

Code de l'ORMR sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée

I. Objet

L'Office de réglementation des maisons de retraite (ci-après l'« ORMR ») s'engage à assurer la protection et la confidentialité des renseignements personnels qui lui sont confiés ou qu'il élabore dans le cadre de ses opérations et dans l'exercice de ses fonctions de réglementation.

L'ORMR honore cet engagement pour la protection de la vie privée et la confidentialité en se conformant aux obligations qui lui sont imposées par la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* (ci-après la « Loi »), par les règlements en vertu de cette Loi et par la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*, et en adoptant de son plein gré les pratiques énoncées dans le présent Code sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (ci-après le « Code »).

II. Législation

L'ORMR est assujetti à la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* et à certaines dispositions de la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*. Chacune de ces Lois lui impose des obligations en matière de protection et de confidentialité des renseignements personnels.

L'ORMR recueille, utilise, divulgue et conserve des renseignements dans l'exercice des fonctions et pouvoirs qui lui sont attribués et en conformité avec les obligations de confidentialité énoncées aux articles 113 et 114 de la Loi. D'après l'article 113 en particulier, l'ORMR et tous ses dirigeants, administrateurs, employés et mandataires sont tenus au secret et à la confidentialité à l'égard des renseignements – notamment des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé – qu'ils obtiennent dans l'exercice des pouvoirs et des fonctions que leur attribue la Loi. L'article 113 prévoit plusieurs exceptions et autorise l'ORMR et les personnes agissant en son nom à divulguer des renseignements dans les cas suivants :

- (a) dans la mesure où l'exige l'application de la Loi et des règlements ou 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 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 la loi l'autorise ou l'exige;
- (i) dans les autres circonstances prescrites.

L'article 114 empêche aussi la publication de renseignements personnels et de renseignements personnels sur la santé dans les rapports d'inspection finaux de l'ORMR. Il prévoit que seule une version modifiée du rapport, exempte de tout renseignement personnel et de tout renseignement personnel sur la santé, peut être mise à la disposition du public.

III. Politique

Le présent Code s'applique à tous les renseignements que l'ORMR reçoit ou élabore dans l'exercice de ses fonctions de réglementation. Il s'applique aux employés de l'ORMR, à ses entrepreneurs, à ses sous-traitants et à toute personne ayant accès à des renseignements personnels ou à des renseignements personnels sur la santé.

Fins pour lesquelles les renseignements sont recueillis, utilisés ou divulgués

L'ORMR peut être amené à recueillir, utiliser, divulguer ou conserver des renseignements dans l'exercice de ses fonctions de réglementation et dans l'exécution de sa mission légale ou si la loi l'y autorise ou l'y contraint.

Les fonctions de réglementation en vertu desquelles l'ORMR peut recueillir, utiliser, divulguer ou conserver des renseignements comprennent, entre autres, celle d'obtenir la preuve qu'un exploitant a recours à des pratiques illégales, celle de recevoir et d'examiner les plaintes déposées pour des contraventions présumées à la Loi ou encore celle de réunir et d'utiliser des renseignements personnels sur la santé afin de faciliter les enquêtes en matière de mauvais traitements ou d'actes de négligence.

L'ORMR est tenu d'indiquer, sur demande, la fin pour laquelle il recueille, utilise ou divulgue des renseignements personnels ainsi que la fin pour laquelle il peut avoir besoin d'accéder à des renseignements personnels sur la santé. Dans la mesure du possible, les renseignements personnels sont obtenus directement auprès des personnes concernées. Toutefois, dans certains cas et conformément aux fonctions et aux pouvoirs qui lui sont attribués, l'ORMR peut aussi obtenir des renseignements personnels ou des renseignements personnels sur la santé auprès de tiers qui ont le pouvoir de divulguer lesdits renseignements, tels que des agences gouvernementales.

IV. Consentement

Il est important pour l'ORMR de respecter le droit de chacun à donner ou à refuser son consentement pour la collecte et l'utilisation de renseignements personnels. À l'exception des cas où la loi autorise la collecte et l'utilisation sans consentement de renseignements personnels ou de renseignements personnels sur la santé, l'ORMR obtiendra au préalable le consentement de la personne ayant fourni lesdits renseignements ou celui du mandataire autorisé à agir en son nom.

Dans les cas où il a besoin d'accéder à des renseignements personnels ou à des renseignements personnels sur la santé afin de se conformer à ses obligations légales, l'ORMR entend qu'il appartient à quiconque recueille lesdits renseignements de s'acquitter de l'obligation de consentement et ne demandera donc aucun consentement supplémentaire.

V. Exactitude

Il est indispensable pour l'ORMR de disposer de renseignements exacts pour pouvoir exercer ses fonctions de réglementation.

En conséquence, l'ORMR prendra des mesures raisonnables pour s'assurer que les renseignements qu'il recueille, utilise, divulgue et conserve sont exacts. Pour ce faire, il peut être amené à communiquer avec les personnes lui ayant fourni des renseignements en vue d'en vérifier l'exactitude.

VI. Accès à l'information

Conformément à ses obligations légales en vertu de la Loi et de la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*, l'ORMR est tenu à la confidentialité de tous les renseignements qu'il obtient par la mise en œuvre de la Loi. Sauf exception légale, il n'est autorisé à communiquer ces renseignements à personne.

L'ORMR rendra accessibles les renseignements figurant dans son registre public, tels que :

- le nom et l'adresse des maisons de retraite et des exploitants ayant déposé une demande de permis;
- le statut des demandes de permis et les décisions prises par le registrateur à leur égard; et
- les services de soins disponibles dans chaque maison de retraite.

Le registre public est consultable depuis le site Web de l'ORMR (www.ormr.ca) ou sur demande auprès de l'ORMR directement.

Toute personne peut présenter une demande d'accès aux renseignements personnels et aux renseignements personnels sur la santé qui la concernent et dont l'ORMR a la garde ou le contrôle. L'ORMR les lui divulguera ou lui y donnera accès, sauf si un motif impérieux s'y oppose. L'ORMR sera par exemple dans l'impossibilité de divulguer lesdits renseignements dans les cas suivants :

- un privilège juridique limite la divulgation des renseignements;
- une autre loi interdit la divulgation des renseignements;
- les renseignements ont été recueillis ou élaborés en vue d'une instance introduite en vertu de la Loi;
- les renseignements ont été recueillis ou élaborés lors d'une inspection, d'une enquête ou d'une procédure similaire; ou
- l'accès aux renseignements pourrait causer un préjudice grave à quelqu'un.

Les demandes d'accès devront être adressées par écrit à l'ORMR. Une petite redevance administrative pourra être demandée pour les frais de photocopie ou de production du ou des documents.

VII. Restriction de la collecte

L'ORMR se limite à recueillir des renseignements personnels et/ou à accéder à des renseignements personnels sur la santé dans le cadre des fins définies dans le présent Code. Il procède uniquement par des moyens honnêtes et licites.

VIII. Restriction de l'utilisation, de la divulgation et de la conservation

L'ORMR ne peut utiliser ou divulguer aucun renseignement personnel ni aucun renseignement personnel sur la santé dont il a la garde ou le contrôle (ou auquel il a accès dans l'exercice de ses fonctions légales) à moins que cela ne soit nécessaire dans le cadre desdites fonctions. L'ORMR n'utilisera et ne divulguera que le minimum de renseignements personnels ou de renseignements personnels sur la santé nécessaire aux fins pour lesquelles ces renseignements ont été recueillis.

L'ORMR ne divulguera à des tiers aucun renseignement personnel ni aucun renseignement personnel sur la santé sans consentement, sauf si la loi l'y oblige ou l'y

autorise et que la divulgation est nécessaire à l'exercice de ses fonctions légales.

IX. Mesures de protection

L'ORMR reconnaît qu'il est essentiel de mettre en place des mesures adaptées afin de garantir la protection et la confidentialité des renseignements personnels.

L'ORMR prendra des mesures raisonnables afin de protéger les renseignements qu'il reçoit ou qu'il élabore contre les risques suivants : vol, perte, utilisation malveillante, accès non autorisé, divulgation, modification ou encore destruction. Pour protéger la confidentialité de tous les renseignements personnels et/ou de tous les renseignements personnels sur la santé qu'il conserve ou recueille, l'ORMR prendra les mesures physiques, organisationnelles et technologiques adaptées, notamment les mesures de sécurité suivantes : armoires verrouillées, réserve de consultation, réseaux de données protégés par des pare-feu conformes aux normes actuelles du secteur, chiffrement et systèmes protégés par mot de passe.

X. Transparence, responsabilité et conformité

L'ORMR s'engage à mettre en œuvre les principes énoncés dans le présent Code et à sensibiliser les parties prenantes – dont les exploitants de maisons de retraite, les résidents et les particuliers – à ses pratiques en matière de protection de la vie privée. Tout autre document ou politique élaboré en rapport avec le présent Code sera disponible sur le site Web de l'ORMR : www.ormr.ca.

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.

Pour toute question ou pour nous faire part de vos préoccupations quant au non-respect du présent Code par l'ORMR, veuillez communiquer avec nous par courriel à info@rhra.ca.

L'original signé par

Président(e)

10 mai 2012

Date

L'original signé par

Ministre

16 mai 2012

Date