

## **Politique relative à la prestation des services en français**

L'Office de réglementation des maisons de retraite (« ORMR ») est conscient qu'il est important d'offrir aux membres des communautés francophones de la province de l'Ontario un accès facilité aux services en français.

La politique de l'ORMR relative à la prestation des services en français (« la Politique ») a été élaborée en vue de faciliter l'interprétation et le respect des dispositions prévues par la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* (« la Loi ») ainsi que par la *Loi de 1986 sur les services en français* (« la LSF »). La Politique a également été conçue pour aider à planifier la prestation de services de qualité afin de répondre aux besoins des communautés francophones auxquelles l'ORMR fournit des services.

### **I. Objet**

La Politique a pour objet d'améliorer la qualité des services que l'ORMR fournit à la population francophone de l'Ontario.

### **II. Cadre législatif**

L'ORMR est tenu de se conformer aux dispositions relatives à la prestation des services en français prévues par la Loi.

Plus particulièrement, la Loi précise que toute personne a le droit d'utiliser le français dans les rapports prescrits avec l'ORMR (autrement dit, tous les rapports prévus par la Loi), et exige par ailleurs que toutes les communications, tous les renseignements et tous les avis concernant les rapports prescrits avec les titulaires de permis, les résidents ou les membres du public soient disponibles en français.

### **III. Objectifs en matière de prestation de services**

Les objectifs suivants en matière de prestation de services tiennent compte des obligations auxquelles l'ORMR est assujéti et des exigences prévues par la Loi en ce qui touche la prestation de services.

#### *Utilisation du français dans les rapports avec l'ORMR*

L'ORMR veillera à mettre à disposition en français les éléments suivants :

1. Toutes les communications, tous les renseignements et tous les avis que l'ORMR met à la disposition des membres du public, y compris son site Web.
2. Toute documentation que l'ORMR est tenu de mettre à disposition des membres du public en vertu de la Loi, notamment :

## Politique relative à la prestation des services en français

- a. les règlements administratifs;
- b. les formulaires élaborés par l'ORMR;
- c. le code de déontologie;
- d. les rapports annuels;
- e. le registre public; et
- f. les données statistiques sur les maisons de retraite.

L'ORMR s'efforcera de rendre les services et les communications répertoriés ci-dessus disponibles en français dès qu'il lui est raisonnablement possible de le faire.

### *Communications en français*

Si quelqu'un demande à l'ORMR de fournir une communication, un renseignement ou un avis en français, l'ORMR déploiera tous les efforts possibles pour exécuter rapidement cette requête.

#### **IV. Plaintes**

Si vous avez des questions à propos de la Politique, ou si vous estimez que l'ORMR ne se conforme pas aux termes de la Politique, veuillez nous envoyer un courriel à [info@rhra.ca](mailto:info@rhra.ca).

L'ORMR expliquera les procédures relatives aux plaintes aux membres de son personnel ainsi qu'aux personnes qui font une demande ou déposent une plainte. L'ORMR prendra des mesures pour mener une enquête pour chaque plainte et prendra les dispositions appropriées à l'issue de cette enquête, y compris en modifiant la présente politique, s'il y a lieu.

#### **V. Application**

La présente politique s'appliquera à l'ORMR après la première élection de ses administrateurs en vertu de la Loi.

---

L'original signé par  
Président(e)

---

Mai 2012  
Date

---

L'original signé par  
Ministre

---

Mai 2012  
Date