseil d'administration, pour une durée d'au moins deux (2) ans. À cette fin, le ministre fournit son approbation par écrit, préalablement à la nomination. La nomination de l'AGR peut être renouvelée.

2) Pour déterminer s'il consent à la nomination au poste d'AGR de la personne qui lui est proposée, le ministre examine si celle-ci :

   a) possède les diplômes et les compétences nécessaires pour s'acquitter efficacement des fonctions associées à ce poste;

   b) possède l'expérience ou une bonne connaissance des principes de vérification interne et des pratiques exemplaires en matière d'examen et d'évaluation des processus administratifs réglementaires et de leur efficacité;

   c) a fait preuve d'impartialité, d'objectivité et d'intégrité au travail;

   d) exerce actuellement un emploi, ou a déjà exercé un emploi, ou des fonctions de dirigeant ou de membre du conseil d'administration de l'ORMR au cours des quatre (4) dernières années;

   e) a assuré l'exploitation d'une maison de retraite ou a été titulaire de permis au cours des quatre (4) dernières années;

   f) et examine toute autre question qu'il juge à propos, s'il en avise le conseil d'administration dans un délai raisonnable.

3) L'AGR ne peut être destitué, conformément au paragraphe 24 (2) de la Loi,

que sur résolution approuvée par au moins les deux tiers des membres du conseil. Le conseil d'administration avise le ministre de toute mesure qu'il entend prendre en vertu de cette disposition.

8.2 Fonctions et responsabilités

1) L'AGR exerce ses fonctions en vertu du paragraphe 24 (3) de la Loi.

2) Le rapport annuel de l'AGR, exigé en vertu de l'alinéa 24 (4) a) de la Loi, comprend un survol des activités et des opérations de l'AGR et souligne les recommandations principales découlant de rapports présentés par l'AGR au cours de l'année précédente, ainsi que toute autre question jugée pertinente par l'AGR.

3) Le conseil d'administration publie sur son site Web les progrès qu'il a accomplis en réponse aux recommandations formulées dans un rapport par l'agent de gestion des risques, conformément aux paragraphes 24 (4) et (5) de la Loi, qui est mis à la disposition du public pour qu'il puisse le consulter.

4) L'AGR n'accepte ni n'assume en aucun temps les fonctions suivantes, sauf si la Loi ou une autre loi ou une ordonnance d'un tribunal l'exige :

   a) Présenter un rapport ou formuler des commentaires sur un verdict de responsabilité, une conclusion de fait ou une enquête découlant d'une procédure entreprise par l'ORMR ou tout autre organisme d'exécution, une poursuite judiciaire ou toute poursuite judiciaire raisonnablement prévisible à laquelle l'ORMR ou le ministre est partie;

   b) Présenter un rapport ou formuler des commentaires sur une mesure ou une décision du registrateur ou d'un registrateur adjoint en vertu de la Loi, ou s'ingérer dans l'exercice d'une fonction ou d'un pouvoir par le registrateur ou un registrateur adjoint;

   c) Mener une enquête sur des incidents particuliers ou des plaintes individuelles ou les examiner;

   d) Accepter des responsabilités légales ou de nature réglementaire, des obligations administratives ou des responsabilités en matière d'application de la loi de l'ORMR, à moins qu'elles ne soient prescrites en vertu de l'alinéa 24 (3) b) de la Loi.

9. L'agent d'examen des plaintes

9.1 Nomination

1) L'AEP est nommé conformément au paragraphe 25 (1) de la Loi, qui exige une résolution approuvée par au moins les deux tiers des membres du conseil d'administration, pour une durée d'au moins deux (2) ans. La nomination de l'AEP peut être renouvelée.

2) L'AEP ne peut être destitué, conformément au paragraphe 25 (2) de la Loi, que sur résolution approuvée par au moins les deux tiers des membres du conseil. Le conseil d'administration avise le ministre de toute mesure qu'il entend prendre en vertu de cette disposition.

9.2 Fonctions et responsabilités

1) Comme le prévoit l'article 88 de la Loi, l'AEP est tenu d'examiner certaines décisions du registrateur concernant les plaintes au sujet d'une prétendue contravention à une exigence prévue par la Loi.

2) L'AEP n'accepte ni n'assume en aucun temps les fonctions suivantes, sauf si la Loi ou une autre loi ou une ordonnance d'un tribunal l'exige :

   a) Présenter un rapport ou formuler des commentaires sur un verdict de responsabilité, une conclusion de fait ou une enquête découlant d'une procédure entreprise par l'ORMR ou tout autre organisme d'exécution, une poursuite judiciaire ou toute poursuite judiciaire raisonnablement prévisible à laquelle l'ORMR ou la ministre est partie;

   b) Présenter un rapport ou formuler des commentaires sur l'AGR ou les activités de l'AGR;

   c) Accepter des responsabilités légales ou de nature réglementaire, des obligations administratives ou des responsabilités en matière d'application de la loi de l'ORMR, autres que celles qui lui sont attribuées conformément à la Loi.

10. Production de rapports internes

1) L'ORMR :

   a) présente au ministre, chaque année, au plus tard trente (30) jours avant la fin de l'exercice financier en cours, son plan d'affaires (tel que décrit à l'annexe « E ») pour l'année suivante, sous une forme acceptable par le ministre;

b) présente au ministre, chaque année, au plus tard cent vingt (120) jours après la fin de son exercice financier précédent, un rapport annuel pour l'année précédente (tel que décrit à l'annexe « E ») sous une forme acceptable par le ministre;

c) permet au ministre d'examiner et de commenter les documents auxquels les paragraphes a) et b) (ci-dessus) font référence dans un délai raisonnable, estimé à approximativement trente (30) jours à compter de la réception des documents, dans des circonstances normales, et avant leur approbation finale par le conseil d'administration.

2) L'ORMR résume dans son plan d'affaires les activités qu'il réalisera pour rendre ses biens, ses services et ses installations accessibles, conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario,* et toutes les autres activités liées à l'accessibilité. Le rapport annuel de l'ORMR comprend le résumé de la manière dont ces activités liées à l'accessibilité ont été offertes.

3) L'ORMR décrit dans son plan d'affaires les moyens employés pour offrir en français les services liés à l'administration de la Loi, conformément à l'article 100 de la Loi, et son rapport annuel rend compte de la prestation de ces services en français.

4) L'ORMR décrit dans son plan d'affaires le traitement qu'il accorde aux plaintes qu'il reçoit concernant sa propre administration de la Loi et sa façon de les régler, et son rapport annuel en rend compte.

5) L'ORMR :

a) met le plan d'affaires auquel le paragraphe 1) a) (ci-dessus) fait référence à la disposition du public, y compris en l'affichant sur le site Web de l'ORMR, au plus tard trente (30) jours après son approbation finale par le conseil d'administration;

b) publie le rapport annuel auquel le paragraphe 1) b) (ci-dessus) fait référence sur le site Web de l'ORMR et par toute autre méthode exigée par le ministre au plus tard quatre-vingt-dix (90) jours après l'approbation finale du rapport annuel par le conseil d'administration.

6) L'ORMR réalise un sondage de satisfaction/d'évaluation auprès de tous ses résidents, titulaires de permis et intervenants ou auprès d'un échantillon de ceux-ci au moins une fois tous les trois ans. Ce sondage de satisfaction/d'évaluation peut être effectué par une tierce partie indépendante.

L’ORMR communique un résumé des résultats du sondage au ministre. Le rapport annuel et le site Web de l’ORMR comportent également un résumé du sondage de satisfaction/d’évaluation réalisé.

7) L’ORMR dispose d’un cadre de gestion des risques et d’un plan de gestion des risques qu’il peut rencontrer pour atteindre les objectifs de son programme et de sa surveillance réglementaire, tels que décrits à l’annexe « E ».

8) L’ORMR établit des indicateurs de rendement concernant l’administration de la Loi, sous réserve de l’approbation du ministre. Cet ensemble invariable d’indicateurs de rendement représente le secteur régi et permet une comparaison d’année en année. S’il est impossible d’effectuer une comparaison d’année en année en raison de la modification des indicateurs de rendement, l’ORMR fournit au ministre des renseignements suffisants pour permettre de rapprocher autant que possible les indicateurs de rendement, après leur modification.

9) L’ORMR fournit au ministre ses objectifs de rendement et les résultats des indicateurs de rendement approuvés par le ministre auxquels le paragraphe 8 (ci-dessus) fait référence chaque année et à sa demande. Si l’ORMR n’atteint pas un ou plusieurs de ses objectifs de rendement, l’ORMR indique l’écart par rapport à chaque objectif et le justifie par écrit au ministre.

11. Gouvernance réglementaire

1) Le conseil d’administration est chargé d’exercer les fonctions suivantes en matière de gouvernance réglementaire :

   a) examiner si la délivrance de permis de l’ORMR en fonction des risques et son cadre d’application sont pertinents et efficaces pour assurer le respect de la Loi;

   b) examiner la mise en œuvre et produire des rapports sur l’application de la Loi, ainsi que pour le cadre de protection des résidents fondé sur les risques;

   c) donner des conseils stratégiques au ministre sur les propositions ou les possibilités de modifications législatives ou réglementaires.

12. Accords financiers

1) L’ORMR s’assure de disposer des ressources adéquates pour se conformer

au présent PE et à la Loi et respecter le plan d'affaires qu'il a fourni au ministre en application de l'alinéa 10 (1) a) du présent PE.

2) L'ORMR reconnaît ne pas pouvoir réclamer ni conserver une amende imposée par le tribunal en vertu de la Loi et faisant suite à des procédures engagées par l'ORMR sous le régime de la *Loi sur les infractions provinciales*.

3) L'ORMR peut fixer et exiger le paiement de droits, de coûts et d'autres frais liés à son administration de la Loi, sous réserve de toute restriction imposée par la Loi, conformément au processus et aux critères approuvés par le ministre, joints au présent PE, à l'annexe « F ».

4) L'ORMR rendra publics, y compris en les affichant sur son site Web :

   a) ses droits, coûts et autres frais,

   b) le processus et les critères employés pour fixer ses droits, coûts et autres frais,

   c) les règles régissant le paiement de ses droits, coûts et autres frais.

5) L'ORMR accepte de verser au ministre les montants tels que décrits à l'annexe « G ». L'ORMR accepte de verser ces montants régulièrement et selon les conditions décrites à l'annexe « G ».

6) Les versements de l'ORMR au ministre sont à l'ordre du ministre des Finances, débités du compte de l'ORMR et effectués régulièrement et selon les conditions décrites à l'annexe « G ».

7) Le ministre exige des intérêts sur les versements tardifs, selon les conditions décrites à l'annexe « G ».

8) L'ORMR signale dans les plus brefs délais au ministre tout motif de préoccupation quant à la situation financière de l'ORMR.

9) L'ORMR rend publics les salaires des membres du conseil d'administration.

13. Dossiers, protection de la vie privée et accès à l'information

1) Dans la mesure où la loi le permet, tous les dossiers obtenus de quelque source que ce soit, créés ou conservés par l'ORMR dans le cadre de son administration de la Loi lui appartiennent en propriété pleine et entière. L'ORMR demeure l'unique gardien de ces dossiers et des renseignements

qu'ils contiennent, et peut s'en servir à des fins légitimes pour son administration de la Loi.

2) Tous les dossiers qui appartiennent en propriété à l'ORMR sont conservés conformément aux calendriers de conservation et de destruction établis par l'ORMR.

3) Sous réserve des articles 113 et 114 de la Loi, de tout règlement pris en vertu de l'article 22.1 de la Loi, et de la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé,* l'ORMR dispose d'un code d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels traitant des questions d'accès à ses dossiers, de protection des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé, et prévoyant des procédures efficaces de protection des droits et de redressement. Ce code protège les renseignements personnels et, dans la mesure permise par la Loi et par les autres lois, permet l'accès aux renseignements en possession de l'ORMR, conformément à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et prévoit une procédure efficace à l'appui de ces principes. Une fois approuvé par le ministre, le code sera joint au présent PE à l'annexe « H ».

4) L'ORMR se conforme au code d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels auquel le paragraphe 3 (ci-dessus) fait référence et le met à la disposition du public, y compris en l'affichant sur le site Web de l'ORMR.

5) L'ORMR obtient l'approbation du ministre pour les modifications du code d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.

14. Litiges

1) En vertu de la Loi, les dispositions suivantes traitent de tout litige survenant après l'établissement de l'ORMR ou en découlant.

2) Dans les litiges civils et administratifs, y compris les enquêtes, relatifs à la Loi, où la Couronne est défenderesse ou partie intéressée, découlant d'un présumé acte ou d'une présumée omission de l'ORMR, dans son administration de la Loi, l'ORMR assume sa défense ou s'acquitte autrement de ceux-ci (en ayant pleinement le droit et le pouvoir de choisir un avocat et le droit et le pouvoir de parvenir à un règlement, qui lie l'ORMR et, avec le consentement de la Couronne, qui lie la Couronne), à moins que les parties n'en décident expressément autrement. L'ORMR assume tous les coûts liés

au litige et la responsabilité du paiement de tous les coûts d'un règlement qu'il conclut et dont il doit assurer le paiement. L'ORMR assume également le coût de tous les dommages adjugés contre lui par ordonnance du tribunal ou par accord des parties, à la suite de tout acte, de toute omission ou de toute faute de sa part. Les parties conviennent que la Couronne se réserve le droit de se défendre dans un tel litige ou de s'en acquitter autrement pour son propre compte, à ses frais et dans son propre intérêt, quand elle détermine qu'elle a un intérêt indépendant dans le litige.

3) Dans toute instance et dans tout litige civil, criminel ou administratif, y compris les enquêtes, sans rapport avec l'administration de la Loi par l'ORMR, où la Couronne est défenderesse ou partie intéressée, découlant d'une façon ou d'une autre d'une activité de l'ORMR, ou d'un présumé acte ou d'une présumée omission de sa part, l'ORMR assume sa défense ou s'acquitte autrement de ceux-ci. L'ORMR assume tous les coûts liés à l'instance ou au litige et la responsabilité du paiement de tous les coûts d'un règlement qu'il conclut et dont il doit assurer le paiement et de tous les dommages adjugés contre lui. Les parties conviennent que la Couronne se réserve le droit de se défendre dans un tel litige ou de s'en acquitter autrement en son propre nom et à ses frais, et ce, dans son propre intérêt quand elle détermine qu'elle a un intérêt indépendant dans le litige.

4) Le ministre ou la Couronne coopèrent avec l'ORMR aux fins de la défense ou d'une autre participation de l'ORMR aux litiges auxquels les paragraphes 2 et 3 (ci-dessus) du présent article font référence, notamment en lui fournissant de la documentation ou de l'information et des témoins, s'il y a lieu.

5) L'ORMR intente, sous le régime de la Loi pour son propre compte et en son nom propre, toutes les poursuites relatives à ses obligations ou à leur exécution dans le cadre de l'obligation d'administration de la Loi qui incombe à l'ORMR. L'ORMR élabore, pour la conduite des poursuites, des politiques qui sont conformes aux principes énoncés dans toutes les politiques et lignes directrices et dans tous les codes ou documents similaires relatifs aux poursuites du ministère du Procureur général que lui a fournis le ministre. En intentant des poursuites relatives à la Loi, l'ORMR conduit les poursuites dans l'intérêt public et d'une façon conforme à de telles politiques.

6) Le ministre informe l'ORMR de toute procédure intentée par la Couronne ou contre celle-ci, ou à laquelle elle est partie intéressée, et pouvant nuire aux intérêts de l'ORMR.

7) L’ORMR informe le ministre de toute procédure intentée par l’ORMR ou contre celui-ci, ou à laquelle il est partie intéressée, et pouvant nuire aux intérêts de la Couronne.

15. Droit à l’indemnité

1) L’ORMR reconnaît que, conformément au paragraphe 30 (2) de la Loi, il est tenu d’indemniser la Couronne, et convient par les présentes d’indemniser la Couronne, à l’égard des dommages-intérêts et des coûts que la Couronne engage par suite d’un acte accompli ou d’une omission faite, par l’ORMR ou ses dirigeants, administrateurs, inspecteurs, enquêteurs, employés ou mandataires dans le cadre de l’application de la Loi, des règlements, d’un arrêté du ministre ou du PE ou dans l’exercice effectif ou censé tel de ses pouvoirs et fonctions en vertu de la Loi, des règlements, d’un arrêté du ministre ou du PE.

2) Le droit à l’indemnité continuera de s’appliquer après l’expiration du présent PE pour la période maximale permise par la loi ou le contrat.

16. Assurance

1) L’ORMR prend toutes les mesures raisonnables pour se protéger contre toute réclamation pouvant résulter de l’administration de la Loi et de l’exercice de leurs fonctions par l’ORMR, ses administrateurs, ses inspecteurs, ses enquêteurs, ses dirigeants, ses employés, ses mandataires et les personnes qu’elle nomme. L’ORMR maintient en vigueur, à ses frais et en tout temps, une assurance suffisante contre toute responsabilité découlant de son administration de la Loi ou de l’exercice des fonctions ou des pouvoirs que lui confèrent la Loi et le présent PE, y compris, mais sans s’y limiter, une assurance responsabilité civile entreprise sur la base des événements pour les blessures corporelles causées à des tiers, les blessures personnelles et les dommages matériels, jusqu’à concurrence d’une limite inclusive d’au moins vingt-cinq (25) millions de dollars par événement et pour les produits et les activités achevées d’un montant total d’au moins vingt-cinq (25) millions de dollars. La police comprendra les éléments suivants :

   a) Sa Majesté la reine du chef de l’Ontario, représentée par le ministre, comme assurée additionnelle contre la responsabilité découlant de l’exécution des obligations de l’ORMR que lui confère la Loi ou en relation avec la Loi;

   b) une clause de recours entre coassurés;

c) un préavis écrit de trente (30) jours en cas d'annulation, de résiliation ou de changement important;

d) une assurance automobile pour les véhicules n'appartenant pas à l'assuré et une assurance à couverture globale pour les automobiles louées.

2) L'ORMR fournit au ministre des certificats d'assurance, ou toute autre preuve que le ministre peut lui demander, qui confirme toute la couverture d'assurance prévue au paragraphe 1 (ci-dessus) et son renouvellement ou son remplacement au plus tard à l'expiration d'une telle assurance.

3) Si la Couronne impose à l'ORMR en obtenant l'adoption d'une loi, par modification réglementaire ou autrement, une obligation susceptible d'engager la responsabilité de l'ORMR de telle façon qu'il ne puisse raisonnablement obtenir une assurance-responsabilité appropriée, l'ORMR doit signaler immédiatement le risque non assuré par écrit au ministre et, sous réserve des approbations gouvernementales qui peuvent être requises, le cas échéant, l'ORMR et la ministre prennent des mesures appropriées pour régler la question à la satisfaction des deux parties. Si des approbations gouvernementales sont requises, le ministre déploiera des efforts raisonnables pour obtenir les approbations nécessaires.

17. Activités non réglementées

1) Le paragraphe 16 (e) de la Loi confère au ministre le pouvoir d'attribuer à l'ORMR d'autres fonctions ou pouvoirs, comme la possibilité de conclure des ententes non réglementées. Les fonctions ou pouvoirs supplémentaires approuvés par le ministre sont indiqués à l'annexe « A ».

2) L'ORMR ne conclut que des ententes non réglementées qui promeuvent la protection de l'intérêt public et qui améliorent la protection des résidents, du consommateur et du public. À cette fin, si le ministre autorise l'ORMR, en vertu du paragraphe 16 (e) de la Loi, à réaliser des activités non réglementées, l'ORMR se conformera aux principes stipulés dans la Politique relative aux activités non réglementées figurant à l'annexe « I ».

18. Code de conduite pour le personnel responsable de la conformité

1) L'ORMR élabore un code de conduite pour son personnel responsable de la conformité, dans le cadre des responsabilités en matière de conformité et d'exécution que lui confèrent la Loi et toutes les autres lois, en respectant l'esprit et les principes du plus récent Code de pratique des autorités de réglementation de la fonction publique de l'Ontario.

2) L’ORMR fournit son code de conduite au ministre, tel qu’il est mis à jour de temps à autre, le met à la disposition du public et l’affiche sur le site Web de l’ORMR.

19. Administrateur général

1) Les parties reconnaissent que l’article 32 de la Loi confère au ministre le pouvoir de nommer un administrateur général de l’Office pour prendre la direction de l’ORMR et assumer la responsabilité de ses activités, s’il estime que cela est dans l’intérêt public. Le ministre donne au conseil d’administration un préavis écrit d’au moins 14 jours avant de nommer l’administrateur général, sauf s’il n’y a pas suffisamment de membres du conseil d’administration pour former le quorum.

2) L’ORMR coopère avec l’administrateur général nommé par le ministre en vertu de l’article 32 de la Loi.

20. Règlement des différends

Les parties conviennent de déployer des efforts raisonnables pour régler tous les différends susceptibles de découler du présent PE ou à l’égard de celui-ci ou de l’administration de la Loi.

21. Communications et échange d’information

1) Chacune des parties désigne une personne qui sera la principale personne-ressource pour toutes les questions et les communications relatives au présent PE, à la Loi et à l’administration de la Loi.

2) Les parties élaborent des procédures pour l’échange d’information et le règlement des problèmes qui pourraient survenir dans le cadre de l’administration de la Loi par l’ORMR. Une fois approuvées par le ministre, de telles procédures seront jointes au PE à l’annexe « B ».

22. Examens et vérifications

1) L’ORMR reconnaît que, conformément à l’article 19.2 de la Loi, le ministre peut exiger :

a) des examens des politiques, de la législation ou de la réglementation liés aux pouvoirs et fonctions liés à la Loi ou au présent PE,

b) des examens de l’ORMR, de ses activités ou des deux, sur le plan

notamment du rendement, de la gouvernance, de la responsabilisation et des finances.

2) Si le ministre exige un examen mentionné au paragraphe 22 (1) du présent PE, l'ORMR peut offrir au ministre, pour examen, des suggestions à l'appui du processus d'examen.

3) Si le ministre exige que l'ORMR ou qu'une personne pour le compte de l'ORMR effectue un examen mentionné au paragraphe 22 (1) du présent PE, l'ORMR en présente les résultats au ministre.

4) Si le ministre désigne une autre personne ou entité pour effectuer un examen mentionné au paragraphe 22 (1) du présent PE, le ministre s'assure que cette personne ou cette entité consulte l'ORMR comme il convient pendant un tel examen.

5) Conformément à l'article 31.1 de la Loi, le vérificateur général nommé en application de la *Loi sur le vérificateur général* peut effectuer une vérification de l'ORMR, à l'exclusion d'une vérification exigée en vertu de la *Loi de 2010 sur les organisations sans but lucratif*.

6) Lorsque le vérificateur général effectue une vérification en vertu de la Loi, l'ORMR lui donne, ainsi qu'à ses employés, accès à tous les dossiers et autres renseignements nécessaires à la vérification que le vérificateur général demande.

7) L'ORMR avise immédiatement le ministre de la réception de l'avis du vérificateur général l'informant d'une vérification de l'ORMR.

8) L'ORMR coopère à toute vérification ou à tout examen exigé par le ministre ou le vérificateur général.

23. Statut d'organisme de la Couronne

L'ORMR, les membres, administrateurs et dirigeants de l'ORMR, les inspecteurs et les autres personnes qu'il emploie, dont il retient les services ou qu'il nomme ne sont pas des mandataires de la Couronne.

24. Divergence

En cas de divergence entre le présent PE et la Loi ou entre un arrêté du ministre pris en vertu de la Loi et du présent PE, la Loi ou l'arrêté du ministre, selon le cas, prévaut.

25. Modification et examen du PE

1) Sous réserve du paragraphe 18 (3) de la Loi, les modalités du présent PE ne peuvent être complétées, supprimées, modifiées ou rectifiées qu'avec le consentement des deux parties. De telles modifications sont par écrit, datées, signées par les deux parties et jointes au présent PE.

2) Les parties modifient le présent PE, le cas échéant, afin de tenir compte de toutes les modifications apportées à la Loi.

3) Conformément au paragraphe 18 (3) de la Loi, avant toute modification du présent PE par le ministre, ce dernier donne à l'ORMR le préavis qu'il estime raisonnable dans les circonstances. Le ministre indique à l'ORMR la période de mise en conformité de l'ORMR avec les modifications qu'il estime raisonnable.

4) Lors d'un changement de ministre ou de président du conseil d'administration, le nouveau ministre ou le nouveau président, selon le cas, adresse, dans les six mois suivant le changement, une lettre à l'autre partie confirmant sa connaissance du PE afin de faciliter la conformité aux exigences du PE.

5) Les parties effectuent un examen du présent PE dans les cinq (5) années à compter de sa signature pour s'assurer qu'il est à jour. En dépit de ce qui précède, l'une ou l'autre des parties peut entamer un examen du PE quand c'est souhaitable dans l'intérêt public, en en avisant par écrit l'autre partie.

26. Document public

Les parties conviennent que le présent PE est mis à la disposition du public par l'une ou l'autre des parties sur demande adressée à cette partie par tout membre du public. L'ORMR publie le présent PE sur son site Web dans un délai de trente (30) jours à compter de sa date d'entrée en vigueur et dans un délai de trente (30) jours à compter de la signature de toute modification par la suite.

27. Intégralité du PE

1) Le ministre et l'ORMR conviennent que le présent PE, tel que modifié de temps à autre conformément à l'article 25 du présent PE, constitue le PE intégral entre les parties et, sous réserve de l'annexe « J », remplace toutes les déclarations et ententes antérieures de nature accessoire, verbale ou autre entre les parties à la date de la signature du présent protocole d'entente.

2) Les annexes jointes au présent PE à l'appendice « A » demeurent intégralement en vigueur jusqu'à ce qu'elles soient mises à jour et jointes en annexe au PE.

28. Date d'entrée en vigueur

Sous réserve de l'annexe « J », le présent PE entrera en vigueur à la date de la dernière signature par les parties et annulera et remplacera les autres PE conclus antérieurement entre les parties.

EN FOI DE QUOI, les parties aux présentes ont signé le présent PE.

L'Office de réglementation des maisons de retraite



Le président du conseil d'administration

Date : April 14, 2022

Sa Majesté la reine du chef de l'Ontario



Le ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité

Date : April 19, 2022

ANNEXE « A » – SOMMAIRE DES FONCTIONS OU POUVOIRS ADDITIONNELS DE L'ORGANISME

OFFICE DE RÉGLEMENTATION DES MAISONS DE RETRAITE

Il n'existe actuellement aucune fonction ni aucun pouvoir additionnel.

L'Office de réglementation des maisons de retraite



Le président du conseil d'administration

Date : April 14, 2022

Sa Majesté la reine du chef de l'Ontario



Le ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité

Date : April 19, 2022

ANNEXE « B » — PROTOCOLE D'ÉCHANGE D'INFORMATION

OFFICE DE RÉGLEMENTATION DES MAISONS DE RETRAITE

La présente annexe décrit les protocoles d'échange d'information prévoyant que l'Office de réglementation des maisons de retraite (ORMR) doit répondre rapidement à toutes les demandes formulées par le ministre[1], y compris les demandes relatives à :

1) la gouvernance de l'ORMR;
2) l'administration de la loi par l'ORMR;
3) le PE.

Cette annexe décrit les protocoles d'échange d'informations qui ne sont pas déjà spécifiés dans le PE ou dans d'autres annexes du PE.

À moins qu'il soit expressément prévu dans la présente annexe, lorsqu'il présente une demande d'information à l'ORMR, le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité doit préciser à l'ORMR dans quel délai il lui faut obtenir l'information en question.

Avant tout partage de renseignements personnels ou de renseignements personnels sur la santé, le ministère et l'ORMR confirment l'utilisation qui en sera faite, l'existence d'une autorisation légale d'échange, la prise en compte de toute exigence de préavis, ainsi que la méthode d'échange, de sécurisation et d'élimination des renseignements personnels. À cette fin, le terme « renseignements personnels » a la même signification que dans la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, et le terme « renseignements personnels sur la santé » a la même signification que dans la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*.

Pour faciliter l'échange de l'information, l'ORMR et le ministère s'efforceront de mettre en place une politique de « guichet unique », les points d'accès étant l'ORMR et la Division des politiques, des programmes et des partenariats stratégiques pour les aînés et l'accessibilité du ministère, sauf indication contraire de ce dernier.

De plus, l'ORMR et la Division des politiques, des programmes et des partenariats stratégiques pour les aînés et l'accessibilité s'efforcent raisonnablement de se rencontrer au moins une fois par trimestre pour aborder les problèmes et besoins courants, ainsi que les autres aspects nécessaires à la bonne administration de la présente annexe.

---

[1] Il s'agit d'une annexe au protocole d'entente (PE) conclu entre le ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité et l'ORMR, et les responsabilités et obligations énoncées dans le PE et dans la présente annexe incombent respectivement à ces entités. Conformément au paragraphe 1 3) du PE, les pouvoirs et responsabilités du ministre énoncés dans le PE peuvent être exercés par le ministre et, lorsqu'il y est autorisé, par un autre fonctionnaire autorisé du ministère. Pour des raisons pratiques, le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité ou la Division des politiques, des programmes et des partenariats stratégiques pour les aînés et l'accessibilité est utilisé ci-après au lieu du ministre pour désigner l'entité avec laquelle l'ORMR doit travailler pour mettre en œuvre le présent protocole.

Description	Responsabilité	
	Ministère	**ORMR**
Généralités		
Demandes d'information présentées à l'ORMR par le ministère, y compris la collecte de données.	Le ministère s'efforce raisonnablement de faire connaître à l'ORMR le contexte dans lequel la demande d'informations est formulée. Lorsqu'il formule des demandes d'information nécessitant la collecte de nouvelles données auprès du secteur, le ministère tient compte des calendriers de collecte et de présentation des rapports de l'ORMR et de ses procédures internes afin d'atténuer les répercussions administratives sur les maisons de retraite et l'ORMR. Dans la mesure du possible, la Division des politiques, des programmes et des partenariats stratégiques pour les aînés et l'accessibilité informe l'ORMR de ces demandes.	L'ORMR doit répondre rapidement à toutes les demandes formulées par le ministère.
Modifications des directives gouvernementales existantes et nouvelles applicables à l'ORMR, et des directives, conseils, orientations et recommandations applicables aux maisons de retraite en vertu du paragraphe 27(5) du règlement de l'Ontario 166/11.	La Division des politiques, des programmes et des partenariats stratégiques pour les aînés et l'accessibilité communique les modifications apportées aux directives existantes ou les nouvelles directives applicables à l'ORMR. La Division des politiques, des programmes et des partenariats stratégiques pour les aînés et l'accessibilité en informe l'ORMR dans la mesure du possible.	

Description	Responsabilité	
	Ministère	**ORMR**
Présentations au Conseil des ministres		
Toutes les questions	La Division des politiques, des programmes et des partenariats stratégiques pour les aînés et l'accessibilité prépare les présentations au Conseil des ministres, le cas échéant, en coopération avec d'autres divisions du ministère.	L'ORMR est consulté, le cas échéant.
Correspondance		
Le ministère et l'ORMR travailleront de concert pour rédiger des réponses dans la mesure du possible, en temps opportun, en respectant le fait que la Division des politiques, des programmes et des partenariats stratégiques pour les aînés et l'accessibilité est tenue de répondre à toute correspondance dans un délai de cinq (5) jours ouvrables.		
Sur tous les sujets adressés au ministre/au ministère	La Division des politiques, des programmes et des partenariats stratégiques pour les aînés et l'accessibilité : • prend les mesures auprès de l'ORMR; • rédige une réponse indiquant le renvoi à l'ORMR pour une réponse directe; • rédige une réponse.	L'ORMR : • répond directement sous la signature de l'ORMR et copie la Division des politiques, des programmes et des partenariats stratégiques pour les aînés et l'accessibilité, le cas échéant; • fournit à la Division des politiques, des programmes et des partenariats stratégiques pour les aînés et l'accessibilité les renseignements nécessaires à la réponse du ministre/ministère.
Notes d'information		
Pour les rencontres du ministre ou du ministère avec les intervenants de l'ORMR	La Division des politiques, des programmes et des partenariats stratégiques pour les aînés et l'accessibilité coordonne la préparation des documents pour la rencontre et prend les moyens raisonnables pour aviser l'ORMR de la rencontre et en discute avec l'ORMR.	Fournit à la Division des politiques, des programmes et des partenariats stratégiques pour les aînés et l'accessibilité l'information pertinente sur les intervenants/questions à prendre en considération.

Description	Responsabilité	
	Ministère	**ORMR**
Pour les rencontres de l'ORMR avec les intervenants du ministère (p. ex., autres ministères ou organismes)	La Division des politiques, des programmes et des partenariats stratégiques pour les aînés et l'accessibilité fournit à l'ORMR des renseignements pertinents sur les intervenants et les questions, le cas échéant.	L'ORMR prend les moyens raisonnables pour aviser la Division des politiques, des programmes et des partenariats stratégiques pour les aînés et l'accessibilité de la rencontre, discuter des résultats avec elle et fournir une note d'information sur demande.
Notes sur les problèmes		
Le ministère et l'ORMR travailleront de concert pour publier les réponses en temps opportun, en respectant l'obligation de répondre à toutes les demandes de notes d'information dans le délai prescrit (c'est-à-dire à court terme ou en dehors des heures normales d'ouverture), comme l'a demandé la Division des politiques, des programmes et des partenariats stratégiques pour les aînés et l'accessibilité.		
Sur n'importe quel sujet (conçu pour être utilisé dans la législature)	Le ministère prépare la note d'information et la transmet à la direction des communications du ministère. Les demandes d'information adressées à l'ORMR pour l'élaboration de la note sur les problèmes sont accompagnées d'un délai de réponse.	L'ORMR fournit des renseignements à la Division des politiques, des programmes et des partenariats stratégiques pour les aînés et l'accessibilité dans les délais impartis.
Gestion des problèmes		
Incidents graves (par exemple, abus ou négligence, accidents et décès)	Lorsque le ministère est informé par l'ORMR ou par les médias, la Division des politiques, des programmes et des partenariats stratégiques pour les aînés et l'accessibilité fournit des renseignements clés à la direction des communications du ministère le plus rapidement possible, notamment en se référant au protocole relatif aux incidents graves, et surveille les mises à jour.	L'ORMR informe la Division des politiques, des programmes et des partenariats stratégiques pour les aînés et l'accessibilité des incidents graves et lui fournit les détails pertinents, les messages clés et une stratégie de réponse, notamment en se référant au protocole relatif aux incidents graves.

Description	Responsabilité	
	Ministère	**ORMR**
Autres points litigieux possibles (par exemple, griefs/inquiétudes concernant un intervenant, etc.)	La Division des politiques, des programmes et des partenariats stratégiques pour les aînés et l'accessibilité informe la direction des communications du ministère, en fournissant les détails pertinents, les messages clés et la stratégie de réponse.	L'ORMR informe, conformément au protocole relatif aux incidents graves, la Division des politiques, des programmes et des partenariats stratégiques pour les aînés et l'accessibilité et fournit les détails pertinents, les messages clés et la stratégie de réponse.
Relations avec les médias		
Demande présentée au ministère/au ministre pour obtenir des entrevues et des documents d'information sur les questions d'ordre opérationnel à l'ORMR	La direction des communications du ministère informe la Division des politiques, des programmes et des partenariats stratégiques pour les aînés et l'accessibilité qui, le cas échéant, transmet la demande à l'ORMR ou obtient les renseignements requis auprès de l'ORMR.	L'ORMR fourni les renseignements requis ou, si le ministère/le ministre le demande, répond directement à la demande des médias et informe la Division des politiques, des programmes et des partenariats stratégiques pour les aînés et l'accessibilité du résultat de l'intervention des médias.
Communiqués de presse publiés par l'ORMR	La Division des politiques, des programmes et des partenariats stratégiques pour les aînés et l'accessibilité transmet une copie du communiqué de presse de l'ORMR à la direction des communications du ministère pour renseignements et examen.	L'ORMR prépare et envoie une copie de son communiqué de presse à la Division des politiques, des programmes et des partenariats stratégiques pour les aînés et l'accessibilité et à la direction des communications du ministère cinq à sept jours à l'avance ou le plus tôt possible et avant que le communiqué ne soit diffusé aux médias. L'ORMR demande l'avis du ministère si nécessaire, conformément au protocole médiatique dont il a convenu avec le ministère.

Description	Responsabilité	
	Ministère	**ORMR**
Discours / notes d'allocution		
Tous les discours et toutes les notes d'allocution des ministres (sur tout sujet)	La direction des communications du ministère prépare le contenu et la Division des politiques, des programmes et des partenariats stratégiques pour les aînés et l'accessibilité conseille l'ORMR.	L'ORMR fournit des renseignements à la Division des politiques, des programmes et des partenariats stratégiques pour les aînés et l'accessibilité.
Mesures de rendement et rapports trimestriels		
Mesures et résultats des mesures de rendement	Le ministère peut demander de temps à autre à l'ORMR de lui fournir des indicateurs et des résultats de mesures de rendement.	L'ORMR fournit au ministère les mesures et les résultats des mesures de rendement, s'ils sont accessibles, au moment de la demande ou lorsque l'ORMR détermine qu'il y a un risque qu'elle n'atteigne pas son objectif de mesure de rendement.
Rapports trimestriels de renseignements sur le fonctionnement de l'ORMR (par exemple, délivrance de permis, inspections)	Le ministère et l'ORMR travaillent en collaboration pour identifier l'information opérationnelle clé qui est nécessaire et pertinente au début de chaque exercice financier.	L'ORMR fournira les rapports trimestriels d'information opérationnelle clé dans les 30 à 45 jours suivant la fin de chaque trimestre.

Description	Responsabilité	
	Ministère	**ORMR**
Événements de marketing et de relations publiques		
Collaboration à des événements de marketing et de relations publiques	La Division des politiques, des programmes et des partenariats stratégiques pour les aînés et l'accessibilité et la direction des communications du ministère travaillent en collaboration avec l'ORMR pour : • planifier et organiser des événements conjoints de marketing et de relations publiques entre le ministre/le ministère et l'ORMR; • obtenir des renseignements sur les événements relatifs à l'ORMR, les événements de l'industrie auxquels l'ORMR doit participer, la recherche en matière de communication et les pratiques exemplaires. La Division des politiques, des programmes et des partenariats stratégiques pour les aînés et l'accessibilité est chargée de communiquer avec l'ORMR au sujet des activités de communication conjointes ou collaboratives, dans le respect de l'approche du guichet unique. Toutefois, la direction des communications du ministère peut assurer un suivi direct avec l'ORMR, tout en tenant la Division des politiques, des programmes et des partenariats stratégiques pour les aînés et l'accessibilité pleinement informée des discussions et des activités planifiées.	L'ORMR travaille en collaboration avec la Division des politiques, des programmes et des partenariats stratégiques pour les aînés et l'accessibilité et la direction des communications du ministère pour : • planifier et organiser des événements conjoints de marketing et de relations publiques entre l'ORMR et le ministre/le ministère; • fournir des renseignements sur les événements relatifs à l'ORMR et les événements de l'industrie auxquels l'ORMR doit participer, la recherche en matière de communication et les pratiques exemplaires. L'ORMR communique d'abord avec la Division des politiques, des programmes et des partenariats stratégiques pour les aînés et l'accessibilité au sujet des activités de communication conjointes ou collaboratives, en respectant l'approche du guichet unique. Toutefois, l'ORMR peut par la suite assurer le suivi directement auprès de la direction des communications du ministère, tout en tenant la Division des politiques, des programmes et des partenariats stratégiques pour les aînés et l'accessibilité pleinement informée des discussions et des activités planifiées.

Description	Responsabilité	
	Ministère	**ORMR**
Autres		
Information concernant les compétences d'un membre du conseil d'administration	Le ministère demande des informations à l'ORMR en fonction des besoins.	L'ORMR fournit au ministère, au moins une fois par an et sur demande, le profil de compétences du conseil d'administration.
Informations concernant les campagnes/initiatives de communication entreprises par l'ORMR	Le ministère demande à l'ORMR des renseignements sur les campagnes/initiatives de communication prévues, y compris les campagnes d'éducation du public.	L'ORMR fournit des renseignements sur les principales campagnes/initiatives de communication planifiées et entreprises à la Division des politiques, des programmes et des partenariats stratégiques pour les aînés et l'accessibilité sur une base trimestrielle et sur demande.

L'Office de réglementation des maisons de retraite

Le président du conseil d'administration

Date : May 29, 2023

Sa Majesté le Roi du chef de l'Ontario

Le ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité

Date : June 5, 2023

ANNEXE « C » – PROFIL DE COMPÉTENCES ET CRITÈRES DE SÉLECTION POUR LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

OFFICE DE RÉGLEMENTATION DES MAISONS DE RETRAITE

Le Conseil d'administration de l'Office de réglementation des maisons de retraite (le « Conseil d'administration » ou « Conseil d'administration de l'ORMR ») se compose de neuf administrateurs. Quatre d'entre eux sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil et cinq, sont élus.

Le profil de compétences et les critères de sélection applicables aux membres du Conseil d'administration de l'ORMR seront examinés au moins une fois tous les cinq ans pour garantir qu'ils restent adaptés aux besoins du Conseil d'administration. Tous les membres du Conseil d'administration doivent posséder les compétences suivantes :

- Comme condition préalable nécessaire : avoir au moins 18 ans, avoir la capacité légale de conclure un contrat, ne pas avoir été déclarés mentalement incompétents par un tribunal au Canada ou à l'étranger, ne pas avoir le statut de failli.
- Chaque membre du Conseil d'administration doit posséder des compétences générales et des compétences interpersonnelles afin de pouvoir participer efficacement au conseil d'administration (p. ex., collaboration, exécution des fonctions dans les meilleurs délais, atteinte d'un consensus, etc.).

Chaque membre du Conseil d'administration apporte des compétences et une expérience uniques au Conseil d'administration. Lorsque de nouveaux membres du Conseil d'administration sont sélectionnés, il faut veiller à ce que les compétences et l'expérience des membres prises collectivement permettent au Conseil d'administration d'ajouter une valeur stratégique à l'ORMR.

Par ailleurs, des efforts raisonnables doivent être déployés pour que diverses perspectives soient représentées au Conseil d'administration, y compris la protection des intérêts des consommateurs ou des résidents et la protection de l'intérêt public. Le Conseil d'administration reconnaît l'importance de représenter divers milieux, au sein et à l'extérieur du secteur des maisons de retraite.

Collectivement, les membres du Conseil d'administration devraient :

- être favorables à des initiatives qui protègent les consommateurs;
- participer activement aux activités du Conseil d'administration, en visant

l’excellence et l’atteinte d’un consensus;
- réfléchir de façon stratégique et s’acquitter des responsabilités du Conseil d’administration en mettant l’accent sur la gouvernance;
- démontrer leur désir de respecter le mandat, la vision et les valeurs de l'ORMR.

Les membres du Conseil d’administration nommés par le ministre peuvent comprendre des représentants du public, de groupes de consommateurs, d’entreprises, d’organismes gouvernementaux et d’autres intérêts selon ce que décide le ministre.

Équité, diversité et inclusion:

L'ORMR s’est engagé à respecter les principes d’équité, de diversité et d’inclusion. Il s’efforce constamment de maintenir une représentation diversifiée au sein du Conseil d’administration. L’ORMR attache une grande importance aux compétences et à l’expérience (professionnelle et personnelle) que chaque administrateur apporte au Conseil d’administration. Dans le recrutement de nouveaux membres, il est important d’utiliser des canaux non traditionnels pour pouvoir joindre un vaste éventail de candidats.

Le Conseil d’administration de l’ORMR s’efforce de refléter la diversité de l’Ontario, notamment les aspects suivants :

- la répartition géographique
- la race/l’origine ethnique
- le sexe
- l’áge
- les handicaps
- l’appartenance au groupe 2SLGBTQIA+ (personnes aux deux esprits, lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres, queer ou en questionnement, intersexuées, ou asexuées plus)

Conseil d'administration de l'ORMR – Domaines d'expérience clés			
	Compétence	**Définition**	**Éléments –** *Comment la compétence est démontrée pour assurer un rendement efficace au poste.*
Gouvernance	**Expérience au sein d'un conseil d'administration**	Expérience dans la supervision et la direction d'une personne morale en supervisant la haute direction et contribuant à son fonctionnement.	• Utilise ses connaissances et son expérience pour bâtir un organisme moderne et durable. • Comprend et connaît le contexte du secteur parapublic en ce qui concerne les politiques, le budget et la répartition des ressources. • Utilise ses connaissances pour assurer la conformité aux exigences énoncées dans les textes législatifs et les documents de gouvernance pertinents. • Possède de l'expérience de travail avec les concepts et pratiques de gouvernance d'un conseil d'administration, en particulier dans le secteur public. • Connaît les outils et les méthodologies servant à surveiller et améliorer la performance d'un organisme et le rendement du directeur général.
	Acuité financière	Expérience ou connaissances dans le domaine de la vérification, des finances, de la comptabilité, de la gestion des risques d'entreprise, des investissements et des exigences en matière de conformité.	• Comprend les états financiers et la performance financière, et peut déceler des incidences opérationnelles et financières ainsi que les facteurs clés conduisant à des résultats. • Comprend les contrôles internes nécessaires au sein d'un organisme. • Connaît bien la préparation de renseignements financiers et possède de l'expérience dans les processus de vérification, y compris la participation à un comité de vérification.
	Technologie de l'information	Expérience ou connaissances relatives à la technologie de l'information comme soutien aux activités.	• Maîtrise la technologie de l'information, y compris la cybersécurité et la protection de la vie privée. • Connaît les médias numériques et sociaux et possède de l'expérience dans ce domaine. • Connaît les technologies actuelles et émergentes, y compris les derniers développements dans les domaines de l'intelligence artificielle, de l'apprentissage automatique et de l'analyse des données.

Conseil d'administration de l'ORMR – Domaines d'expérience clés			
	Compétence	**Définition**	**Éléments –** *Comment la compétence est démontrée pour assurer un rendement efficace au poste.*
	Pensée systémique et évaluation des risques	Expérience dans le processus d'évaluation des risques et de l'adaptation aux risques décelés, ou dans la création de politiques et procédures visant à éviter des risques et à minimiser les pertes liées à ces risques.	• Possède de l'expérience dans des environnements complexes et démontre sa compréhension des principaux problèmes et des niveaux de changements. • Démontre ses connaissances et son expérience dans les programmes et systèmes de gestion des risques d'entreprise. • A la capacité de reconnaître les contrôles appropriés et les processus d'évaluation et de gestion des risques, et de présenter les domaines à surveiller au conseil d'administration. • Pèse le besoin d'atténuer les risques par la prise de décisions efficaces, indiquant la direction à prendre.
	Orientation et planification stratégiques	Expérience dans l'élaboration et l'exécution de plans stratégiques et de plans d'activités. Cela inclut la compréhension des besoins des parties prenantes et de leur lien avec les priorités et les investissements de l'organisation, et l'utilisation de mesures appropriées pour suivre les progrès.	• Possède une vaste expérience dans l'examen de plans stratégiques et de plans d'activités. • Possède des connaissances spécialisées dans au moins un domaine fonctionnel de gestion organisationnelle (p. ex., juridique, RH/rémunération, finances, TI). • Comprend les divers points de vue des parties prenantes et sait comment intégrer et façonner les priorités organisationnelles afin d'y inclure ces perspectives. • Connaît et comprend le processus de planification stratégique, et contribue à l'élaboration de l'orientation stratégique, des valeurs fondamentales et des objectifs stratégiques de l'organisme.
Fonctions de réglementation	**Gouvernance réglementaire**	Expérience directe en matière de réglementation et/ou expérience dans la supervision d'un organisme de réglementation, y compris l'élaboration de règles, la communication de règles, la surveillance, l'application de la loi, l'arbitrage, les	• Possède de l'expérience dans la direction des affaires d'un organisme de réglementation en ligne avec son mandat, les lois qui le régissent et son plan d'activités. • Possède de l'expérience dans la direction de l'élaboration de rapports annuels qui rendent compte du rendement de l'organisme d'une manière transparente et utile aux parties prenantes concernées. • Comprend quand informer le ministre ou le ministère des enjeux et des initiatives qui ont une incidence sur le mandat de

Conseil d'administration de l'ORMR – Domaines d'expérience clés			
	Compétence	**Définition**	**Éléments –** *Comment la compétence est démontrée pour assurer un rendement efficace au poste.*
		sanctions et l'évaluation.	l'ORMR et ses parties prenantes. • Comprend le processus législatif et les exigences relatives à la modification des lois et des règlements. • Facilite la gestion de l'ORMR en fournissant des services de surveillance et des conseils sur les questions propres aux organismes de réglementation. • Connaît les bonnes pratiques en matière de réglementation et s'est engagé à les appliquer.
	Relations avec les intervenants	Expérience dans l'amélioration des relations et la création d'objectifs stratégiques pertinents pour des personnes ou organismes. Capacité d'incorporer et de gérer les opinions et attentes des intervenants aux fins de l'établissement des priorités de l'organisme dans son ensemble.	• Est capable de tenir compte des opinions des consommateurs finaux dans l'élaboration de l'orientation organisationnelle. • A la capacité démontrée de s'informer et de travailler avec des groupes ou associations communautaires, en contribuant activement à leur fonctionnement. • A la capacité démontrée de trouver un bon équilibre entre des intérêts divergents et d'agir avec tact et diplomatie dans des situations difficiles mettant en jeu des intérêts contradictoires.
	Connaissance des systèmes de soins de santé et des systèmes sociaux	Connaissance avérée des questions sociales d'actualité et des questions liées aux soins de santé avec la capacité de penser de manière stratégique pour planifier et résoudre les problèmes fondamentaux à long terme.	• Comprend les composantes sociales et de soins de santé pertinentes qui ont une incidence sur le logement et les soins aux aînés. • Utilise une connaissance approfondie de ces secteurs pour prendre des décisions stratégiques visant à tirer parti d'autres institutions, organismes et initiatives pertinents aux fins de l'atteinte des objectifs de l'ORMR. • Comprend les interrelations complexes entre diverses initiatives sociales et de santé, et entre associations et organismes de réglementation, et est en mesure d'expliquer les chevauchements, les lacunes et les opportunités (p. ex., partenariats, autres modes de prestation) au Conseil d'administration afin de maximiser l'impact de l'ORMR. • Connaît des politiques, pratiques et initiatives de divers établissements dans

Conseil d'administration de l'ORMR – Domaines d'expérience clés			
	Compétence	**Définition**	**Éléments –** *Comment la compétence est démontrée pour assurer un rendement efficace au poste.*
			les secteurs sociaux ou de la santé, qui sont susceptibles d'éclairer les discussions et la stratégie du Conseil d'administration.
	Connaissance de l'industrie des maisons de retraite	Connaissance générale de l'industrie des maisons de retraite.	• Possède de l'expérience dans le fonctionnement ou la surveillance des activités d'une maison de retraite. • Connaît bien les tendances dans le secteur des maisons de retraite, y compris les pratiques suivies et les besoins des résidents. • Possède de l'expérience de travail au sein du secteur des maisons de retraite ou avec ce secteur, en tant que professionnel des soins de santé, de fournisseur de soins ou de partenaire communautaire.
Normes minimales	**Indépendance**	Capacité de penser et d'agir dans l'intérêt véritable de l'ORMR et dans l'intérêt public.	• Est capable de faire preuve de jugement et de s'acquitter de son obligation fiduciaire envers l'ORMR, en veillant à ce que l'ORMR demeure financièrement autonome et prenne ses décisions dans l'intérêt des consommateurs en priorité. • Est capable d'apporter différents points de vue aux discussions du Conseil d'administration et de maintenir la rigueur dans les débats et la prise des décisions. • Maintient son indépendance de pensée et de réflexion quels que soient son milieu, son expérience et ses antécédents.
	Compétences	Compétences, expérience et force de caractère suffisantes pour assurer le leadership et la gouvernance de l'organisme.	• A acquis une riche expérience, variée, au cours de sa carrière, qui le dote des qualités attendues des membres du Conseil d'administration. • Possède les connaissances et l'expérience nécessaires pour faciliter l'évaluation des informations présentées par la direction et les parties prenantes. • Est capable de contribuer positivement aux débats du conseil d'administration gráce à son sens aigu de l'observation et à sa perspicacité, en sachant judicieusement mettre au défi les autres membres du Conseil d'administration, tout en contribuant positivement à une culture de respect mutuel et de collaboration.

Conseil d'administration de l'ORMR – Domaines d'expérience clés			
	Compétence	**Définition**	**Éléments –** *Comment la compétence est démontrée pour assurer un rendement efficace au poste.*
Tous les administrateurs	**Aptitudes à la communication**	Capacité à recueillir des faits et des informations pertinentes pour mieux comprendre la situation, avant de tirer des conclusions ou de prendre des mesures. Cela inclut une capacité d'écoute active pour améliorer la compréhension et évaluer avec précision les situations en vue du règlement des problèmes. Cela inclut aussi la capacité d'exprimer clairement son point de vue de manière constructive et productive dans ses communications écrites et orales.	• Est capable de comprendre les problèmes et d'y répondre, quelle que soit la façon dont ils sont présentés, y compris par des actions, des intérêts non déclarés, des pressions et des émotions, ainsi que par des positions ou des preuves énoncées. • Pratique l'écoute active pour comprendre les intérêts ainsi que les positions. • Pose des questions judicieuses pour obtenir de plus amples renseignements ou pour mieux comprendre ou clarifier les choses. • Assimile de multiples sources d'information pour prendre des décisions éclairées, capables de repérer et de résoudre efficacement les problèmes. • Comprend l'impact de ses propres actions et émotions, en faisant preuve de maîtrise de soi et de concentration dans des situations de tension. • Valorise la diversité des opinions et des perspectives. Recherche le consensus.
	Jugement professionnel informé	Le jugement professionnel est l'exercice de la pensée critique, l'analyse et l'évaluation des conséquences, l'identification des tendances, l'établissement de liens entre les problèmes sous-jacents et l'appropriation du résultat. Exercé efficacement, le jugement professionnel mène à des processus équitables et efficients, et apporte clarté et résolution à des situations ou à des problèmes	• Utilise son expérience professionnelle pour évaluer les faits, les données, la crédibilité et les situations. • Applique ses connaissances professionnelles pour analyser les problèmes, clarifier les positions et déterminer des options réalisables ou prendre des décisions raisonnées. • Facilite un dialogue ouvert afin que les questions et les intérêts sous-jacents soient révélés. • Tire parti du moment et des circonstances optimaux pour prendre des décisions ou s'abstenir de prendre des décisions. • Prend des décisions visant à assurer l'exécution convenable et rapide, le contrôle et la surveillance des activités de l'ORMR. • Repère et saisit des possibilités de perfectionnement continu afin de mettre à niveau ses connaissances et d'acquérir l'expérience nécessaire au sein du

Conseil d'administration de l'ORMR – Domaines d'expérience clés			
	Compétence	**Définition**	**Éléments –** *Comment la compétence est démontrée pour assurer un rendement efficace au poste.*
		complexes et ambigus.	Conseil d'administration.
	Intégrité, éthique, valeurs et responsabilité	Intégrité, éthique, valeurs : il s'agit de la volonté d'assumer et d'exiger que les autres assument la responsabilité d'agir, publiquement et en privé, d'une manière conforme aux valeurs, aux principes et aux normes professionnelles énoncés.	• Rappelle les principes éthiques et les valeurs de l'ORMR dans des interactions internes et externes ,et encourage les autres à se conduire d'une manière éthique et conforme aux valeurs de l'ORMR. • Est guidé par les intérêts véritables de l'ORMR et du public. • Agit dans le respect des valeurs énoncées, même si cela entraîne des coûts ou des risques. • A acquis une crédibilité personnelle et professionnelle au point où les valeurs et les normes de l'ORMR sont évidentes. • Facilite et encourage l'ouverture et l'honnêteté, même lorsqu'il est difficile pour les autres de le faire. • Souligne l'importance et l'impact de l'intégrité et de l'éthique sur les fonctions et les responsabilités de l'ORMR. • Soutient, respecte et promeut les principes d'équité, de diversité et d'inclusion. Appuie les décisions de l'ORMR qui sont conformes aux lois et aux preuves pertinents, même si elles sont impopulaires ou controversées.
	Prise de décisions	Analyse indépendante des données et des preuves, et réflexion raisonnée et application du droit pertinent.	• Évalue minutieusement toutes les observations. • Émet des décisions claires qui reflètent une analyse approfondie des enjeux, pèse les points de vue et détaille les motifs. • Prend ses décisions de manière indépendante, mais sait quand il est opportun de consulter d'autres personnes. • Exprime clairement son point de vue et défend ses positions sur des questions complexes et controversées. • Favorise la prise de décisions en temps opportun. • Participe à des discussions utiles et productives.

Conseil d'administration de l'ORMR – Domaines d'expérience clés			
	Compétence	**Définition**	**Éléments –** *Comment la compétence est démontrée pour assurer un rendement efficace au poste.*
	Établissement de partenariats et de relations	Établir des partenariats et des relations signifie travailler en collaboration avec toutes les parties prenantes pour résoudre des problèmes communs, atteindre des objectifs communs et créer des synergies. Cela signifie aussi tirer parti des relations existantes, et construire un réseau efficace de contacts existants ou de nouveaux partenariats; et savoir qu'une relation fondée sur des intérêts communs et la confiance est essentielle à l'obtention de résultats.	**D'une façon générale** ● Comprend quand et comment faire appel au bon groupe d'intervenants, de représentants gouvernementaux, de parties intéressées et de partenaires. **À l'interne** ○ Crée un environnement collégial entre les membres où l'apprentissage et le partage sont la norme. ○ Favorise la compréhension et la tolérance à l'égard d'autres points de vue en encourageant l'analyse de différents points de vue. ○ Établit des relations positives et ouvertes avec le directeur général et le personnel afin d'assurer que le personnel de l'ORMR participe aux plans et fonctionne comme un groupe cohésif et professionnel. **À l'externe** ○ Travaille de façon proactive avec des partenaires (par exemple, d'autres organismes, d'autres ministères et divisions, des groupes professionnels, des pairs, etc.) et intervenants en vue de renforcer et d'établir des relations informelles et formelles visant à partager des expériences, créer des synergies ou analyser des problèmes et solutions communs. ○ Participe aux activités d'associations professionnelles, d'associations sectorielles et d'homologues fédéraux et provinciaux. ○ Maintient des relations proactives avec les intervenants afin de saisir l'occasion d'établir ou de réparer des relations ou de chercher à résoudre des problèmes. ○ Crée un climat de confiance, où les parties prenantes comprennent qu'elles peuvent soumettre des problèmes au Conseil d'administration et que les questions seront traitées de manière professionnelle, avec compétence et tact.

Conseil d'administration de l'ORMR – Domaines d'expérience clés			
	Compétence	**Définition**	**Éléments –** *Comment la compétence est démontrée pour assurer un rendement efficace au poste.*
Président et vice-président	**Leadership**	Leadership signifie : aborder les initiatives d'un point de vue stratégique, promouvoir de nouvelles initiatives et œuvrer à leur réalisation afin d'offrir des services de qualité au public. Le leadership s'exprime par la capacité d'inspirer, de motiver et de diriger les autres, de guider l'organisme en établissant un lien entre la vision et les concepts à long terme et le travail quotidien. Il exige une communication claire et transparente des problèmes internes et externes et des stratégies utilisées pour les résoudre.	• Exprime la vision énoncée, supervise la mise en œuvre des plans et surveille la qualité des programmes clés. • Inspire confiance dans le personnel, les parties prenantes, les détenteurs du pouvoir et le gouvernement, et veille à ce qu'ils soient au courant du cadre stratégique (vision, mission et objectifs) de l'ORMR. • Suit une orientation stratégique qui tient compte des conséquences sur les politiques, les ressources humaines et les ressources financières. • Fait preuve d'un leadership actif en assurant le contrôle de la qualité des principaux programmes et pratiques de l'ORMR. • Transmet le message que l'ORMR est un expert dans son domaine. Ses décisions sont claires et capables de résoudre efficacement les problèmes. • Agir à titre de porte-parole officiel du Conseil d'administration.
	Impact / Influence	Impact / influence : il s'agit de la capacité de persuader ou de convaincre d'autres personnes d'adopter un plan d'action précis ayant une incidence sur des plans, des processus, des pratiques et des personnes. Cela signifie aussi donner l'exemple, établir des normes élevées et tracer une voie claire et stable, appliquer des compétences de facilitation efficaces pour atteindre des résultats souhaités	• Utilise des stratégies pour anticiper, identifier et gérer efficacement des points de vie divergents en vue d'obtenir un appui et d'atteindre le consensus. • Inspire un soutien informel et formel pour des idées. Recourt à des techniques de facilitation et à la connaissance des méthodes de gestion des groupes et des préférences individuelles pour diriger les débats. **À l'interne** o Établit et surveille des mesures de rendement réalistes mais difficiles. o Protège l'indépendance dans le processus décisionnel de l'ORMR en établissant un système de traitement des plaintes et en communiquant des normes d'interaction et un code de conduite éthique pour les membres du Conseil d'administration. **À l'externe** o Est bien établi dans le secteur

Conseil d'administration de l'ORMR – Domaines d'expérience clés			
	Compétence	**Définition**	**Éléments –** *Comment la compétence est démontrée pour assurer un rendement efficace au poste.*
		dans des situations parfois complexes, sensibles et délicates.	réglementé et agit comme porte-parole et agent de liaison de l'ORMR afin d'informer et de diffuser des informations qui peuvent être litigieuses ou pour susciter l'adhésion. ○ Communique les problèmes des parties prenantes, transmet leurs points de vue, et repère des solutions possibles ou opportunités qui répondent aux besoins des détenteurs du pouvoir et du gouvernement. ○ Fait des recommandations convaincantes à l'intention du ministre au sujet de l'incidence sur l'ORMR de politiques proposées.
	Gestion d'un haut rendement	Gestion des résultats : il s'agit de la capacité de planifier et d'obtenir des résultats mesurables, et d'atteindre des résultats positifs au niveau individuel, des détenteurs de l'autorité et de la collectivité. Cela exige de maintenir le cap sur les résultats souhaités, de fixer des objectifs ambitieux, de prendre des décisions difficiles, et d'anticiper et de résoudre les obstacles ou les conflits potentiels en vue d'obtenir d'excellents résultats.	• Veille à ce que l'ORMR respecte ses obligations prévues par la loi et s'acquitte de son mandat de manière efficace et efficiente. • Assure la surveillance des pratiques réglementaires afin d'assurer la qualité des décisions. • Supervise la mise en place et le fonctionnement des systèmes et des procédures qui permettent de planifier et de mesurer les résultats. • Établit des cibles de rendement à la fois réalistes et ambitieuses pour atteindre la vision et les objectifs de l'ORMR. • Maintient un contrôle constant en donnant la priorité à l'image et à la réputation de l'ORMR en tant qu'organisme fournissant des services rapides, efficaces et de qualité. • Obtient des résultats dans l'exécution d'obligations diverses et souvent contradictoires.

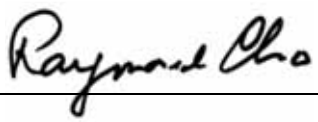
Office de réglementation des maisons de retraite



Président(e) du Conseil d'administration

Date :2 novembre 2023

Sa Majesté le Roi du chef de l'Ontario



Ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité

Date : November 14, 2023

ANNEXE » D » – CODE DE DÉONTOLOGIE

OFFICE DE RÉGLEMENTATION DES MAISONS DE RETRAITE

Aperçu

1. L'Office de réglementation des maisons de retraite (ORMR) est un organisme de réglementation indépendant, autofinancé et à but non lucratif, chargé d'appliquer la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* (la Loi).
2. Conformément aux exigences de la Loi, le présent code décrit les principes et les valeurs qui guident le comportement éthique, ainsi que les règles et les pratiques mises en place par l'ORMR pour garantir leur respect.
3. Ce code est conforme au Code de pratique des autorités de réglementation de l'Ontario (CPARO). L'ORMR tient compte des principes énoncés dans le CPARO et dans le présent Code lorsqu'il élabore ou met à jour ses politiques opérationnelles, ses processus et ses normes, et lorsqu'il forme son personnel. En suivant ces principes, l'ORMR démontre son engagement à fournir un service professionnel et à assurer l'excellence de la mise en œuvre de la réglementation.

Objectif

L'ORMR estime que des normes élevées de conduite éthique sont essentielles à son rôle d'autorité de réglementation. L'intégrité de l'ORMR et son engagement à respecter ces normes sont essentiels pour établir et maintenir une relation solide avec les résidents que l'ORMR protège et les personnes qui les soutiennent, le secteur des maisons de retraite, le gouvernement, les autres autorités de réglementation et le public. L'objectif de ce Code est de documenter et de décrire les règles et les pratiques que l'ORMR a mis en place pour s'assurer que ces principes et ces comportements sont appliqués de manière continue et cohérente.

Portèe

Le Code s'applique aux personnes suivantes (ci-après dénommées « représentants de l'ORMR » ou « représentants ») :

1. Tous les employés à temps plein ou à temps partiel de l'ORMR, y compris les contractuels, les temporaires (y compris les étudiants d'été) et les membres du personnel détaché.
2. Les directeurs du conseil d'administration de l'ORMR.
3. Les titulaires d'une charge créée par une loi de l'ORMR.
4. Les personnes que l'ORMR engage ou nomme pour fournir des services à l'ORMR, à l'exclusion des membres d'un comité consultatif établi conformément à l'article 19.1 de la Loi.

Remarque : Pour les directeurs de l'ORMR qui sont nommés par le lieutenantgouverneur en conseil (« LGC ») en vertu de l'article 12 de la Loi, rien dans le présent Code ne diminue ou n'enlève leurs obligations en tant que personnes nommées énoncées dans la directive sur les agences et les nominations.

Respecter le Code

Le respect du Code est une condition d'emploi, de nomination ou de mandat. Lorsqu'elle rejoint l'ORMR ou commence à y travailler, une personne doit affirmer qu'elle a lu le Code et qu'elle accepte de s'y conformer.

L'ORMR prend régulièrement des mesures pour encourager et garantir le respect du Code. L'ORMR sensibilise son personnel, ses administrateurs et d'autres personnes au Code et inclut, le cas échéant, l'obligation de se conformer au Code dans ses contrats de travail (et autres).

La violation du Code est grave et peut entraîner des mesures disciplinaires, y compris la suspension ou la résiliation de l'emploi ou de la nomination. L'ORMR encourage les personnes qui enfreignent le Code à le signaler, en vue de résoudre le problème. Les employés et les personnes mandatées par l'ORMR peuvent faire des rapports et demander de l'aide à leur superviseur, à un membre de la direction ou aux ressources humaines. Les dirigeants et les administrateurs peuvent demander l'aide du président, du greffier et directeur général ou du conseiller juridique principal.

Toute personne à laquelle s'applique le présent Code doit s'y conformer et il lui incombe d'en connaître le contenu.

Valeurs de l'ORMR

L'ORMR a une mission et un mandat, une vision et des valeurs. Les valeurs de l'ORMR guident tout ce qu'il fait. Tous les membres de l'ORMR doivent respecter la lettre et l'esprit de ces valeurs dans leur travail quotidien. Aux fins du présent Code, un résumé des valeurs de l'ORMR est présenté ci-dessous :

1. **Excellence** : L'ORMR fixe et atteint des normes élevées d'une manière efficace et efficiente, en s'efforçant de s'améliorer continuellement. L'ORMR utilise les ressources de manière optimale et suit une approche basée sur le risque pour prendre des décisions éclairées et atteindre ses objectifs.
2. **Intègritè** : L'ORMR fonctionne selon des principes, avec honnêteté et respect. L'ORMR agit de manière objective et impartiale et évite tout conflit d'intérêts potentiel ou perçu comme tel. L'ORMR traite les points de vue des citoyens de manière juste et équitable, en accordant la priorité à la protection des consommateurs. Toutes les décisions sont prises sur la base de la législation, des politiques et des procédures applicables. L'ORMR traite toutes les informations obtenues comme confidentielles conformément à la Loi et à d'autres lois applicables, ainsi qu'aux politiques, procédures et autres documents d'orientation de l'ORMR. La Loi prévoit certaines exceptions à la confidentialité dans des circonstances spécifiques.
3. **Adaptabilitè** : L'ORMR aborde son travail de manière réactive, proactive et innovante. L'ORMR collabore avec ses collègues et partenaires pour protéger les résidents des maisons de retraite. L'ORMR prend des mesures pour renouveler et améliorer en permanence les connaissances et les compétences nécessaires à l'exercice de ses responsabilités.

4. **Responsabilitè** : L'ORMR assume la responsabilité de ses actions et fait preuve d'une transparence appropriée dans ses activités. L'ORMR mène ses activités en temps voulu et s'efforce de respecter ou de dépasser les délais fixés.

L'ORMR assure un traitement équitable de toutes les personnes conformément au *Code des droits de la personne* de l'Ontario et promeut un climat de compréhension et de respect mutuel de la dignité et du travail de chaque personne rencontrée par l'ORMR. L'ORMR s'engage à travailler en toute sécurité conformément à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail.*

Application du Code

Prendre les bonnes décisions est également une question d'éthique et ce n'est pas toujours facile. Dans certains cas, ces décisions auront de graves conséquences pour la personne qui les prend et pour l'ORMR. Les représentants de l'ORMR doivent poser des questions et demander des conseils sur le Code s'ils sont confrontés à une situation ou à une décision difficile.

Cette section du Code décrit les attentes et les domaines de comportement éthique, les définitions, les exemples et les implications d'un manquement, afin de clarifier davantage l'intention de ce Code. Il a pour but d'aider les représentants de l'ORMR à comprendre, atteindre et maintenir les niveaux requis de comportement éthique.

Conflit d'intérêts

En tant qu'autorité de réglementation, la confiance du public est la devise de l'ORMR et les conflits d'intérêts doivent être évités et divulgués s'ils se produisent. Un conflit d'intérêts existe lorsqu'une personne raisonnable conclurait qu'un intérêt personnel, professionnel, commercial ou financier pourrait compromettre le jugement d'une personne ou l'exercice de ses fonctions. Un conflit d'intérêts peut être réel, perçu ou potentiel, et direct ou indirect.

a) Il y a « **conflit d'intèrêts rèel** » lorsque le représentant de l'ORMR a un intérêt personnel ou commercial direct ou indirect, en dehors de l'ORMR, qui est suffisamment lié à ses fonctions ou responsabilités professionnelles.
b) Un « **conflit d'intérêts potentiel** » existe lorsque le représentant de l'ORMR a un intérêt personnel ou professionnel direct ou indirect qui pourrait influencer l'exécution de ses devoirs de conformité ou d'application à un moment où il n'a pas encore exercé ce devoir ou cette responsabilité.
c) Un « **conflit d'intèrêts perçu** » existe lorsque des personnes raisonnablement bien informées peuvent raisonnablement penser que le représentant de l'ORMR a un conflit d'intérêts réel, direct ou indirect, même s'il n'y a pas de conflit réel dans les faits.
d) Un « **conflit d'intèrêts direct** » survient chaque fois qu'une personne ou une entité n'est plus fiable en raison d'un conflit entre des intérêts personnels ou égoïstes et des devoirs ou responsabilités professionnels.
e) Un « **conflit d'intèrêts indirect** » se produit lorsqu'une personne a un lien étroit avec une autre personne ou organisation et qu'elle a un intérêt financier ou commercial dans une décision ou une situation dans laquelle l'autre personne est impliquée.

Voici quelques exemples de conflits :

a) Un membre de la famille ou un ami d'un représentant de l'ORMR peut bénéficier d'une affaire que le représentant peut influencer par son travail ou ses liens avec l'ORMR.
b) Les intérêts professionnels ou commerciaux d'un représentant de l'ORMR sont en conflit avec ses responsabilités envers l'ORMR.
c) Les activités politiques d'un représentant de l'ORMR sont en conflit avec ses fonctions au sein de l'ORMR.
d) Un représentant de l'ORMR dissimule des informations relatives à un aspect essentiel des affaires de l'ORMR.
e) Un représentant de l'ORMR offre un cadeau ou accepte un cadeau d'un membre du secteur des maisons de retraite, d'un résident ou d'une personne ayant une relation d'affaires ou cherchant à établir une relation d'affaires avec l'ORMR.

Tous les représentants de l'ORMR doivent éviter les conflits d'intérêts. L'ORMR a mis en place des procédures et des lignes directrices, gérées par les ressources humaines, ainsi que d'autres législations applicables, afin de déterminer s'il existe un conflit d'intérêts pour tous les représentants de l'ORMR. Si un représentant de l'ORMR pense avoir un conflit d'intérêts perçu, potentiel ou réel, il est tenu de le signaler à son supérieur hiérarchique ou à un membre de la direction. Les dirigeants et les administrateurs peuvent demander des conseils supplémentaires au président, au greffier et directeur général ou au conseiller juridique principal. Toutes les divulgations sont examinées par les ressources humaines.

Tous les représentants potentiels de l'ORMR sont tenus de divulguer les conflits d'intérêts perçus, potentiels ou réels au cours du processus de recrutement ou de nomination. Il incombe à tous les représentants de l'ORMR de signaler rapidement les conflits perçus, potentiels et réels, lorsqu'ils surviennent. Des rappels annuels de ce processus sont adressés à tous les représentants de l'ORMR. En cas de conflit d'intérêts, celui-ci doit être consigné par écrit et il incombe à la personne concernée de résoudre le conflit. La direction de l'ORMR et le ministère des Ressources humaines, ainsi que le président, le greffier et directeur général ou le conseiller juridique principal, le cas échéant, peuvent aider à élaborer des mesures appropriées pour résoudre le conflit. Il est important de noter que la divulgation complète d'un conflit en soi ne supprime pas le conflit. L'ORMR considérera la divulgation complète et en temps utile d'un conflit potentiel comme une intention de bonne foi de se conformer au présent Code.

Acceptation et offre de dons

L'ORMR tient à sa réputation d'intégrité et d'indépendance. Dans le même temps, l'ORMR souhaite maintenir des relations de travail solides, notamment en faisant preuve de courtoisie et d'hospitalité. Les représentants de l'ORMR doivent faire attention à ne pas accepter de cadeaux d'un membre du secteur des maisons de retraite, d'un résident ou d'une personne ayant une relation d'affaires ou cherchant à établir une relation d'affaires avec l'ORMR. En règle générale, un représentant de l'ORMR ne doit pas solliciter ou accepter un cadeau ou un avantage si une personne

raisonnable peut conclure qu'il pourrait influencer ou sembler influencer ses fonctions. L'ORMR attend de ses représentants qu'ils n'acceptent ou n'offrent jamais un cadeau qui pourrait mettre l'ORMR dans l'embarras si les circonstances du cadeau étaient rendues publiques.

Si un cadeau doit être accepté par courtoisie dans l'exercice de leurs fonctions, il ne doit pas dépasser une valeur d'environ 30 dollars et ne doit pas créer de conflit d'intérêts ou d'obligation pour l'ORMR. Cela comprend les repas et autres activités de divertissement professionnel.

Aucune personne couverte par le présent Code ne peut accepter de cadeaux en espèces. Les cadeaux en espèces comprennent les chèques-cadeaux et les cartescadeaux.

Activité politique
Bien que chaque membre de l'ORMR puisse s'engager dans une activité politique pendant son temps libre et à ses propres frais, personne au sein de l'ORMR ne peut faire ce qui suit :

1. S'engager dans une activité politique sur le lieu de travail.
2. Utiliser les ressources de l'ORMR pour des activités politiques.
3. Relier une activité politique personnelle à l'ORMR ou à un rôle ou une position au sein de l'ORMR.

L'ORMR peut exiger un congé si une personne souhaite se présenter à un mandat électif. L'ORMR peut également exiger un congé si une personne souhaite entreprendre une activité politique susceptible de compromettre ses fonctions, les activités de l'ORMR ou les relations de l'ORMR avec le gouvernement ou le corps législatif.

Communications externes
Le conseil d'administration de l'ORMR désigne la personne qui peut agir en tant que porte-parole de l'ORMR. Les administrateurs doivent respecter les politiques (y compris la politique relative aux médias [traditionnels et sociaux] et aux porte-parole) et les règles en vigueur en ce qui concerne les déclarations publiques et médiatiques qui concernent l'ORMR.

Les employés de l'ORMR et les personnes mandatées ne doivent pas s'adresser aux médias sans l'approbation du conseil d'administration ou du greffier et directeur général. Les employés et les personnes mandatées qui reçoivent une demande de renseignements de la part des médias (c'est-à-dire la presse écrite traditionnelle, les médias électroniques et les médias sociaux/numériques) doivent transmettre la demande au personnel, au directeur ou à son représentant, ou directement au greffier et directeur général. Les représentants de l'ORMR doivent obtenir l'approbation de leur supérieur ou l'autorisation du greffier et directeur général pour enseigner, présenter ou s'exprimer dans un forum public, ou écrire sur l'ORMR en dehors de leurs responsabilités professionnelles habituelles.

Confidentialité et vie privée

L'ORMR traite de manière confidentielle toutes les informations personnelles, de santé et professionnelles obtenues par quelque moyen que ce soit, conformément à la Loi et aux autres lois applicables, ainsi qu'aux politiques, procédures et autres documents d'orientation applicables de l'ORMR. La Loi prévoit certaines exceptions à la confidentialité dans des circonstances spécifiques. L'ORMR recueille, stocke et utilise les informations sensibles de manière sécurisée. Ces informations peuvent concerner les soins de santé d'une personne. Il peut également s'agir d'informations exclusives ou financières d'un titulaire de permis. L'utilisation ou la divulgation inappropriée de ces informations pourrait nuire à l'ORMR, à un résident, à un titulaire de permis ou au gouvernement. Les consommateurs, les titulaires de permis et d'autres personnes attendent de nous que nous protégions la confidentialité de certaines informations, et le non-respect de cette obligation pourrait constituer une infraction à la Loi.

Les informations confidentielles sont celles qu'une personne obtient dans le cadre des activités de l'ORMR et qui ne sont pas accessibles au public. Les représentants de l'ORMR ne doivent pas divulguer d'informations confidentielles à l'extérieur de l'ORMR, sauf si cela est légalement autorisé. Personne au sein de l'ORMR ne peut utiliser des informations confidentielles à son profit ou au profit de quelqu'un d'autre, ou dans un but qui n'est pas lié à son travail au sein de l'ORMR. L'obligation de préserver la confidentialité des informations s'applique aussi bien pendant qu'après avoir travaillé avec l'ORMR ou avoir été retenu par celui-ci.

Les représentants de l'ORMR ne doivent pas accéder aux informations personnelles, aux informations personnelles sur la santé ou aux informations commerciales dont l'ORMR a la charge ou le contrôle, ni les utiliser, à moins que cela ne soit nécessaire dans le cadre de leurs fonctions liées à l'application de la Loi. L'accès inapproprié à ces informations est strictement interdit et peut entraîner des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement.

Afin de préserver les informations, tous les représentants de l'ORMR doivent prendre des mesures pour protéger la confidentialité des informations et/ou des documents qui leur sont confiés en :

- S'abstenant de laisser des documents à la vue de tous.
- Assurant la protection physique et électronique des documents.
- S'abstenant de discuter d'informations confidentielles.
- Utilisant les équipements désignés pour la reproduction ou la transmission.
- Prenant les mesures appropriées pour éliminer les documents.
- Restituant des documents lors de la cessation des fonctions.
- Marquant les documents destinés à être diffusés comme « confidentiels ».

L'ORMR dispose d'un Code d'accès à l'information et de protection de la vie privée et d'autres politiques qui protègent et réglementent l'utilisation des informations confidentielles. Toute personne travaillant au sein de l'ORMR doit se conformer à ces politiques.

Tenue de registres et utilisation des ressources
Tous les membres de l'ORMR doivent tenir des registres précis et fiables. L'ORMR a mis en place des principes et des normes de pratique visant à promouvoir un transfert efficace des informations dans l'ensemble de l'organisation, à réduire les coúts, à maintenir l'intégrité, à répondre aux exigences réglementaires et de preuve, et à respecter la vie privée et la confidentialité de l'entreprise et des personnes.

Les représentants de l'ORMR sont responsables de la conservation et de la gestion de toutes les informations et de tous les dossiers qui ont une valeur commerciale permanente pour soutenir des opérations efficientes, efficaces et responsables dans l'ensemble de l'organisation. Les documents doivent être protégés tout au long de leur cycle de vie contre la consultation/divulgation non autorisée, la possession, la perte, le vol, les dommages, la modification ou la destruction.

Les ressources informatiques doivent être utilisées d'une manière compatible avec les normes élevées de conduite éthique de l'ORMR. Il incombe aux utilisateurs de toujours protéger et stocker en toute sécurité les ressources informatiques. Chacun doit utiliser les ressources de l'ORMR uniquement à des fins légales.

Transparence
L'ORMR a pour mandat de protéger la sécurité et le bien-être des résidents des maisons de retraite de l'Ontario. Il s'agit notamment de veiller à ce que le public ait accès à des informations transparentes et impartiales qui renforcent la confiance dans la capacité de l'ORMR à remplir son mandat.

L'ORMR améliorera continuellement son engagement en matière de transparence par le biais d'un dialogue permanent avec les intervenants, y compris les résidents et leurs familles, leurs proches et les mandataires spéciaux, afin d'évaluer dans quelle mesure l'ORMR respecte ses engagements et d'intégrer le retour d'information.

Inclusion, diversité, équité, lutte contre le racisme et accessibilité
Par ce Code, l'ORMR démontre son engagement à soutenir l'inclusion, la diversité, l'équité, la lutte contre le racisme et l'accessibilité (IDELRA) et à démanteler les systèmes de racisme et d'oppression. En tant qu'autorité de réglementation, l'ORMR s'efforce de modéliser les comportements et les pratiques qui peuvent guider le secteur et renforcer les relations avec les représentants de l'ORMR, les résidents, les communautés, les partenaires, les titulaires de permis et les institutions gouvernementales.

L'ORMR considère l'IDELRA comme le fondement de sa culture organisationnelle et de son processus décisionnel, ainsi que de son travail de protection de la sécurité et du bien-être des résidents des maisons de retraite de l'Ontario.

L'ORMR est un lieu de travail respectueux et inclusif et s'efforce de garantir un sentiment d'appartenance à tous les représentants de l'ORMR, en particulier à ceux qui, à ce jour et dans le passé, ont été victimes de discriminations ou de traitements inégaux fondés sur la race, le sexe, le lieu d'origine, la foi, l'áge, l'orientation sexuelle et le handicap, entre autres. L'ORMR s'engage à offrir un environnement exempt de

discrimination, de violence, de représailles, de harcèlement ou de toute autre action inappropriée.

Conformitè avec le droit applicable et les réglements et politiques de l'ORMR

Tous les membres de l'ORMR sont tenus d'exercer leurs fonctions conformément à la législation en vigueur et aux règlements de l'ORMR. Ils doivent également se conformer à toutes les politiques de l'ORMR qui s'appliquent à eux. Les politiques ou ensembles de politiques suivants présentent un intérêt particulier pour le Code :

1. Le code de conduite de l'ORMR pour les employés chargés de la conformité et de l'application.
2. Le Code d'accès à l'information et de protection de la vie privée de l'ORMR et les politiques de protection des informations confidentielles, de réaction aux violations de la vie privée et d'utilisation acceptable de l'Internet et du courrier électronique.
3. La politique et les procédures visant à assurer l'accès aux personnes en situation de handicap.
4. Les politiques de ressources humaines, y compris les politiques pour un lieu de travail respectueux, et les politiques relatives à la santé et à la sécurité.
5. Les politiques de l'ORMR relatives aux dépenses, à l'approvisionnement et au pouvoir de signature.
6. Les politiques de l'ORMR relatives à la procédure de traitement des plaintes (liées à la Loi ou autres).
7. La politique de gouvernance et du conseil d'administration, y compris les politiques relatives à l'éducation, aux rôles et aux responsabilités.
8. Les politiques de l'ORMR relatives à la bonne gestion et à la conservation des documents.

Signalement d'actes rèprèhensibles

Tous les représentants de l'ORMR doivent signaler les actes répréhensibles commis au sein de l'ORMR ou par l'ORMR. Les actes répréhensibles sont les suivants :

1. Violation d'une loi ou d'un règlement.
2. Un acte ou une absence d'acte qui crée un grave danger pour les personnes ou l'environnement.
3. Abus délibéré ou grave d'argent, de biens ou d'autorité.
4. Violation des droits de la personne, violation des exigences en matière de sécurité sur le lieu de travail, non-respect des politiques de respect sur le lieu de travail.
5. Infraction au présent Code.
6. Diriger ou tenter d'influencer une personne pour qu'elle commette un acte répréhensible.

La procédure pour les employés et les personnes mandatées consiste à signaler les actes répréhensibles à leur supérieur hiérarchique ou à un membre de la direction. S'ils ne sont pas súrs de devoir faire un rapport, les employés doivent demander conseil à leur supérieur ou à d'autres personnes appropriées. Les signalements d'actes

répréhensibles peuvent être faits verbalement ou par écrit et sont traités de manière confidentielle.

La procédure pour les dirigeants et les administrateurs consiste à faire rapport au président, au greffier et directeur général ou au conseiller juridique principal, selon le cas. Les signalements d'actes répréhensibles, qu'ils soient faits verbalement ou par écrit, sont traités de manière confidentielle.

Si quelqu'un s'inquiète du fait que l'ORMR ne traite pas les actes répréhensibles en temps opportun, les représentants de l'ORMR peuvent s'adresser directement au président, au greffier et directeur général, ou au conseiller juridique principal, selon le cas.

Signaler une infraction au Code

Tous les représentants de l'ORMR doivent faire preuve de bonne foi lorsqu'ils font un rapport. Faire un faux rapport ou un rapport de mauvaise foi constitue une infraction au Code. Personne ne doit mener sa propre enquête ou agir de son propre chef pour répondre à un acte répréhensible. Une infraction au Code comprend :

1. Ne pas adhérer à l'intention et à l'esprit des valeurs opérationnelles de l'ORMR, aux principes de transparence et à l'engagement en faveur de l'inclusion, de la diversité, de l'équité, de la lutte contre le racisme et de l'accessibilité dans l'exécution de son travail et de ses responsabilités.
2. Opérer d'une manière qui n'est pas conforme aux normes élevées de comportement éthique de l'ORMR.
3. Se livrer à des conflits d'intérêts, y compris à des activités politiques non autorisées.
4. Accepter ou donner des cadeaux (monétaires ou autres).
5. Violation des politiques de confidentialité et de respect de la vie privée.
6. Ne pas respecter les lignes directrices et les politiques des médias ou des porteparole.

La violation du Code est grave et peut entraîner des mesures disciplinaires, y compris la suspension ou la résiliation de l'emploi, du contrat ou de la nomination. L'ORMR encourage les personnes qui sont témoins d'une infraction au Code à la signaler, en vue de résoudre le problème.

L'ORMR ne menacera ni n'exercera de représailles à l'encontre de quiconque ayant fait un rapport, demandé de l'aide ou fourni des informations au cours d'une enquête sur des actes répréhensibles. L'ORMR protège ses représentants contre les représailles. Les menaces ou les représailles dans le cadre d'un rapport constituent une infraction au présent Code. L'ORMR s'efforcera de protéger la vie privée lors du traitement d'un rapport. Toutefois, si nécessaire, la divulgation d'informations afin d'enquêter et de prendre des mesures pour résoudre le rapport peut être requise et peut avoir lieu dans la mesure où les considérations relatives à la vie privée et à la confidentialité, y compris le Code d'accès à l'information et de protection de la vie privée de l'ORMR, l'autorisent.

Plaintes et recours

Les plaintes formelles concernant la conduite ou l'éthique de l'ORMR seront déposées et résolues conformément aux politiques et procédures existantes de l'ORMR en matière de plaintes administratives ou liées au lieu de travail.

Examen

L'ORMR prend régulièrement des mesures pour communiquer, encourager et garantir le respect du Code. L'ORMR informe ses représentants sur le Code et inclut l'obligation de se conformer au Code dans ses contrats de travail (et autres), le cas échéant.

Le présent Code sera revu chaque année par l'ORMR et des mises à jour seront effectuées en fonction des besoins et de manière continue afin de refléter les tendances sociétales et commerciales qui touchent l'ORMR, en tenant compte des priorités et des ressources. Si des modifications sont apportées aux procédures décrites ci-dessus, elles seront approuvées par le ministre et publiées sur le site Web de l'ORMR.

En cas de conflit entre le présent Code et la Loi ou toute autre législation applicable, la Loi ou la législation applicable, selon le cas, prévaut.

Toute personne à laquelle s'applique le présent Code doit s'y conformer et il lui incombe d'en connaître le contenu.

Documents d'appui et de rèfèrence

1. Code d'accès à l'information et de protection de la vie privée.
2. Politique en matière de plaintes administratives.
3. Politique de respect sur le lieu de travail.
4. Processus et lignes directrices pour le Code de signalement des conflits
5. Politique des médias (traditionnels et sociaux) et des porte-parole.
6. Politique de gestion des documents et de l'information.
7. Code de conduite pour les employés chargés de la conformité et de l'application.

Office de règlementation des maisons de retraite

Président du conseil d'administration

Date : 28 mai 2024

Sa Majestè le Roi du chef de l'Ontario

Ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité

Date : June 4, 2024

ANNEXE « E » – PLANIFICATION ET ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS INTERNES

L'OFFICE DE RÉGLEMENTATION DES MAISONS DE RETRAITE

Les documents de planification et d'établissement de rapports internes de l'Office de réglementation des maisons de retraite (ORMR) sont des outils de communication essentiels pour témoigner d'une gestion responsable de l'autorité réglementaire en vue d'assurer la protection des résidents. L'ORMR cherchera à améliorer et à renforcer en permanence les liens entre la planification stratégique, la planification des activités et l'établissement de rapports.

Reconnaissant que le public cible des documents de planification et d'établissement de rapports internes est large, l'ORMR utilisera un langage simple afin que les objectifs et le rendement soient clairs et faciles à comprendre pour le lecteur moyen. Les documents de planification et les rapports internes doivent permettre des comparaisons faciles entre eux.

Les documents de planification et les rapports de l'ORMR soutiendront le cadre de responsabilisation tel qu'il est défini dans le protocole d'entente et la loi.

Outre les exigences stipulées directement dans le protocole d'entente et la loi, les documents de planification et les rapports de l'ORMR comprennent au minimum les éléments suivants :

1. EXIGENCES DU PLAN STRATÉGIQUE

Le plan stratégique de l'ORMR est basé sur un cycle minimum de trois ans qui identifie ses principaux objectifs, liés à son mandat conféré par la Loi, à sa vision et à sa mission, ainsi que les résultats de rendement associés à ces objectifs afin d'orienter ses ressources et ses efforts.

1.1. Profil de la société

Un aperçu général de l'ORMR, y compris ses obligations légales et son mandat conféré par la Loi, sa mission, sa vision et ses valeurs. Il décrira également la nature et la portée de la relation entre l'ORMR, le gouvernement de l'Ontario et le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité.

1.2. Vue d’ensemble de la planification stratégique

Une explication des liens entre le plan stratégique, le plan d’affaires et le rapport annuel.

1.3. Contexte de la planification stratégique

Mettre en évidence les principaux facteurs économiques, industriels et opérationnels qui posent des défis ou créent des occasions à l’ORMR dans le cadre de sa planification stratégique.

1.4. Objectifs

L’ORMR précise ses objectifs pour la période de planification et énumère les éléments suivants en lien avec le résultat de rendement visé :

- Objectifs/Priorités (objectifs clés ou résultats proposés); et
- Stratégies (qui seront adoptées pour atteindre l’objectif).

En outre, des objectifs quantifiables et mesurables seront établis pour chaque année de la période de planification. Le plan détaillera la manière dont ces objectifs seront mesurés.

Les mesures doivent démontrer l’efficacité de l’ORMR (en ce qui concerne les résultats en matière de protection des résidents et d’efficacité organisationnelle), l’efficacité et le niveau de satisfaction des résidents, des titulaires de permis et des parties prenantes. Ces mesures seront basées sur un ensemble stable de paramètres de rendement qui reflètent le secteur réglementé et permettent une comparaison annuelle. Lorsqu’une comparaison annuelle n’est pas possible, l’ORMR fournit les renseignements suffisants pour permettre une comparaison. L’ORMR doit également mentionner que des renseignements sur les rapports sur le rendement, y compris les résultats en matière de conformité et de protection des résidents, sont accessibles sur son site Internet.

1.5. État des résultats

Le compte d’exploitation contiendra des renseignements sur la situation financière de l’ORMR, y compris des états des recettes et des dépenses. Le compte d’exploitation donne une image de la santé financière actuelle de l’ORMR et permet une comparaison entre l’état actuel des finances de l’ORMR et les prévisions de recettes et de dépenses.

L’ORMR permettra au ministre d’examiner et de commenter le plan stratégique avant sa publication pendant environ trente (30) jours à compter de la réception du document dans des circonstances normales.

2. PLAN D'AFFAIRES

L'ORMR élaborera chaque année un plan d'affaires qui identifiera un ensemble coordonné d'activités visant à atteindre les objectifs stratégiques de l'ORMR définis dans le plan stratégique. Le plan d'affaires décrira les activités spécifiques qui seront entreprises au cours de l'exercice financier, et identifiera les ressources nécessaires pour atteindre les objectifs stratégiques de l'ORMR et pour offrir ses services avec succès. Le plan d'affaires comprend au minimum les éléments suivants :

2.1 Aperçu de la société

- Une présentation générale de l'ORMR, y compris son mandat, sa mission, sa vision et ses valeurs; et

- Une description de la structure de l'ORMR, de ses services, du secteur réglementé et de la nature des relations entre l'ORMR et le gouvernement et le ministre.

2.2 Vue d'ensemble de la planification des activités

- Explication des liens entre la planification stratégique, le plan d'affaires et le rapport annuel.

2.3 Objectifs, activités et mesures de rendement

- Des détails sur les mesures de rendement qui relient les objectifs stratégiques de l'ORMR aux résultats présentés dans le rapport annuel, y compris au minimum, les éléments suivants :

  (a) **Objectifs stratégiques** (résultats prioritaires que l'ORMR propose d'atteindre pour appliquer avec succès la loi, conformément à ses objectifs législatifs, y compris ceux visant à renforcer les protections des résidents des maisons de retraite) :

    - **Objectifs stratégiques fondamentaux :** ils sont liés au mandat conféré par la loi de l'ORMR, se concentrent sur les objectifs de protection des résidents et s'attaquent aux risques hautement prioritaires.

    - **Objectifs stratégiques de soutien :** relatifs aux autres aspects de l'exploitation tels que la gouvernance, les objectifs financiers, la communication, la gestion des risques ou les relations avec les parties prenantes.

Si les objectifs de l'ORMR changent au cours d'une année donnée, l'ORMR en informera le ministre avant le début de l'exercice financier suivant.

(b) **Stratégies :** (les initiatives et les approches qui seront utilisées pour entreprendre des activités afin d'atteindre les objectifs);

(c) **Mesures des résultats** (détails sur la manière dont les résultats pour la période de planification seront mesurés ou évalués) et **objectifs** (objectifs annuels pour les mesures des résultats) :

- Les mesures et les objectifs en matière de résultats doivent permettre des comparaisons annuelles pour démontrer l'efficacité de l'ORMR (principalement liée aux principaux objectifs stratégiques), l'efficacité (qui pourrait être liée aux objectifs stratégiques de soutien, y compris des éléments tels que les frais généraux, les ratios entre l'administration et l'exécution des programmes) et le rendement en fonction de la satisfaction des résidents, des titulaires de permis et des parties prenantes, ou de la valeur pour ceux-ci.

- Lorsqu'une comparaison annuelle n'est pas possible, l'ORMR fournit une justification et des renseignements suffisants pour permettre une comparaison.

(d) **Activités :** (actions annuelles planifiées pour soutenir la réalisation des objectifs stratégiques) :

- Les activités du plan d'affaires reflètent généralement les principaux objectifs stratégiques.

- Le plan d'affaires peut également inclure des activités qui reflètent les objectifs stratégiques de soutien.

- Le plan d'affaires doit inclure les moyens dont dispose l'ORMR pour :
  - gérer et résoudre les plaintes relatives à l'application de la loi par l'ORMR;
  - fournir des services en français au public, conformément à l'article 110 de la loi; et
  - entreprendre des activités afin de s'assurer que les biens, services et installations sont accessibles conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de*

l'Ontario et toute autre activité pertinente pour garantir l'accessibilité des biens, services et installations.

(e) **Mesures d'activité :** (détails sur la manière dont les activités seront mesurées ou évaluées pour déterminer le rendement) :

- Les mesures peuvent être quantitatives ou qualitatives.

(f) **Objectifs de l'activité :** (objectifs d'activités mesurables établis pour l'exercice financier).

2.4 Ressources nécessaires pour atteindre les objectifs

- Évaluer l'adéquation des ressources financières, humaines et autres de l'ORMR et les ressources supplémentaires qui pourraient être nécessaires pour atteindre ses objectifs au cours de la période de planification.

- Prévoir les recettes anticipées (provenant des activités réglementaires et non réglementaires, le cas échéant) et les dépenses prévues pour la prochaine période de trois ans.

3. RAPPORT ANNUEL

Le rapport annuel de la l'ORMR est le principal mécanisme de communication des résultats de l'année précédente. Le rapport annuel comprend au minimum les éléments suivants :

3.1 Aperçu organisationnel

Cette section du rapport annuel présente :

- Introduction
- Mandat, mission, vision et valeurs
- Aperçu de l'organisme
- Message de la présidence

3.2 Rapport sur le rendement

L'ORMR communique les résultats de chaque mesure de rendement telle qu'elle est définie dans le plan d'affaires. Si un objectif n'a pas été atteint, l'ORMR explique pourquoi il n'a pas été possible de l'atteindre au cours de l'exercice fiscal concerné.

<u>Statistiques de rendement :</u>

Dans la mesure du possible, les rapports statistiques doivent faciliter les comparaisons dans le temps. Les statistiques de rendement communiquées doivent, au minimum, inclure :

- Les activités réalisées au cours de l'année précédente qui reflètent les mesures d'activité du plan d'affaires;

- Les résultats obtenus au cours de l'année précédente, qui reflètent le rendement par rapport aux mesures et aux objectifs fixés dans le plan d'affaires, dans ces domaines :

    - Conformité et mise en œuvre, telles que la délivrance de permis, la résolution des plaintes, les inspections, les enquêtes, les poursuites et les plaintes concernant l'ORMR.

    - L'efficacité, comme les délais de délivrance de permis, les plaintes, les inspections; et

    - les initiatives en matière d'éducation et de sensibilisation, et traitement des plaintes.

Examen des modifications de la loi, des règlements et des politiques :

Décrivez toute modification apportée à la loi et aux règlements, aux statuts ou aux politiques de l'ORMR au cours de l'exercice financier.

Services en français :

Rapport sur l'offre de services en français, conformément à l'article 110 de la loi, y compris la manière dont ces services ont été fournis, le nombre total de demandes de renseignements reçues en français au cours de la période couverte par le rapport, et toute autre statistique que l'ORMR juge pertinente.

Processus de traitement des plaintes et résultats :

Résumé des procédures de traitement des plaintes prévues par l'ORMR, y compris les résultats, le responsable de l'examen des plaintes et les renseignements destinés au public sur la manière d'enregistrer les plaintes contre les titulaires de permis et contre la l'ORMR.

Biens, services ou installations accessibles :

Rendre compte de l'accessibilité des biens, des services ou des installations

offerts conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, y compris la manière dont ils ont été fournis, le nombre total de demandes d'accessibilité aux biens, aux services ou aux installations reçues au cours de la période couverte par le rapport, et toute autre statistique que l'ORMR juge pertinente.

3.3 Gouvernance de la société

Cette section résume le mode de fonctionnement de l'ORMR en fournissant, au minimum, les renseignements suivants, qui peuvent également être publiés sur son site Web :

- Rôle du conseil d'administration
- Processus d'élection/de nomination du conseil d'administration
- Qualifications de base du conseil d'administration
- Comités du conseil d'administration
- Code de déontologie
- Conseil d'administration (y compris les biographies)
- Mandats d'élection/de nomination des administrateurs
- Dirigeants (y compris les biographies)
- Organigramme
- Coordonnées de l'ORMR

3.4 États financiers vérifiés et notes

Le rapport annuel comprend les états financiers vérifiés, y compris les notes éventuelles.

3.5 Rapport de gestion

Cette section fournit une discussion et une analyse destinées à aider à la compréhension des changements financiers significatifs dans les opérations de l'ORMR au cours de l'exercice financier écoulé, à lire avec les états financiers et les notes qui les accompagnent. Cette discussion comprendra une ventilation des activités réglementaires et non réglementaires, le cas échéant.

4. CADRE DE GESTION DES RISQUES ET PLAN DE GESTION DES RISQUES

En utilisant une approche basée sur le risque pour l'exécution du mandat et la prestation de services, l'ORMR effectuera une évaluation des risques afin d'identifier, d'évaluer et d'atténuer les risques et d'élaborer un plan de gestion des risques qui comprendra les éléments suivants :

(a) Les objectifs de l'ORMR;
(b) Les risques liés à la réalisation de ces objectifs;
(c) Les stratégies d'atténuation des risques;
(d) Le maintien d'un système de contrôle interne pour minimiser les risques; et
(e) La documentation des politiques et procédures de gestion des risques.

Afin de faciliter des réponses informées et coordonnées à tout problème émergeant, l'ORMR fournira au ministre des rapports sur les risques élevés et moyens ainsi que les stratégies d'atténuation correspondantes.

Un résumé du plan de gestion des risques, comprenant des renseignements clés sur la manière dont l'ORMR assurera la continuité des services commerciaux essentiels en cas d'urgence, est fourni chaque année au ministre pour examen en même temps que le plan d'activité annuel de l'ORMR ou en tant que composante de celui-ci. La survenance de tout risque ayant nécessité l'utilisation de mesures d'atténuation peut être signalée dans le rapport annuel.

5. PLAN D'ALLÈGEMENT DES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

À la demande du ministre (ou du ministère), l'ORMR doit fournir un plan annuel d'allègement des formalités administratives qui identifie les possibilités de répondre à l'engagement du gouvernement de réduire les formalités administratives et la charge réglementaire en Ontario.

Ces opportunités pourraient inclure des propositions législatives et réglementaires, mais devraient également prendre en compte la manière dont l'ORMR peut fonctionner de manière plus efficace et fournir des services numériques améliorés ou accrus aux secteurs réglementés et aux consommateurs.

L'Office de réglementation des maisons de retraite

Le président du conseil d'administration

Date : May 29, 2023

Sa Majesté le Roi du chef de l'Ontario

Le ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité

Date : June 5, 2023

ANNEXE « F » – CRITÈRES ET PROCESSUS D'ÉTABLISSEMENT DES FRAIS

OFFICE DE RÉGLEMENTATION DES MAISONS DE RETRAITE

Application

La présente annexe s'applique exclusivement aux droits, coûts ou autres frais (droits) fixés pour les activités réglementées, conformément à la Loi, par l'Office de réglementation des maisons de retraite. La présente annexe ne s'applique pas aux pénalités administratives monétaires au sens de la Loi ou à des frais administratifs accessoires, comme les frais d'insuffisance de fonds.

Principes

Les frais doivent être conçus de telle sorte que l'ORMR tienne compte des principes suivants :

- l'ORMR recouvre tous les coûts liés à son mandat réglementaire, y compris, sans s'y limiter, ceux associés à l'administration et à l'application de la Loi et de ses règlements, à l'élaboration et à la prestation de programmes et à la surveillance de la sécurité et de la protection des résidents;
- le processus d'établissement des droits est transparent;
- le barème des droits est simple, clair et accessible aux exploitants et aux résidents des maisons de retraite;
- les droits sont raisonnables et permettent la surveillance adéquate des besoins des résidents et la diversité des exploitants titulaires de permis.

Objectifs

Dans l'établissement des droits, les objectifs de l'ORMR sont les suivants :

- se conformer à l'article 21 de la Loi pour fixer et percevoir des droits relatifs à l'administration de la Loi et de ses règlements;
- s'assurer de la conformité de l'établissement des droits aux principes d'exploitation et aux obligations prévus par la Loi et le PE, y compris à l'obligation de s'assurer que l'ORMR dispose des ressources suffisantes pour mettre en œuvre les activités pour s'acquitter de sa mission, telle que définie à l'article 16 de la Loi;
- recouvrer intégralement tous ses frais de prestation et de surveillance pour assurer la viabilité constante de l'ORMR en tant qu'organisme sans but lucratif,

tout en optimisant la valeur de la prestation de services pour les intervenants;
- s'assurer, en fixant les frais, que l'ORMR envisage des mesures d'incitation à la conformité à la Loi et des mesures de dissuasion de la non-conformité;
- s'assurer que le conseil d'administration tienne compte de l'incidence d'un nouveau droit ou de la modification d'un droit sur les titulaires de permis et les résidents;
- s'assurer que, dans le cas d'un nouveau droit ou de la modification d'un droit d'un montant supérieur au coût de l'inflation, les intervenants peuvent formuler des commentaires sur le processus d'établissement des droits.

PROCESSUS

L'ORMR examine les droits chaque année ou à une fréquence supérieure, déterminée par le conseil d'administration, en tenant compte des critères ci-dessous et en précisant les modifications des facteurs opérationnels et environnementaux ou les autres renseignements pertinents.

Nul nouveau droit ni modification d'un droit n'entre en vigueur à moins d'avoir été approuvé par le conseil d'administration et après l'exécution des mesures pertinentes décrites à la présente annexe. Le ministre peut dispenser du processus, d'étapes du processus ou de délais à respecter par les avis si le conseil d'administration prouve au ministre, d'une façon qu'il juge satisfaisante, que l'obligation de prendre l'une de ces mesures ou chacune d'elles priverait l'ORMR des ressources nécessaires pour se conformer au PE et à la Loi.

Processus de réduction d'un droit

Quand le conseil d'administration approuve la modification d'un droit qui en réduit de manière temporaire ou permanente le montant ou qui l'élimine, l'ORMR en avise le ministre au moins 30 jours avant la modification proposée, à la suite de quoi un préavis d'au moins 90 jours est donné par écrit aux intervenants du secteur. Dans ce cas, l'étude analytique du droit, y compris les exigences décrites ci-dessous, relatives à la consultation, à l'avis et aux critères, ne s'appliquent pas. En revanche, dans l'avis au ministre, l'ORMR doit indiquer la date d'entrée en vigueur de la réduction ou de l'élimination du droit, la durée de la modification et la récapitulation des recettes et des dépenses prévues de l'ORMR pendant cette période d'application pour s'assurer que cette baisse de revenu ne nuira pas à ses activités et à sa viabilité financière.

Processus à suivre pour les modifications des droits non supérieures au coût de l'inflation

Quand le conseil d'administration approuve une augmentation d'un droit qui n'est pas

supérieure au coût de l'inflation, l'ORMR avise le ministre de la modification proposée au moins 30 jours à l'avance, après quoi un préavis d'au moins 90 jours est donné par écrit aux titulaires de permis et aux groupes d'intervenants du secteur. Dans ce cas, l'étude analytique du droit, y compris les exigences relatives à la consultation, à l'avis et aux critères, ne s'applique pas.

Processus à suivre pour les nouveaux droits ou pour les modifications des droits supérieurs au coût de l'inflation

Chaque proposition d'établissement d'un nouveau droit ou d'augmentation d'un droit supérieur au coût de l'inflation fait l'objet d'une étude analytique et d'une consultation menées par l'ORMR, conformément aux sections ci-dessous, relatives à l'étude analytique du droit, la consultation et l'avis, et les critères.

Étude analytique du droit

L'ORMR prépare une étude analytique du droit sous la forme d'une analyse de rentabilisation consistant en une analyse écrite du nouveau droit ou de l'augmentation d'un droit supérieur au coût de l'inflation qui comporte les éléments suivants :

- une analyse des tendances qui se manifestent dans le secteur des maisons de retraite ou d'autres tendances pouvant avoir une incidence sur le secteur et l'ORMR;
- l'estimation des coûts pour chaque activité ou programme nouveau, existant ou élargi, tel que décrit dans le plan d'affaires de l'ORMR;
- l'estimation des coûts associés à la mise en œuvre de mesures législatives nouvelles ou modifiées ou de recommandations externes;
- une justification fondée sur les revenus et les dépenses historiques, réels et projetés, ainsi que sur l'incidence sur les activités opérationnelles et le niveau de celles-ci;
- le résumé des commentaires des intervenants sollicités, conformément au processus de consultation et d'avis décrit ci-dessous;
- une déclaration de conformité aux critères énoncés ci-dessous.

L'ORMR donne au ministre un préavis écrit de la proposition d'un nouveau droit ou de modification d'un droit et attend la date la plus proche, soit la confirmation écrite du ministre d'aller de l'avant, soit 45 jours, avant de solliciter les commentaires des titulaires de permis et des groupes d'intervenants ou de rendre public le droit proposé autrement. L'étude analytique du droit (sans le résumé des commentaires des intervenants) est présentée au ministre à ce stade.

Consultation et avis

L’ORMR sollicite les commentaires des titulaires de permis et des intervenants du secteur sur la proposition d’un nouveau droit ou de modification d’un droit supérieur au coût de l’inflation pendant une période d’au moins 30 jours, préalablement à l’avis écrit décrit ci-dessous. L’ORMR sollicite également les commentaires de son comité consultatif sur la proposition d’un nouveau droit ou de modification d’un droit supérieur au coût de l’inflation (Conseil consultatif des parties prenantes de l’ORMR) et tient dûment compte de son avis. Un résumé des commentaires et de l’avis, après leur réception, est transmis, à titre d’information, au ministre et complète l’étude analytique du droit. Une fois la consultation achevée, le conseil d’administration examine et peut approuver la modification d’un droit. L’ORMR fournit également, à ce stade, au ministre une copie de l’ébauche de l’avis informant les titulaires de permis et les intervenants du secteur de l’entrée en vigueur d’un nouveau droit ou de la modification d’un droit supérieur au coût de l’inflation.

Un avis écrit est donné en même temps au ministre, aux titulaires de permis et aux intervenants du secteur au moins 90 jours avant l’entrée en vigueur du nouveau droit ou de la modification d’un droit supérieur au coût de l’inflation. L’ORMR s’efforce d’achever et d’afficher le résultat de son processus d’examen avant le 30 septembre de chaque année pour les droits qui s’appliquent l’année civile suivante.

Critères

Lors de l’élaboration d’une proposition d’un nouveau droit ou de modification d’un droit supérieur au coût de l’inflation, le conseil d’administration accorde l’attention nécessaire aux engagements financiers de l’ORMR, à son plan d’affaires et à l’incidence potentielle du droit ou de la modification du droit sur les titulaires de permis et les résidents. De plus, les critères ci-dessous sont examinés et pris en compte :

- Les droits sont fixés selon le principe du recouvrement des coûts et visent à couvrir tous les frais de l’ORMR associés à l’administration de la Loi, y compris ceux qui ne peuvent pas être directement imputables aux payeurs, comme le traitement des plaintes, les inspections, les enquêtes, les poursuites, les campagnes de sensibilisation du public, la conception et la tenue du site Web, les programmes de gouvernance, la surveillance gouvernementale et la production de rapports, et l’administration générale.
- L’ORMR peut fixer différents types de frais (p. ex. fixes, variables, recouvrement des coûts directs), y compris, sans s’y limiter, des catégories de permis et combiner différents types de droits.
- Les droits respectifs perçus pour différentes activités de surveillance et de délivrance des permis tiennent compte de ce qui suit :
    - les coûts relatifs du traitement des demandes ou de l’offre d’activités de

surveillance pour l'ORMR;
    - l'uniformité de leur application, indépendamment de l'emplacement géographique.
- Le contexte économique provincial, les perspectives démographiques, le taux d'inflation, l'abordabilité et les circonstances exceptionnelles et d'autres facteurs qui peuvent avoir une incidence sur la viabilité et la stabilité du secteur, ainsi que l'application équitable des droits dans un secteur diversifié qui correspond à la surveillance appropriée pour répondre aux besoins des résidents.
- Tous les droits sont exigibles sur demande ou quand une activité de surveillance est demandée ou fournie. Tous les remboursements ou toutes les dispenses des droits doivent être prévus dans une politique écrite, conformément à leur définition par l'ORMR. Nonobstant ce qui précède, aucuns frais de demande de permis ne seront remboursés après la réception de la demande et des frais ou après une activité de surveillance fournie.
- Les frais de retard ne sont pas assujettis au processus et aux critères d'établissement des droits énoncés dans la présente annexe. S'il a lieu, les pratiques commerciales habituelles s'appliquent (p. ex. intérêts perçus sur les comptes en souffrance, etc.).
- Lors de l'établissement ou de la révision d'un droit, il est nécessaire de tenir dûment compte de la dissuasion des infractions à la Loi.

L'Office de réglementation des maisons de retraite



Le président du conseil d'administration

Date : April 14, 2022

Sa Majesté la reine du chef de l'Ontario



Le ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité

Date : April 19, 2022

ANNEXE « G » – PAIEMENTS*

Veuillez noter que l'annexe « G » est sans objet en ce moment.

ANNEXE H – CODE SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

OFFICE DE RÉGLEMENTATION DES MAISONS DE RETRAITE

Survol

1. L'Office de réglementation des maisons de retraite (ORMR) est un organisme de réglementation indépendant, autofinancé et à but non lucratif, chargé d'appliquer la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite*.

2. Conformément au protocole d'entente, le présent Code définit la politique et les procédures relatives aux renseignements sous la garde ou le contrôle de l'ORMR, y compris :

    a. l'accès aux renseignements contenus dans les dossiers détenus par l'ORMR;

    b. la protection des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé;

    c. la collecte, l'utilisation, la divulgation et le traitement des renseignements par l'ORMR, y compris les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé; et

    d. les droits et recours procéduraux concernant le traitement des renseignements.

3. Bien que la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* ne s'applique pas à l'ORMR, celle-ci s'engage à promouvoir la transparence et la responsabilité de ses activités de réglementation, tout en garantissant la confidentialité des renseignements personnels, des renseignements personnels sur la santé et des renseignements opérationnels sensibles.

4. Les procédures d'accès à l'information prévues par le présent Code ne s'appliquent pas à l'échange d'informations entre l'ORMR, le ministre et le ministère.

Objectif

5. Les objectifs du présent Code sont les suivants :

    a. Établir et décrire un droit d'accès aux renseignements sous la garde et le contrôle de l'ORMR, dans la mesure permise par la Loi et la législation applicable, y compris la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé,* conformément aux principes suivants :

        i. les renseignements pertinents permettant une prise de décision éclairée doivent être disponibles;

        ii. les exceptions au droit d'accès doivent être limitées et spécifiques; et

        iii. des procédures efficaces doivent être mises en place en ce qui concerne l'examen des décisions relatives à la divulgation de renseignements.

    b. Protéger la vie privée des individus en ce qui concerne les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé détenus par l'ORMR.

Définitions

6. Les définitions suivantes s'appliquent au présent Code :

    a. « Loi » s'entend de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* et les règlements qui s'y rapportent;

    b. « Code » s'entend du présent Code sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée de l'ORMR;

c. « Contrôle » s’entend du pouvoir ou de l’autorité de prendre une décision concernant l’utilisation ou la divulgation d’un dossier;

d. « Garde » s’entend de la conservation, de l’entretien, de la surveillance, de la préservation ou de la sécurité d’un dossier à des fins professionnelles légitimes;

e. « Motif futile ou vexatoire » s’entend de toute demande d’accès à l’information qui, par exemple, est faite sans aucun motif raisonnable, n’a pas d’objectif légitime mais vise à harceler ou à atteindre un autre objectif sans rapport avec le processus utilisé, constitue une demande répétée dans le but de réexaminer un enjeu déjà traité, est faite de mauvaise foi ou constitue une demande d’information spéculative ou sans discernement sans aucun motif raisonnable permettant de cerner un résultat escompté;

f. « Ministre » s’entend du ministre des Services aux aînés et de l’Accessibilité ou de tout autre membre du Conseil exécutif à qui la responsabilité de l’application de la Loi est confiée ou transférée en vertu de la *Loi sur le Conseil exécutif*;

g. « Ministère » s’entend du ministère du ministre;

h. « Renseignements personnels sur la santé » s’entend des renseignements personnels sur la santé tels que définis dans la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*;

i. « Renseignements personnels » s’entend des renseignements concernant une personne identifiable ou permettant de déduire son identité, à l’exclusion du nom, du titre, de l’adresse professionnelle et du numéro de téléphone d’un dirigeant, d’un directeur ou d’un employé d’une organisation, ou d’une personne agissant à titre professionnel, ou des renseignements relatifs à une personne décédée depuis plus de trente ans;

j. « Dossier » désigne tout document ou enregistrement de renseignements sous quelque forme que ce soit, y compris un dossier contenant des renseignements personnels sur la santé et des renseignements personnels;

k. « Activité de réglementation » désigne l'administration de la Loi par l'ORMR, y compris la participation à des enquêtes, les questions relatives aux permis, les inspections, les contrôles de conformité, les investigations, les rapports obligatoires, les plaintes, les ordres ou les décisions du registrateur concernant l'application, ou les poursuites, ou tout examen, toute audience, tout appel ou toute procédure judiciaire connexe; et

l. « ORMR » désigne l'Office de réglementation des maisons de retraite.

Application

7. Le présent Code s'applique aux renseignements collectés, créés, utilisés ou divulgués par l'ORMR dans le cadre de l'application de la loi et comprend les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé.

Responsabilité

8. L'ORMR est responsable de tous les dossiers dont elle a la garde et le contrôle et doit désigner une ou plusieurs personnes chargées de veiller au respect du présent Code.

9. Conformément à ce point, l'ORMR a nommé un directeur général de la protection de la vie privée chargé de s'assurer de la conformité au présent Code et à toute politique et procédure y afférente. Celui-ci est aussi chargé de recevoir les plaintes concernant la protection de la vie privée. Le directeur général de la protection de la vie privée est responsable de toutes les décisions relatives à la divulgation ou à la non-divulgation de renseignements et de l'application du présent Code. Il peut déléguer tout ou partie de ses responsabilités.

10. La création, la collecte, l'utilisation et la gestion des renseignements peuvent relever de la responsabilité d'autres personnes au sein de l'ORMR.

11. Bien que l’ORMR prenne des mesures raisonnables pour assurer l’exactitude des informations fournies dans le cadre du présent Code, elle ne garantit pas qu’elles sont complètes, exactes ou à jour.

Obligation légale de confidentialité

12. L’ORMR donnera accès aux renseignements conformément au présent Code et dans la mesure où cela est autorisé par la Loi.

13. En vertu de l’article 113 de la Loi, l’ORMR est tenue au secret à l’égard des renseignements, notamment les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé, qu’ils obtiennent dans l’exercice des pouvoirs ou des fonctions que leur attribue la Loi et ne doivent pas les communiquer à qui que ce soit, sous réserve des exceptions spécifiques suivantes énoncées dans la Loi :

    a. dans la mesure où l’exige l’application de la Loi et des règlements ou pour toute instance introduite en vertu de la Loi;

    b. au ministère ou à l’organisme d’un gouvernement qui s’occupe de l’application de la Loi;

    c. à un agent de la paix, afin de faciliter une inspection en cours ou éventuelle ou une enquête menée, ou toute autre démarche semblable entreprise, en vue d’une procédure d’application de la loi ou qui aboutira vraisemblablement à une telle procédure;

    d. dans le cadre d’une instance criminelle, comme l’exige la loi;

    e. avec le consentement de la personne à laquelle se rapportent les renseignements;

    f. à l’avocat de la personne à laquelle se rapportent les renseignements;

    g. dans la mesure où la Loi prévoit que les renseignements sont accessibles au public;

h. si les renseignements portent sur l'observation de la Loi ou des règlements ou concernent un incident grave mettant en cause une maison de retraite, et que les renseignements sont communiqués à une personne qui assure l'application ou l'exécution d'une autre loi ou d'un règlement pris en vertu d'une autre loi, dans la mesure où cela est nécessaire pour faciliter une inspection, une enquête ou toute autre démarche semblable liée à l'application ou à l'exécution de l'autre loi ou du règlement;

i. si la loi l'autorise ou l'exige;

j. dans d'autres circonstances prescrites par les règlements, qui concernent la communication de renseignements aux personnes ou entités suivantes :

    i. ministère, organisme ou autorité administrative d'un gouvernement chargé de l'application d'une législation similaire à la Loi ou d'une législation visant à protéger les consommateurs, ou toute autre entité à laquelle a été confiée l'application d'une législation similaire à la Loi ou d'une législation visant à protéger les consommateurs;

    ii. le médecin-hygiéniste en chef, un médecin hygiéniste ou le ministre, tels que définis dans la *Loi sur la protection et la promotion de la santé;*

    iii. le commissaire des incendies, le chef des pompiers d'un service d'incendie ou le secrétaire d'une municipalité, au sens de la *Loi de 1997 sur la prévention et la protection contre l'incendie;*

    iv. une entité ou une organisation mobilisée dans la protection des consommateurs en Ontario, si la divulgation de renseignements vise à protéger les consommateurs;

v. l’organe directeur d’une profession réglementée par la loi de l’Ontario, si la divulgation de renseignements vise à protéger les consommateurs ou la santé et la sécurité publiques;

vi. une entité ou une organisation qui fournit ou facilite la fourniture d’un service de soins, si la divulgation de renseignements vise à protéger la santé et la sécurité publiques.

14. De plus, la Loi interdit à la L’ORMR de mettre à la disposition du public des rapports d’inspection ou des ordres du registrateur contenant des renseignements personnels ou des renseignements personnels sur la santé.

Accês à l’information

15. Sous réserve de la Loi et des exemptions prévues par le présent Code, toute personne a le droit d’accéder :

    a. aux renseignements qui doivent être rendus publics en vertu de la Loi;

    b. aux renseignements qui peuvent être communiqués aux personnes mentionnées à l’article 113 de la Loi; et

    c. aux renseignements personnels de cette personne et aux renseignements personnels sur la santé qui sont sous la garde et le contrôle de l’ORMR.

Accessibilité pour les personnes en situation de handicap

16. Sur demande, l’ORMR offrira, ou fera en sorte d’offrir, aux personnes en situation de handicap des documents en format accessible et des supports de communication, y compris un soutien pour les demandes d’accès à l’information et le respect de la procédure d’examen de la confidentialité et de l’accès à l’information, conformément à la *Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario* et à la Politique d’accessibilité pour les services à la clientèle de l’ORMR.

Accès aux renseignements publics

17. L'ORMR est tenue de conserver les renseignements suivants dans un registre accessible au public, qui se trouve sur le site Web de l'ORMR.

    a. Pour chaque demande de permis :

        i. le nom et l'adresse de l'auteur de la demande;

        ii. le nom et l'adresse de la maison de retraite;

        iii. une mention indiquant si une tête d'extincteur automatique à eau est installée dans la chambre de chaque résident de la maison de retraite ou ailleurs dans la maison et, dans l'affirmative, des renseignements au sujet des têtes d'extincteur;

        iv. le nombre de résidents que peut recevoir la maison de retraite;

        v. les services en matière de soins que l'auteur de la demande, une fois devenu titulaire de permis, mettra à la disposition des résidents de la maison de retraite; et

        vi. des renseignements sur l'état de la demande, notamment sur toute décision prise par le registrateur à l'égard de celle-ci et sur tout appel de cette décision.

    b. Pour chaque permis :

        i. le nom et l'adresse du titulaire du permis;

        ii. le nom et l'adresse de la maison de retraite;

        iii. une mention indiquant si une tête d'extincteur automatique à eau est installée dans la chambre de chaque résident de la maison de retraite ou ailleurs dans la maison et, dans l'affirmative, des renseignements au sujet des têtes d'extincteur;

        iv. le nombre de résidents que peut recevoir la maison de retraite;

v. les services en matière de soins que le titulaire de permis met à la disposition des résidents de la maison de retraite;

vi. la catégorie à laquelle appartient le permis délivré au titulaire de permis, s'il y a lieu;

vii. les conditions éventuelles auxquelles le registrateur a assujetti le permis,

viii. un résumé de chaque rapport d'inspection rédigé à l'égard de la maison de retraite, avec tous les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé caviardés;

ix. des renseignements sur les ordres éventuellement donnés au titulaire de permis par le registrateur, y compris des renseignements sur les appels de ces ordres, avec tous les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé caviardés;

x. des renseignements sur toute déclaration de culpabilité dont fait l'objet le titulaire de permis ou l'un de ses administrateurs ou dirigeants pour une infraction à la Loi, y compris la peine imposée en l'occurrence,

xi. des renseignements sur toute expiration, révocation ou remise du permis;

xii. le nom de la personne-ressource principale du titulaire du permis et, le cas échéant, les coordonnées supplémentaires du titulaire du permis, telles que l'adresse de courriel, le numéro de téléphone, le numéro de télécopie et l'adresse du site Web;

xiii. le nom de toute personne détenant un intérêt majoritaire dans le titulaire de permis;

xiv. un identifiant unique pour le permis;

xv. la date à laquelle le permis d'exploiter la maison de retraite a été remis pour la première fois; et

xvi. le nom de la personne, le cas échéant, que le titulaire du permis emploie ou retient pour gérer les activités ou la majeure partie des activités de la maison de retraite.

18. Les renseignements publics comprennent les dossiers que l'ORMR a publiés sur son site Web ou qu'elle a jugé nécessaire de mettre à la disposition du public pour assurer l'application de la Loi.

Procédure de demande d'accês

19. Les demandes d'accès à l'information doivent être formulées par écrit sous la forme et selon les modalités spécifiées sur le site Web de l'ORMR.

20. Dans les 30 jours suivant la réception d'une demande écrite d'accès à l'information, l'ORMR indiquera à l'auteur de la demande le délai estimé pour fournir une réponse formelle à la demande ainsi que le coût approximatif, le cas échéant, de la réponse à la demande, afin de confirmer si l'auteur de la demande souhaite donner suite à sa demande ou la retirer.

21. Dès réception d'une demande écrite et de la confirmation par l'auteur de la demande, en vertu du paragraphe 20 du présent Code, qu'il souhaite donner suite à sa demande, l'ORMR déterminera si l'une des exceptions à l'accès prévues par la Loi ou le présent Code s'applique.

22. Après avoir examiné la demande et les exemptions et dispositions de la Loi et du présent Code, l'ORMR fournira à l'auteur de la demande l'accès à tout ou partie des dossiers demandés ou lui adressera un avis écrit rejetant tout ou partie de la demande.

23. Lorsqu'une demande est rejetée, le demandeur peut demander un examen du refus conformément au paragraphe 49 du présent Code. La décision relative à l'examen est le dernier mécanisme d'examen interne de l'ORMR.

Exceptions à l'accès

24. L'ORMR refusera une demande d'accès à des dossiers si :

    a. cela pourrait révéler des renseignements personnels ou des renseignements personnels sur la santé concernant une personne autre que l'auteur de la demande, sauf si l'accès est autorisé par la loi ou avec le consentement écrit de la personne à laquelle se rapportent les renseignements; ou

    b. cela est contraire à la loi.

25. L'ORMR peut refuser une demande d'accès à des dossiers si, à son avis :

    a. cela peut violer un privilège reconnu par la loi, tel que le secret professionnel de l'avocat, le privilège relatif au litige ou le privilège relatif aux règlements, ou si les dossiers ont été préparés par ou pour un avocat dans le cadre d'un avis juridique ou d'une demande d'avis juridique;

    b. cela peut découler d'une procédure judiciaire au titre de la Loi ou interférer avec une telle procédure;

    c. cela peut découler d'une activité de réglementation ou interférer avec une telle activité;

    d. cela peut révéler des techniques ou des procédures d'enquête actuellement utilisées ou susceptibles d'être utilisées dans le cadre des activités de réglementation de l'ORMR;

    e. cela peut divulguer l'identité d'une source d'information dans le cadre d'une activité de réglementation, ou divulguer des renseignements fournis uniquement par cette source;

f. cela peut compromettre la santé ou la sécurité d’une personne;

g. cela peut priver une personne du droit à une audience équitable ou à une décision impartiale;

h. cela peut compromettre la sécurité d’un bâtiment ou d’un système ou d’une procédure mis en place pour protéger des objets dont la protection est raisonnablement requise;

i. cela peut faciliter la réalisation d’un acte illégal ou entraver l’application ou l’administration de la Loi;

j. ces dossiers ont pu être générés au cours d’une procédure de règlement des litiges, y compris le traitement des plaintes en vertu de la Loi;

k. ces dossiers peuvent révéler des renseignements commerciaux, scientifiques, techniques, financiers ou relatifs aux ressources humaines de l’ORMR ou de toute personne, entité ou de tout titulaire de permis ou tiers qui a fourni les dossiers à l’ORMR à titre confidentiel, explicitement ou implicitement, ou qui pourrait subir un préjudice si ces renseignements étaient divulgués;

l. cela peut révéler le contenu de délibérations, y compris, mais sans s’y limiter, l’ordre du jour, les comptes-rendus, les options et analyses politiques, les conseils du personnel ou d’un consultant externe, les conseils au gouvernement, ou une ébauche de règlement administratif, de résolution ou de règlement, d’une ou de plusieurs des personnes suivantes : le conseil d’administration de l’ORMR, y compris ses comités, sous-comités et groupes de travail, les comités consultatifs, l’agent de gestion des risques, l’agent d’examen des plaintes, le directeur général, le registrateur, le registrateur adjoint ou d’autres membres de la direction de l’ORMR, les conseillers juridiques, les employés ou les agents;

m. cela peut s’avérer excessivement coûteux ou long à fournir pour l’ORMR, en fonction de la nature de la demande et du volume de documents demandés;

n. le motif de la demande est futile ou vexatoire, selon les définitions de l’ORMR;

o. cela peut enfreindre une obligation contractuelle du côté de l’ORMR;

p. ces dossiers consistent un en un rapport ou en d’autres renseignements fournis par un gouvernement, un organisme de réglementation ou d’application de la loi à l’ORMR à titre confidentiel, explicitement ou implicitement; ou

q. cela peut révéler des renseignements sur l’approvisionnement, y compris des renseignements soumis à l’ORMR dans le cadre d’une procédure d’approvisionnement.

26. Lorsque des renseignements faisant l’objet d’une exception à une demande d’accès peuvent être raisonnablement prélevés ou caviardés d’un document, l’ORMR peut prélever ou caviarder ces renseignements et fournir à l’auteur de la demande un accès à la partie restante du document qui ne fait l’objet d’aucune exception. La question de savoir si les renseignements peuvent être raisonnablement prélevés ou caviardés dépendra, en partie, des ressources nécessaires pour effectuer le prélèvement ou le caviardage.

27. L’ORMR peut refuser de confirmer ou de nier l’existence d’un dossier lorsque la divulgation de l’existence du dossier constituerait une atteinte injustifiée à la vie privée d’une personne (par exemple parce qu’il concerne les antécédents médicaux ou psychologiques, le diagnostic, l’état, le traitement ou indique l’origine raciale ou ethnique, l’orientation sexuelle ou les croyances ou associations religieuses ou politiques d’une personne) ou lorsque la divulgation de l’existence du dossier pourrait raisonnablement compromettre une activité de réglementation ou une procédure judiciaire.

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SUR LA SANTÉ

Collecte de renseignements personnels et de renseignements personnels sur la santé

28. L'ORMR limitera la collecte de renseignements personnels et de renseignements personnels sur la santé à ce qui est raisonnablement nécessaire à la réalisation de son mandat.

29. L'ORMR recueille des renseignements, qui peuvent comprendre des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé, sur les résidents des maisons de retraite, auprès des titulaires de permis, des exploitants de maisons de retraite, des résidents et d'autres personnes, afin de contrôler et d'assurer le respect de la loi par les titulaires de permis, d'évaluer si une personne répond aux critères d'admissibilité à un permis de l'ORMR et d'administrer la loi.

30. L'ORMR recueille des renseignements personnels, y compris des renseignements personnels sur la santé, sur les résidents des maisons de retraite et les membres du public en relation avec les plaintes déposées et les préoccupations soulevées à l'égard des titulaires de permis et des opérateurs de maisons de retraite. Ces renseignements sont recueillis principalement dans le but de déterminer si une personne a déposé une plainte ou soulevé une préoccupation valable concernant un titulaire de permis ou un opérateur, de fournir des renseignements sur les droits et les responsabilités de la personne et de gérer ou de résoudre la plainte ou la préoccupation.

31. L'ORMR recueille des renseignements personnels auprès des demandeurs de permis et des titulaires, y compris les agents, les directeurs et les personnes qui détiennent un intérêt majoritaire dans les auteurs de demande et les titulaires de permis. Ces renseignements sont recueillis principalement dans le but de déterminer si la personne satisfait aux critères d'obtention d'un permis en vertu de la Loi, de garantir le respect de celle-ci et de l'appliquer.

32. Lorsqu'une personne fournit volontairement ses renseignements personnels ou ses renseignements personnels sur la santé à l'ORMR, elle consent à ce qu'ils soient utilisés et divulgués conformément au présent Code et aux fins de l'application de la Loi et d'autres textes législatifs pertinents. Ce consentement peut également être implicite du fait des activités de cette personne avec l'ORMR.

33. Sous réserve de l'exception prévue au paragraphe 34 du présent Code, lorsque l'ORMR collecte des renseignements personnels ou des renseignements personnels sur la santé, elle doit, dans la mesure du possible :

    a. collecter des renseignements personnels seulement auprès de la personne concernée, à moins que celle-ci n'autorise un autre mode de collecte; et

    b. expliquer à la personne concernée l'objectif de la collecte de ses renseignements personnels et, au moment de la collecte ou avant, obtenir son consentement pour la collecte, l'utilisation et la divulgation de ces renseignements par l'ORMR à cette fin.

34. Lorsque cela est nécessaire à l'application de la Loi, y compris lors d'inspections, des demandes d'obtention de permis et de conformité, d'enquêtes et d'autres activités de réglementation, l'ORMR peut collecter des renseignements personnels ou des renseignements personnels sur la santé à l'insu ou sans le consentement de la personne concernée par ces renseignements ou sans communiquer l'objectif de la collecte à cette personne.

Utilisation et divulgation de renseignements personnels et de renseignements personnels sur la santé

35. Sous réserve des exceptions prévues au paragraphe 36 du présent Code, l'ORMR ne doit utiliser les renseignements personnels ou les renseignements personnels sur la santé qu'aux fins pour lesquelles ils ont été collectés et ne doit les communiquer qu'à la personne à laquelle ils se rapportent ou uniquement avec le consentement de cette dernière.

36. Conformément à l'article 113 de la Loi, l'ORMR peut utiliser ou divulguer des renseignements personnels ou des renseignements personnels sur la santé sans le consentement de la personne concernée ou à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été recueillis, dans les conditions suivantes :

    a. Dans la mesure où l'exige l'application de la Loi et des règlements, y compris, mais sans s'y limiter, les activités de réglementation de l'ORMR, ou pour toute instance introduite en vertu de la Loi;

    b. au ministère ou à l'organisme d'un gouvernement qui s'occupe de l'application de la Loi;

    c. à un agent de la paix, afin de faciliter une inspection en cours ou éventuelle ou une enquête menée, ou toute autre démarche semblable entreprise, en vue d'une procédure d'application de la loi ou qui aboutira vraisemblablement à une telle procédure;

    d. dans le cadre d'une instance criminelle, comme l'exige la loi;

    e. à l'avocat de la personne à laquelle se rapportent les renseignements;

    f. dans la mesure où la Loi prévoit que les renseignements sont accessibles au public;

    g. si les renseignements portent sur l'observation de la Loi ou des règlements ou concernent un incident grave mettant en cause une maison de retraite, et que les renseignements sont communiqués à une personne qui assure l'application ou l'exécution d'une autre loi ou d'un règlement pris en vertu d'une autre loi, dans la mesure où cela est nécessaire pour faciliter une inspection, une enquête ou toute autre démarche semblable liée à l'application ou à l'exécution de l'autre loi ou du règlement;

    h. si la loi l'autorise ou l'exige;

i. Dans d'autres circonstances prescrites par les règlements d'application de la Loi, à savoir :

    i. ministère, organisme ou autorité administrative d'un gouvernement chargé de l'application d'une législation similaire à la Loi ou d'une législation visant à protéger les consommateurs, ou toute autre entité à laquelle a été confiée l'application d'une législation similaire à la Loi ou d'une législation visant à protéger les consommateurs;

    ii. le médecin-hygiéniste en chef, un médecin hygiéniste ou le ministre, tels que définis dans la *Loi sur la protection et la promotion de la santé;*

    iii. le commissaire des incendies, le chef des pompiers d'un service d'incendie ou le secrétaire d'une municipalité, au sens de la *Loi de 1997 sur la prévention et la protection contre l'incendie;*

    iv. une entité ou une organisation mobilisée dans la protection des consommateurs en Ontario, si la divulgation de renseignements vise à protéger les consommateurs;

    v. l'organe directeur d'une profession réglementée par la loi de l'Ontario, si la divulgation de renseignements vise à protéger les consommateurs ou la santé et la sécurité publiques;

    vi. une entité ou une organisation qui fournit ou facilite la fourniture d'un service de soins, si la divulgation de renseignements vise à protéger la santé et la sécurité publiques.

37. L'ORMR peut également divulguer des renseignements personnels ou des renseignements personnels sur la santé sans le consentement de la personne concernée ou à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été recueillis, aux personnes suivantes :

    a. à l'agent de gestion des risques conformément à la Loi;

b. à la personne ou l'entité désignée par le ministre qui procède à un examen en vertu de l'article 19.2 de la Loi;

c. à l'agent d'examen des plaintes conformément à la Loi; ou

d. au vérificateur général conformément à la Loi et à la *Loi sur le vérificateur général,* L.R.O. 1990, chap. A. 35.

Sécurité des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé

38. Le directeur général de la protection de la vie privée doit veiller à ce que des mesures raisonnables soient élaborées et mises en place en ce qui concerne les dossiers contenant des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé afin de protéger les renseignements de ce type sous la garde ou le contrôle de l'ORMR.

39. L'ORMR doit prendre des mesures raisonnables, en fonction du degré de sensibilité des renseignements concernés, pour veiller à ce que les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé, qu'ils soient sur support papier ou électronique, soient protégés contre la perte et le vol.

40. L'ORMR doit veiller à ce que des mécanismes administratifs et de sécurité appropriés soient mis en place pour empêcher l'accès, la divulgation, l'utilisation, la copie ou la modification non autorisés des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé sous sa garde et son contrôle.

41. L'accès permanent aux renseignements personnels et aux renseignements personnels sur la santé détenus par l'ORMR ne doit être autorisé qu'au personnel approprié de l'ORMR, dans la mesure où cela est nécessaire pour l'exécution de ses activités de réglementation.

Correction des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé

42. Lorsqu'une personne obtient l'accès à des renseignements sous la garde de l'ORMR et qu'elle conteste l'exactitude des renseignements personnels ou des renseignements personnels sur la santé la concernant détenus par l'ORMR, elle peut demander la modification de ces renseignements de la manière suivante :

    a. Les personnes qui souhaitent que des corrections soient apportées à leurs propres renseignements personnels ou renseignements personnels sur la santé afin d'en garantir l'exactitude ou l'exhaustivité doivent envoyer leur demande par écrit à l'ORMR, sous la forme et de la manière spécifiées sur son site Web. La demande doit être suffisamment détaillée pour déterminer les renseignements personnels ou les renseignements personnels sur la santé concernés et la correction demandée.

    b. L'ORMR s'efforcera raisonnablement de répondre par écrit à une demande de correction ou de modification des renseignements personnels ou des renseignements personnels sur la santé dans les 60 jours suivant la réception de la demande.

43. Si l'ORMR accepte de corriger ou de modifier un dossier contenant des renseignements personnels ou des renseignements personnels sur la santé :

    a. les modifications ou corrections apportées aux renseignements personnels contenus dans les dossiers reçus de la personne à laquelle ils se rapportent doivent être enregistrées par l'ORMR dès que cela est raisonnablement possible; et

    b. le cas échéant, l'ORMR fournira un avis écrit à chaque tiers auquel le dossier original a été fourni au cours des douze (12) mois précédents, à moins que cela ne soit pas pratique ou que cela interfère raisonnablement avec les activités de réglementation de l'ORMR.

44. Si la demande de correction ou de modification d'une personne est refusée, l'ORMR devra communiquer par écrit les raisons du refus à la personne concernée par les renseignements. L'ORMR devra également joindre au dossier une brève déclaration de désaccord fournie par la personne concernée si elle en fait la demande, à moins que cela ne soit pas pratique ou que cela interfère raisonnablement avec les activités de réglementation de l'ORMR.

45. Il se peut que l'ORMR ne soit pas en mesure de procéder à la correction demandée, en raison de circonstances qui incluent, mais qui ne sont pas limitées, à ce qui suit :

    a. la déclaration qui a été faite, qu'elle soit correcte ou non, est pertinente pour les activités de réglementation de l'ORMR;

    b. l'ORMR détermine qu'elle ne dispose pas des connaissances, de l'expertise ou du pouvoir suffisants pour effectuer la correction;

    c. la correction ou la modification peut raisonnablement interférer avec une activité de réglementation de l'ORMR;

    d. la correction ou la modification peut raisonnablement interférer avec les activités de réglementation ou d'application d'un autre organisme de réglementation ou d'un organisme chargé de l'application de la loi;

    e. la correction ou la modification peut entraîner la modification d'un document original qui n'a pas été créé par l'ORMR;

    f. la correction ou la modification n'est pas importante pour l'activité de réglementation de l'ORMR liée au dossier; ou

    g. la correction ou la modification est interdite par la loi.

ADMINISTRATION ET PROCÉDURES

Frais

46. Des frais administratifs nominaux, fixés dans la grille tarifaire de l'ORMR, peuvent s'appliquer aux demandes de renseignements personnels ou de renseignements personnels sur la santé qui sont faites par la personne concernée par les renseignements.

47. Des frais administratifs, fixés dans la grille tarifaire de l'ORMR, peuvent être appliqués pour tous les autres dossiers mis à la disposition d'un demandeur conformément au présent Code.

48. Les frais administratifs liés à l'accès aux dossiers peuvent inclure les coúts de recherche ou de récupération, y compris le temps de travail du personnel.

Plaintes et recours

49. Les plaintes concernant le traitement des renseignements personnels par l'ORMR, les demandes d'accès à l'information refusées ou la correction des dossiers doivent être déposées conformément à la procédure d'examen de la confidentialité et de l'accès à l'information publiée sur le site Web de l'ORMR.

50. Les décisions prises par l'ORMR conformément à sa procédure d'examen de la confidentialité et de l'accès à l'information constituent le dernier mécanisme d'examen interne de l'ORMR.

Administration

51. L'ORMR doit mettre en œuvre les politiques et procédures nécessaires pour appliquer le présent Code.

52. Les questions relatives aux politiques et procédures en matière d'information de l'ORMR ou au présent code peuvent être adressées par courriel à l'adresse privacy@rhra.ca.

Interprétation

53. En cas de conflit entre le présent Code et la Loi ou toute autre législation applicable, la Loi ou la législation applicable, selon le cas, prévaut.

Date d’entrée en vigueur et examen

54. Le présent Code entre en vigueur le 1er octobre 2024.

55. L’ORMR doit effectuer des examens ponctuels du présent Code et des politiques et procédures connexes. Si des modifications sont apportées aux procédures décrites ci-dessus, elles seront approuvées par le Ministre et publiées sur le site Web de l’ORMR.

Office de réglementation des maisons de retraite



Président du conseil d’administration

Date : 2 novembre 2023

Sa Majesté le Roi du chef de l’Ontario



Ministre des Services aux aînés et de l’Accessibilité

Date : November 14, 2023

ANNEXE « I » – POLITIQUE RELATIVE AUX ACTIVITÉS NON RÉGLEMENTÉES*

Veuillez noter que l'annexe « I » est sans objet en ce moment.

ANNEXE « J » – DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DE CERTAINES DISPOSITIONS ET ANNEXES DU PROTOCOLE D'ENTENTE

OFFICE DE RÉGLEMENTATION DES MAISONS DE RETRAITE

Les dispositions des annexes mises à jour ou des nouvelles annexes au PE indiquées dans la colonne A du tableau ci-dessous entreront en vigueur à la date précisée dans la colonne B du tableau. Pour chaque disposition ou annexe mise à jour ou nouvelle annexe figurant dans la liste ci-dessous, la disposition ou l'annexe correspondante du protocole d'entente entre Sa Majesté la reine du chef de l'Ontario, représentée par le ministre responsable des Services aux aînés et de l'Office de réglementation des maisons de retraite, en date du 2 mars 2011, demeure en vigueur jusqu'à la date précisée dans la colonne B.

A. Disposition/annexe	**B. Date d'entrée en vigueur**
5.2 (10)	Le 30 septembre 2022 (aux fins de l'exigence d'élaborer, d'appliquer et de rendre publiques sur son site Web des normes de service)
5.2 (12)	Le 31 mars 2024 (aux fins de l'exigence d'élaborer, d'appliquer et de rendre publiques sur son site Web des normes de service)
Article 7.1 (7)	Le 31 mars 2023
10 (1)	Le 31 décembre 2022 (seulement aux fins des exigences relatives à la description du rapport annuel figurant à l'annexe « E »)
10 (7) et (9)	Le 1er avril 2024
13 (3)	Le 1er avril 2023
14 (5)	Le 30 septembre 2024 (aux fins des exigences relatives à l'élaboration de politiques en matière de conduite des poursuites, conformément aux principes énoncés dans toutes les politiques et lignes directrices et dans tous les codes ou documents similaires du ministère du Procureur général fournis par le ministre)
18	Le 1er avril 2024

Annexe « B » mise à jour	Le 30 septembre 2022
Annexe « C » mise à jour	Le 31 mars 2023
Annexe « D » mise à jour	Le 31 mars 2024
Nouvelle annexe « E »	Le 30 septembre 2022
Annexe « H » mise à jour	Le 1er avril 2023

L'Office de réglementation des maisons de retraite



Le président du conseil d'administration

Date : April 14, 2022

Sa Majesté la reine du chef de l'Ontario



Le ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité

Date : April 19, 2022

APPENDICE “A” *

Veuillez noter que l’appendice « A » est sans objet en ce moment.