

POLITIQUE SUR LES PLAINTES ADMINISTRATIVES	Référence : HR-001.11
	Domaine : SERVICES GÉNÉRAUX
	Politique approuvée par : Comité de direction chargé de la coordination
	Date d'entrée en vigueur : 14 mai 2018

I OBJET

Définir la politique et la procédure de l'ORMR en matière de traitement des plaintes administratives au sens de la présente politique.

II APPLICATION

La présente politique s'applique à l'ensemble du personnel de l'ORMR.

III DÉFINITIONS

<i>Plainte administrative</i>	Une plainte ou une préoccupation concernant la conduite du personnel de l'ORMR, les politiques et les procédures de l'organisme et/ou l'application desdites politiques et procédures. Les plaintes qui sont formulées par des personnes insatisfaites d'une décision du registrateur ou de la registrateur, qui se rapportent à la conclusion d'une inspection ou qui concernent les politiques de réglementation ou l'interprétation juridique ne constituent pas des plaintes administratives.
<i>Préoccupation mineure</i>	Une plainte ou une préoccupation qui peut être qualifiée de plainte administrative, mais dont le degré de gravité est faible, ne sera pas traitée comme une plainte administrative officielle. Les préoccupations mineures sont celles qui peuvent être corrigées facilement et/ou rapidement, sont axées sur les procédures, ne concernent habituellement pas des problèmes liés au comportement du personnel et ont généralement une incidence faible sur le plaignant ou la plaignante.
<i>Intimé ou intimée</i>	Un membre du personnel de l'ORMR qui fait l'objet d'une plainte administrative ou d'une préoccupation mineure.
<i>Plaignant ou plaignante</i>	Une personne ou une partie externe qui formule une préoccupation ou qui dépose une plainte concernant l'ORMR ou son personnel.

IV POLITIQUE

Principes directeurs

1. Toutes les décisions qui sont prises dans le cadre de la présente politique se fondent sur les principes suivants :
 - a) *Respect des exigences de production de rapports* – Le respect des procédures relatives aux plaintes administratives aide l'ORMR à rendre compte du mode de traitement et de règlement de ces plaintes, conformément à la [sous-disposition 10 \(4\) du protocole d'entente \(PE\)](#).
 - b) *Équité et cohérence* – Les plaintes administratives sont traitées conformément aux principes, aux critères et aux procédures énoncés dans la présente politique afin de maintenir l'équité et la cohérence du processus décisionnel.
 - c) *Responsabilisation* – Tous les membres du personnel de l'ORMR doivent adopter une conduite conforme aux politiques et aux procédures de l'ORMR.
 - d) *Confidentialité* – Tous les renseignements personnels, les renseignements sur la santé ou les renseignements protégés recueillis par l'ORMR dans le cadre d'une plainte administrative demeurent confidentiels, à l'exclusion d'une divulgation permise aux termes de la présente politique ou exigée par la loi. Toutefois, les renseignements seront communiqués aux membres du personnel de l'ORMR qui sont visés par une plainte et qui en ont besoin pour y répondre.
 - e) *Bonne foi* – Toutes les plaintes seront examinées de bonne foi et les plaignants qui déposent une plainte ne feront pas l'objet d'un traitement différent.

Confidentialité, respect des délais de réponse et tenue des dossiers

2. Toutes les plaintes administratives demeurent confidentielles, sous réserve des exceptions suivantes :
 - a) S'il y a lieu, le membre du personnel visé par une plainte administrative sera informé des détails nécessaires pour l'examiner et y répondre de manière exhaustive et équitable.
 - b) Les renseignements fournis par le plaignant ou la plaignante peuvent être communiqués à d'autres membres du personnel de l'ORMR ou à un conseiller ou une conseillère juridique dans le cadre de l'enquête et du règlement de la plainte administrative.
 - c) Au besoin, les autres parties concernées sont informées des résultats de l'examen, dans la mesure où les considérations relatives à la protection de la vie privée et à la confidentialité, y compris les dispositions du Code de l'ORMR sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, le permettent.
3. Le plaignant ou la plaignante et l'intimé ou l'intimée reçoivent une réponse en temps utile sur les résultats de l'enquête, si les circonstances le permettent, dans le respect des obligations de l'ORMR en matière de protection de la vie privée et de confidentialité.

Des exceptions s'appliquent dans certains cas, notamment, mais non exclusivement, si l'affaire est susceptible de donner lieu à une action en justice, si la plainte est abandonnée ou retirée au cours de la procédure, ou bien si la nature de la plainte est jugée frivole ou vexatoire.

4. Il incombe au directeur ou à la directrice des ressources humaines de maintenir une base de données confidentielle sur toutes les plaintes administratives, afin d'assurer un suivi des réponses apportées et du règlement desdites plaintes par l'ORMR. Ces renseignements sont utilisés afin de produire des rapports internes sur le nombre de plaintes et d'assurer un suivi des plaintes en

cours pour en garantir le règlement. Ils permettent également à l'ORMR de satisfaire à ses exigences de production de rapports en vertu du PE.

Responsabilité de la mise en œuvre

La responsabilité première de la mise en œuvre de la présente politique incombe au directeur ou à la directrice des ressources humaines.

V PROCÉDURE

Réception et examen des plaintes administratives

1. Bien qu'une ligne d'assistance gérée par un tiers soit accessible aux titulaires de permis, aux exploitants et aux membres du personnel des maisons de retraite pour déposer une plainte anonyme, l'ORMR encourage tous les éventuels plaignants à communiquer d'abord avec lui pour discuter de leurs préoccupations.
2. Les plaintes administratives potentielles peuvent être portées à l'attention de n'importe quel membre du personnel de l'ORMR, de façon verbale ou écrite. Un dossier électronique peut être tenu dans le cadre des interactions normales avec le plaignant ou la plaignante, par exemple en cas d'incident lié à la réception, mais il n'est pas obligatoire d'ouvrir un dossier de plainte dans la base de données de gestion des cas de l'ORMR.
3. Le membre du personnel de l'ORMR qui reçoit une plainte administrative potentielle l'adressera au ou à la gestionnaire de l'intimé ou de l'intimée, ou bien à son propre gestionnaire en cas d'incertitude quant à la responsabilité. Si la plainte administrative potentielle ne concerne pas un membre particulier du personnel, la personne qui la reçoit l'adressera à la ou au gestionnaire compétent qui est le mieux à même de régler le ou les problèmes soulevés.
4. Le ou la gestionnaire qui reçoit une plainte communiquera avec le plaignant ou la plaignante pour confirmer qu'il ou elle souhaite déposer une plainte officielle. Si tel est bien le cas, la plaignante ou le plaignant sera d'abord invité à suivre la procédure de plainte administrative, qui nécessite de remplir et de soumettre un formulaire de plainte. Les plaignants qui le souhaitent peuvent déposer une plainte administrative anonyme en suivant le processus établi par un tiers pour le compte de l'ORMR. En tout état de cause, autant que possible et dans un souci d'équité envers toutes les parties concernées, le nom et les coordonnées du plaignant ou de la plaignante ne seront pas communiqués à l'intimé ou à l'intimée.
5. Dès réception d'un Formulaire de plainte administrative (annexe B) dûment rempli ou d'un avis du fournisseur tiers, le directeur ou la directrice des ressources humaines l'examine pour déterminer si la plainte remplit les conditions requises pour constituer une plainte administrative ou bien s'il s'agit d'une préoccupation mineure ou qu'elle n'entre pas dans le champ d'application de la Politique sur les plaintes administratives.
6. Pour les préoccupations mineures, il incombera au ou à la gestionnaire de l'intimé ou de l'intimée (ou bien à la ou au gestionnaire compétent dans le cas d'une plainte de nature générale) d'assurer le suivi de l'affaire, au besoin, afin de régler le problème. Cela peut consister à mener des

enquêtes auprès du plaignant ou de la plaignante et de l'intimé ou de l'intimée, ainsi qu'à collaborer avec les deux parties pour parvenir à un règlement.

- a) Si, au cours de ce processus initial, des renseignements supplémentaires sont obtenus qui permettent de réévaluer le degré de gravité de l'affaire, celle-ci doit être renvoyée au directeur ou à la directrice des ressources humaines pour être examinée en tant que plainte administrative potentielle.
 - b) Le directeur ou la directrice des ressources humaines déterminera si la plainte continue d'être traitée comme une préoccupation mineure ou si elle devient une plainte administrative.
 - c) Si aucun renseignement ne permet de réévaluer la préoccupation et que le ou la gestionnaire peut y répondre, il ou elle doit le faire et clore le dossier. Aucun suivi supplémentaire n'est nécessaire, si ce n'est que la ou les mesures prises doivent être portées au dossier concerné.
7. Si une affaire remplit les conditions requises pour constituer une plainte administrative, tous les dossiers connexes de gestion des cas seront mis à jour et clos dans le système de gestion des cas, au besoin.
- a) Si l'affaire constitue une plainte administrative, un dossier sera ouvert et la plainte sera enregistrée dans le fichier de suivi des plaintes administratives.
 - b) Le plaignant ou la plaignante se verra communiquer le numéro du dossier et une estimation du délai prévu pour la conduite de l'enquête et la fourniture d'une réponse.
8. Si la plainte n'entre pas dans le champ d'application de la Politique sur les plaintes administratives, la plaignante ou le plaignant sera orienté vers le processus approprié.
9. Aucune affaire concernant le plaignant ou la plaignante, y compris son établissement agréé ou son personnel, s'il y a lieu, ne sera confiée à un membre du personnel de l'ORMR visé par une plainte administrative, et ce, jusqu'à ce que la plainte soit examinée, l'enquête menée et le dossier clos.
10. Dès réception, toutes les plaintes administratives sont examinées et évaluées afin de déterminer les conséquences éventuelles dans les domaines suivants :
- a) Ressources humaines : Les allégations peuvent avoir une incidence sur la relation d'emploi d'une personne avec l'ORMR (prise de sanctions disciplinaires) ou nuire à la sécurité et au bien-être de toute personne travaillant pour l'ORMR.
 - b) Assurance : Les allégations peuvent entraîner des obligations d'avis ou avoir un effet sur la couverture d'une police d'assurance détenue par l'ORMR.
 - c) Justice : Les allégations peuvent exposer à des actions en justice et/ou nécessiter d'obtenir un avis juridique.
 - d) Réputation : La plainte administrative ou certains de ses aspects peuvent faire l'objet de publicité.
11. Si l'une ou plusieurs des conséquences susmentionnées sont mises en évidence, une enquête plus officielle peut s'avérer nécessaire.

Enquête

12. Après avoir évalué les conséquences éventuelles, le directeur ou la directrice des ressources

humaines déterminera le processus d'enquête approprié et le personnel compétent à mobiliser. Dans de rares cas, selon la nature de la plainte, le personnel concerné et les problèmes soulevés, il peut s'avérer utile de faire appel aux services d'un tiers externe pour l'examen et l'enquête. Le directeur ou la directrice des ressources humaines prendra cette décision en consultation avec le personnel compétent de l'ORMR. Il convient de noter que chaque situation est unique et que la portée de l'enquête sera adaptée aux circonstances particulières.

13. Les plaintes déposées de façon anonyme par le biais du fournisseur tiers peuvent restreindre la capacité de l'ORMR à mener une enquête complète, en raison de la nature limitée des renseignements reçus.
14. S'il y a lieu, le membre du personnel de l'ORMR qui fait l'objet d'une plainte sera avisé de la plainte et de son contenu. Autant que possible et dans un souci d'équité envers toutes les parties concernées, le nom et les coordonnées du plaignant ou de la plaignante ne seront pas communiqués à l'intimé ou à l'intimée, tant que cela ne compromet pas la capacité du personnel à répondre à la plainte. Dans certains cas, l'avis au personnel de l'ORMR peut être repoussé si des renseignements supplémentaires sont demandés au cours des premières étapes de l'enquête.

Décision, suivi et tenue des dossiers

15. Le directeur ou la directrice des ressources humaines, ou bien sa représentante ou son représentant désigné, déterminera les résultats de l'enquête et les éventuelles mesures de suivi nécessaires.
16. Le directeur ou la directrice des ressources humaines, ou bien sa représentante ou son représentant désigné, avisera le plaignant ou la plaignante (dans la mesure où cela est pertinent et conforme aux obligations de l'ORMR en matière de conformité) et l'intimé ou l'intimée des résultats, par écrit et en temps utile.
17. Dans le cadre de la décision, des mesures de suivi peuvent être prévues (par exemple, correction des erreurs, formation du personnel). La proportion dans laquelle ces mesures de suivi seront divulguées au plaignant ou à la plaignante dépendra des préoccupations spécifiques en matière de confidentialité. Il incombera au directeur ou à la directrice des ressources humaines, ou bien à sa représentante ou son représentant désigné, de demander aux membres du personnel compétents et à leurs gestionnaires d'assurer le suivi interne et d'en documenter la réalisation, selon le cas.
18. Le directeur ou la directrice des ressources humaines, ou bien sa représentante ou son représentant désigné, conservera les documents pertinents et veillera à ce que le fichier de suivi des plaintes administratives soit tenu à jour. Le dossier doit comprendre la plainte administrative, un résumé de l'enquête (ou un compte rendu de l'enquête officielle), les résultats et l'avis signifié par l'ORMR au plaignant ou à la plaignante et à l'intimé ou à l'intimée.

Annexes : Diagramme du processus et Formulaire de plainte administrative

Le diagramme du processus figure à l'annexe A ci-jointe.

La Ligne directrice sur les plaintes administratives et le formulaire figurent à l'annexe B ci-jointe.

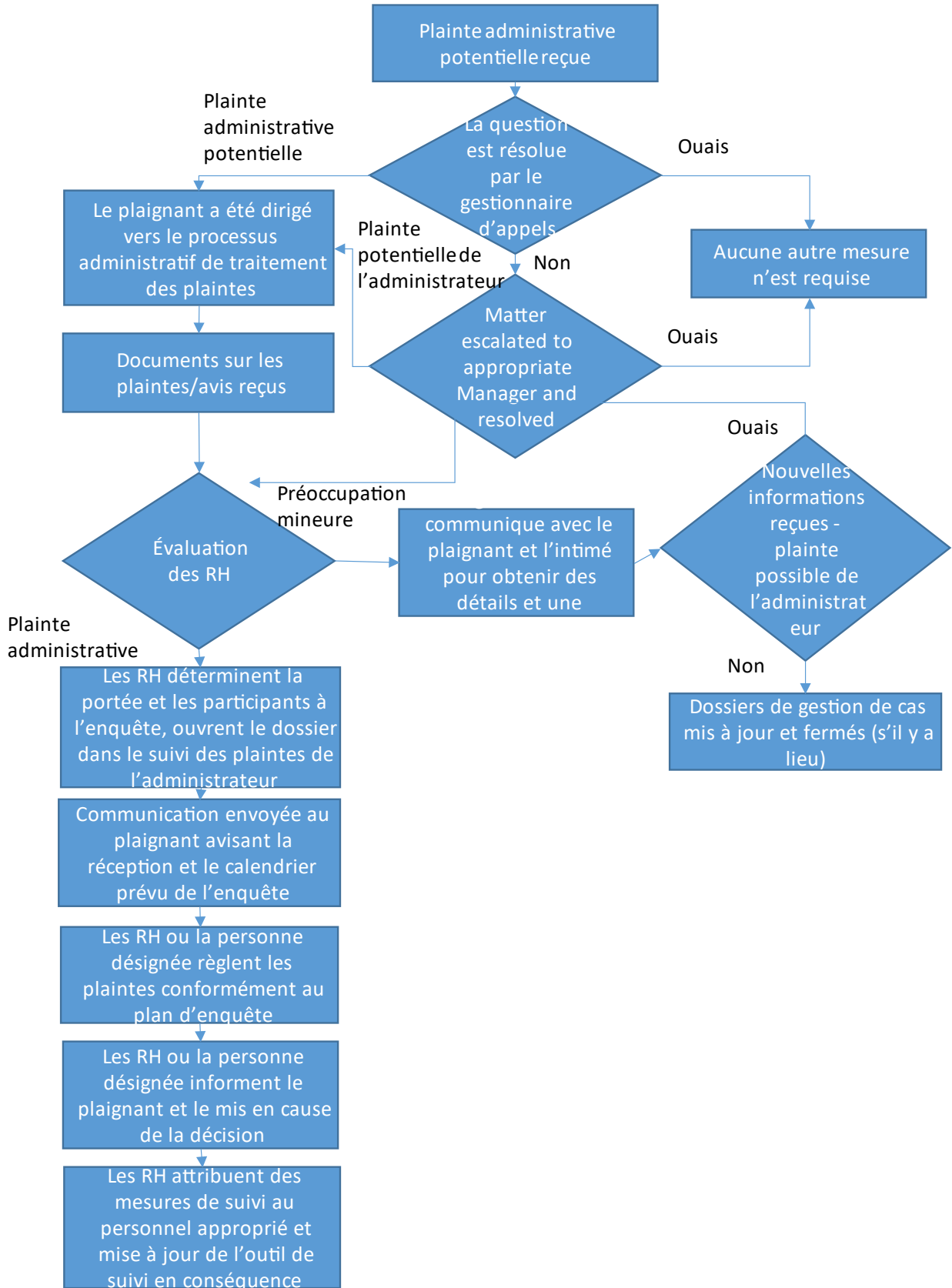
Approbation des documents :

Signature de la personne responsable de l'approbation	Titre de la personne responsable de l'approbation	Date de l'approbation
	Directeur général et registrateur	Mai 2018

Historique des modifications du document :

Date	Description
Novembre 2017	Publication initiale du document
Septembre 2018	Mise à jour indiquant que le directeur ou la directrice des ressources humaines est propriétaire du document
Juin 2023	Mise à jour intégrant le changement de logiciel de gestion des cas
Octobre 2023	Mise à jour intégrant l'adaptation en langage simple et la clarification de l'approche en matière de confidentialité et de représailles
Mars 2024	Mise à jour intégrant le lancement prévu en avril 2024 d'une ligne d'assistance gérée par un tiers permettant aux exploitants et aux titulaires de permis de déposer une plainte anonyme

Annexe A : Processus de déroulement



Annexe B : Ligne directrice sur les plaintes administratives et formulaire

Ligne directrice sur les plaintes administratives et formulaire

Qu'est-ce qu'une plainte administrative?

Une plainte administrative est une plainte concernant :

- la conduite du personnel de l'ORMR
- les politiques et les procédures de l'ORMR
- l'application des politiques et des procédures de l'ORMR

Ce formulaire ou processus ne doit pas être utilisé pour des plaintes concernant les résultats ou les conclusions d'une inspection, l'insatisfaction à l'égard d'une décision du registrateur ou de la registrateur, ou bien les politiques de réglementation ou l'interprétation juridique.

Si l'affaire ne relève pas du mandat de l'ORMR, le personnel est susceptible de fournir des renseignements sur d'autres sources possibles d'aide.

Voici une liste de questions qui ne sont pas du ressort de l'ORMR :

- Relations employeur-employé – L'ORMR n'est pas habilité à régler les différends relatifs au lieu de travail par la médiation ou à licencier des employés d'une maison de retraite. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les droits des employés, veuillez communiquer avec le [ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences](#) ou le [Tribunal des droits de la personne de l'Ontario](#).
- Réductions de loyer, périodes d'avis et expulsions – L'ORMR n'est pas habilité à verser une indemnité financière aux résidents, aux familles ou aux plaignants dans ces domaines. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec la [Commission de la location immobilière](#).
- Différends relatifs aux procurations – Veuillez communiquer avec le [Bureau du tuteur et curateur public](#) de l'Ontario, qui relève du ministère du Procureur général.

Comment déposer une plainte administrative auprès de l'ORMR?

Toutes les plaintes doivent être présentées par écrit en remplissant le [Formulaire de plainte administrative de l'ORMR](#) et en l'envoyant aux coordonnées suivantes :

Par télécopieur : 1 888 631-0170

Par la poste : 55, rue York, bureau 700, Toronto (Ontario) M5J 1R7

Par courriel : info@rhra.ca

Veuillez indiquer l'objet suivant : **Personnel et confidentiel – procédure de plainte administrative**

Pour toute question sur la procédure ou si vous avez besoin d'aide pour déposer une plainte, composez le 1 855 275-7472.

Toutes les plaintes administratives demeureront confidentielles, sous réserve des exceptions suivantes :

- S'il y a lieu, le membre du personnel de l'ORMR visé par la plainte administrative sera avisé.

- Dans le cadre de l'enquête et du processus de règlement, les renseignements fournis peuvent être communiqués à d'autres membres du personnel de l'ORMR ou à un conseiller ou une conseillère juridique.
- Au besoin, et dans la mesure où les considérations relatives à la protection de la vie privée et à la confidentialité le permettent, les autres parties concernées peuvent être informées des résultats de l'examen.

L'ORMR a pris des dispositions pour vous permettre de déposer une plainte administrative de façon anonyme par le biais d'un fournisseur tiers. Pour accéder à ce service, veuillez consulter le site Web de l'ORMR.

À quoi faut-il s'attendre après le dépôt d'une plainte?

L'ORMR traitera votre plainte dans les plus brefs délais. Dès réception, la plainte sera examinée et évaluée afin de déterminer les prochaines étapes. Il se peut que l'ORMR communique avec vous pour obtenir plus de détails sur la plainte. Vous recevrez un numéro de dossier et une estimation du délai prévu pour l'enquête et le règlement de la plainte. Veuillez noter que chaque situation est unique et que la portée de l'enquête sera adaptée aux circonstances particulières.

FORMULAIRE DE PLAINTE ADMINISTRATIVE

Veillez remplir le formulaire suivant. Pour toute question ou si vous avez besoin d'aide pour remplir le Formulaire de plainte administrative, veuillez communiquer avec l'ORMR en composant le 1 855 275-7472 afin de parler à un préposé ou une préposée aux services à la clientèle.

Section 1 : Renseignements concernant le plaignant ou la plaignante

Nom : _____

Adresse postale : _____

Numéro de téléphone : _____ Adresse courriel : _____

Veillez indiquer à quel moment et de quelle manière il est préférable de communiquer avec vous :

Section 2 : Détails de la plainte (veuillez ajouter des pages supplémentaires si nécessaire)

Veillez décrire votre plainte en précisant les renseignements demandés ci-dessous :

- a) Veuillez résumer votre plainte en un paragraphe. S'il y a lieu, joignez les documents justificatifs (copies uniquement).
- b) Veuillez fournir une chronologie des événements, en faisant référence aux documents justificatifs portant sur les actions et la conduite de l'ORMR ou de son, sa ou ses représentants.
- c) Veuillez décrire les efforts que vous avez déployés pour régler cette affaire.
- d) Veuillez indiquer le résultat que vous espérez obtenir en déposant la plainte.

Section 3 : Attestation, consentement et signature

Pour toute question sur la marche à suivre afin de déposer une plainte, veuillez composer le 1 855 275-7472. Veuillez noter que l'ORMR ne peut pas discuter de votre situation en détail ou d'un quelconque règlement tant qu'un formulaire de plainte n'a pas été soumis.

J'ai lu et je comprends ce qui suit :

- Je dépose la plainte à des fins d'enquête et d'examen par l'ORMR et non pour en tirer un gain personnel ou d'autres avantages.
- J'ai joint des copies des documents relatifs à ma plainte.
- Je comprends que tous les renseignements que l'ORMR reçoit de ma part et d'autres parties dans le cadre de l'enquête sur cette plainte peuvent également être communiqués au, à la ou aux représentants de l'ORMR mentionnés dans la plainte.

Date de signature

Signature du plaignant ou de la plaignante

Les formulaires dûment remplis peuvent être envoyés par la poste, par télécopieur ou par courriel aux coordonnées suivantes :

Office de réglementation des maisons de retraite

À l'attention du Service de réception des plaintes administratives

55, rue York, bureau 700

Toronto (Ontario) MJ5 1R7

Télécopieur : 1 855 631-0170

Courriel : info@rhra.ca

Objet : **Personnel et confidentiel – procédure de plainte administrative**