



Agent ou agente d'examen des plaintes de l'ORMR
Manuel de politiques et de procédures

Date d'entrée en vigueur : Août 2024

Table des matières

DÉFINITIONS	3
PROCÉDURE D'EXAMEN PAR L'AEP	4
INTERPRÉTATION ET LIGNE DIRECTRICE SUR LA COMPÉTENCE	6
Aucune autre mesure	6
Nouveaux renseignements	6
Caractère définitif des décisions.....	6
POLITIQUE SUR LE DÉLAI DE TRAITEMENT DES PLAINTES PAR L'AGENT OU L'AGENTE D'EXAMEN DES PLAINTES.....	8
POLITIQUE SUR LE RETRAIT DES DEMANDES	9
POLITIQUE SUR LES PLAINTES CONCERNANT UNE MAISON DE RETRAITE QUI N'EST PLUS TITULAIRE D'UN PERMIS	10
POLITIQUE SUR LES MESURES D'ADAPTATION POUR LES PLAIGNANTS.....	11
POLITIQUE SUR LA CONFIDENTIALITÉ ET LE CONSENTEMENT	12
POLITIQUE SUR LA COMMUNICATION AVEC L'AEP	14

DÉFINITIONS

Dans le présent Manuel de politiques et de procédures :

« Loi » désigne la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite*, L.O. 2010, chap. 11 et son règlement d'application, le Règlement de l'Ontario 166/11.

« Plaignant ou plaignante » désigne la personne qui a présenté une plainte concernant une maison de retraite auprès de l'Office de réglementation des maisons de retraite conformément aux articles 81 à 88 de la Loi.

« AEP » désigne l'agente ou l'agent d'examen des plaintes nommé en vertu de l'article 25 de la Loi.

« Maison de retraite » désigne une maison de retraite agréée en vertu de la Loi.

« Résident ou résidente » ou « résidents » désigne la ou les personnes qui résident dans une maison de retraite.

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

« Mandataire spécial ou mandataire spéciale » désigne la personne qui est légalement autorisée à prendre des décisions au nom du résident ou de la résidente, par exemple une personne détenant une procuration pour le compte du résident ou de la résidente.

PROCÉDURE D'EXAMEN PAR L'AEP

La Loi ne prévoit pas de processus de traitement des plaintes. Le paragraphe 88 (6) de la Loi dispose que l'AEP peut élaborer son propre processus pour l'examen des plaintes, à condition qu'il ne soit pas incompatible avec l'article 88 de la Loi. Le processus suivant a été élaboré pour l'examen des plaintes :

1. **Demande** : La demande d'examen de la plainte est reçue par l'ORMR.
2. **Dossier** : Le personnel de l'ORMR prépare le dossier, qui comprend la décision, la plainte et tous les renseignements dont le registrateur ou la registratrice avait connaissance au moment de prendre la décision. Le personnel de l'ORMR transmet le dossier et la demande à l'AEP. Le personnel de l'ORMR avise le ou la titulaire de permis de la maison de retraite visée par la plainte.
3. **Processus écrit** : La procédure d'examen par l'AEP est un processus écrit. Elle ne comprend pas de réunions ni d'audiences.
4. **Compétence** : L'AEP s'assure d'avoir la compétence requise pour examiner la plainte. En vertu du paragraphe 88 (1) de la Loi, l'AEP peut procéder à l'examen si :
 - a. le registrateur ou la registratrice a étudié le bien-fondé de la plainte
 - b. le registrateur ou la registratrice a avisé le plaignant ou la plaignante par écrit qu'il ou elle ne prendra aucune autre mesure à l'égard de la plainte
 - c. l'AEP n'a pas examiné la plainte antérieurement

Si l'AEP croit ne pas avoir la compétence requise, il ou elle en avise le plaignant ou la plaignante par écrit et lui permet de présenter des observations expliquant les raisons pour lesquelles il ou elle estime que l'AEP a la compétence requise. Le plaignant ou la plaignante dispose de 30 jours pour présenter ses observations. Si l'AEP ne reçoit aucune observation ou s'il ou elle croit toujours, après examen des observations, ne pas avoir la compétence requise, il ou elle clôt le dossier. Cette décision est définitive.

5. **Accusé de réception** : Si l'AEP a la compétence requise, il ou elle prépare un accusé de réception et un formulaire de confirmation des préoccupations qu'il ou elle envoie au plaignant ou à la plaignante et lui accorde un délai de 30 jours pour répondre. L'accusé de réception comprend :
 - a. une synthèse de la compétence de l'AEP, y compris une explication de la norme d'examen du caractère raisonnable et du fait que les décisions sont définitives
 - b. une description des conséquences juridiques potentielles d'une demande
 - c. une explication du paragraphe 88 (8) de la Loi concernant la marche à suivre en cas d'obtention de nouveaux renseignements importants
 - d. une demande invitant le plaignant ou la plaignante à présenter des observations sur le caractère raisonnable (c'est-à-dire à faire part de ses préoccupations spécifiques à l'égard de la décision); si la plaignante ou le plaignant a présenté des observations dans la demande, elle ou il est invité à confirmer ses préoccupations. Un formulaire de confirmation des préoccupations est fourni au plaignant ou à la plaignante pour l'aider à présenter ses observations

6. **Examen** : À la réception du formulaire de confirmation des préoccupations, l'AEP procède à l'examen du dossier, qui inclut la décision et les observations du plaignant ou de la plaignante. Il s'agit d'un « processus écrit » qui ne comprend pas de réunions ni d'audiences avec le plaignant ou la plaignante. L'AEP n'est pas un enquêteur ou une enquêteuse et l'examen est fondé sur les renseignements dont il ou elle dispose.
7. **Nouveaux renseignements** : Si, à tout moment pendant l'examen de la plainte, l'AEP obtient des renseignements sur la maison de retraite dont le registrateur ou la registratrice n'avait pas connaissance, l'AEP détermine si ces renseignements sont importants. Si tel est le cas, l'AEP renvoie la plainte au registrateur ou à la registratrice pour qu'il ou elle l'étudie de façon plus approfondie. La décision relative à l'importance des renseignements est prise par l'AEP et revêt un caractère définitif.
8. **Décision** : Après avoir procédé à l'examen, l'AEP prend une décision et en signifie les motifs écrits au plaignant ou à la plaignante ainsi qu'à la maison de retraite.

Si l'AEP estime que l'examen de la plainte par le registrateur ou la registratrice et sa décision de ne prendre aucune autre mesure était raisonnable, l'AEP ne prendra aucune autre mesure et classera l'affaire.

Si l'AEP estime que l'examen de la plainte par le registrateur ou la registratrice et sa décision de ne prendre aucune autre mesure n'était pas raisonnable, l'AEP pourra renvoyer la plainte au registrateur ou à la registratrice en lui recommandant de prendre d'autres mesures.

9. **Restrictions** : L'AEP ne peut pas :
 - examiner des questions qui ne sont pas soulevées dans la plainte initiale
 - examiner des questions qui ne relèvent pas du champ d'application de la Loi
 - intervenir auprès de la maison de retraite au nom du plaignant ou de la plaignante
 - mener des enquêtes
 - prendre des mesures d'exécution
 - enjoindre au registrateur ou à la registratrice de prendre des mesures spécifiques en lien avec la plainte
 - formuler une conclusion de non-conformité à la Loi
 - ordonner le paiement d'une somme d'argent ou d'une autre indemnité
 - enjoindre au ou à la titulaire de permis de rembourser les droits

INTERPRÉTATION ET LIGNE DIRECTRICE SUR LA COMPÉTENCE

Aucune autre mesure

Le paragraphe 88 (1) de la Loi dispose que l'AEP a la compétence requise pour examiner toute plainte à l'égard de laquelle le registrateur ou la registratrice ne prendra aucune autre mesure. L'expression « aucune autre mesure » n'est pas définie dans la législation. Afin de s'assurer que les plaignants ont amplement l'occasion d'examiner les décisions du registrateur ou de la registratrice, l'AEP considère que l'expression « aucune autre mesure » comprend tout ce qui n'est pas une mesure d'exécution, c'est-à-dire tout ce qui n'est pas une décision du registrateur ou de la registratrice d'assujettir un permis à des conditions ou de le révoquer ou bien de donner un ordre à une maison de retraite qui contrevient à la Loi (c'est-à-dire un ordre de conformité, une pénalité administrative ou un ordre de gestion). Si le registrateur ou la registratrice prend d'autres mesures à l'égard d'une plainte, comme l'envoi d'une lettre de sensibilisation ou d'avertissement au ou à la titulaire de permis, l'AEP a la compétence requise pour examiner ces questions.

Nouveaux renseignements

Le paragraphe 88 (8) de la Loi dispose que si, à tout moment pendant l'examen de la plainte, l'AEP obtient des renseignements importants sur la maison de retraite dont le registrateur ou la registratrice n'avait pas connaissance, l'AEP renvoie la plainte au registrateur ou à la registratrice pour qu'il ou elle l'étudie de façon plus approfondie.

Les observations présentées par le plaignant ou la plaignante au sujet d'une plainte existante ne sont pas considérées comme des nouveaux renseignements. En revanche, les « éléments de preuve » comme les documents en possession du plaignant ou de la plaignante ou les noms de personnes pouvant témoigner au sujet des questions soulevées dans la plainte constituent des nouveaux renseignements. Les plaignants sont invités à fournir ces renseignements ou ces documents directement à l'ORMR pendant le processus de traitement des plaintes. Toutefois, si le plaignant ou la plaignante fournit des nouveaux renseignements au cours de la procédure d'examen, l'AEP déterminera si ceux-ci sont « importants ». La norme appliquée par l'AEP pour déterminer si ces renseignements sont importants est de savoir s'ils auraient raisonnablement pu avoir une incidence sur la décision relative aux préoccupations soulevées dans la plainte, si le registrateur ou la registratrice les avaient reçus. La décision de l'AEP sur l'importance des renseignements est définitive.

Il peut arriver que le plaignant ou la plaignante formule de nouvelles préoccupations. L'AEP n'est pas un enquêteur ou une enquêteuse et ne peut prendre en considération que les préoccupations dont le registrateur ou la registratrice avait connaissance au moment de prendre sa décision. En conséquence, l'ORMR peut demander au plaignant ou à la plaignante qui fait part de nouvelles préoccupations de déposer une nouvelle plainte.

Caractère définitif des décisions

Les décisions de l'AEP sont définitives et ne peuvent pas faire l'objet d'un appel.

L'AEP n'est pas non plus en mesure d'examiner une décision relative à une plainte dont elle ou il a déjà été saisi et que l'AEP a renvoyée au registrateur ou à la registratrice parce qu'elle ou il estimait qu'elle

n'était pas raisonnable. Toutefois, cette restriction ne s'applique pas en cas d'obtention de nouveaux renseignements.

POLITIQUE SUR LE DÉLAI DE TRAITEMENT DES PLAINTES PAR L'AGENT OU L'AGENTE D'EXAMEN DES PLAINTES

La présente politique a pour objet de fixer le délai de traitement des plaintes par l'AEP, qui n'est pas prévu dans la Loi.

L'AEP s'efforce de terminer l'examen d'une plainte dans les six mois suivant la réception de la demande.

Si la plainte ne peut pas être traitée dans ce délai, l'AEP fournit au plaignant ou à la plaignante des explications écrites sur le retard après 90 jours, puis tous les 30 jours (un modèle de lettre d'avis figure à l'annexe A).

Si l'examen de la plainte ne présente pas de difficultés et si le plaignant ou la plaignante respecte également le calendrier, le délai de traitement est généralement inférieur à six mois. Certains cas sont nettement plus complexes que d'autres et nécessitent plus de temps pour procéder à un examen équitable et approfondi. Les facteurs suivants peuvent notamment entraîner des retards :

- les observations présentées par le plaignant ou la plaignante sont longues ou complexes
- les questions soulevées dans la plainte sont nombreuses
- les questions sont complexes

L'AEP passe continuellement en revue la procédure d'examen pour trouver des moyens de la mener à bien plus rapidement, sans en compromettre l'intégrité.

Annexe A Modèle d'avis de retard

Je vous écris pour vous informer que je n'ai pas encore pris de décision dans ce dossier.

Le retard en date du (DATE) est principalement dû au fait que (EXPLICATION).

Je m'efforcerai de vous communiquer une décision d'ici au (DATE). Si je ne suis pas en mesure de le faire, je vous en informerai par écrit tous les 30 jours jusqu'à ce qu'une décision soit prise.

Bien que ces délais ne soient pas inhabituels, je tenais à vous envoyer cet avis.

Merci de votre patience. Pour toute question, n'hésitez pas à communiquer avec moi par courriel.

POLITIQUE SUR LE RETRAIT DES DEMANDES

La Loi ne précise pas la marche à suivre si le plaignant ou la plaignante souhaite retirer sa demande d'examen. À ce titre, la présente politique s'applique dans les situations suivantes :

1. le plaignant ou la plaignante fait savoir qu'il ou elle souhaite retirer sa plainte
2. le plaignant ou la plaignante ne répond pas aux communications

La procédure d'examen par l'AEP a pour but de permettre au plaignant ou à la plaignante qui estime que la décision du registrateur ou de la registratrice n'est pas raisonnable de la faire examiner par un décideur indépendant ou une décideuse indépendante. À ce titre, l'AEP attend du plaignant ou de la plaignante qu'il ou elle participe au processus d'examen de la plainte en répondant aux demandes de communication et en fournissant des renseignements et des documents pertinents dans des délais raisonnables. L'AEP communiquera clairement au plaignant ou à la plaignante les attentes et les exigences relatives au processus d'examen de la plainte.

Si le plaignant ou la plaignante qui a présenté une demande d'examen la retire par la suite, l'AEP n'a pas l'obligation de poursuivre l'examen du dossier.

Si le plaignant ou la plaignante ne répond pas aux tentatives de communication de l'AEP, des efforts raisonnables seront déployés pour communiquer avec cette personne en utilisant les différents canaux disponibles, par exemple en lui envoyant un courriel ou un courrier recommandé. L'AEP décrira les conséquences de l'absence de réponse, y compris l'interruption éventuelle du processus d'examen de la plainte.

Si le plaignant ou la plaignante ne répond pas dans un délai raisonnable, l'AEP décidera s'il y a lieu de procéder à l'examen. Pour décider s'il y a lieu de procéder à un examen dans ces circonstances, l'AEP peut prendre en considération les facteurs suivants :

- a. l'intérêt public
- b. le fait de savoir si la demande d'examen fournit des indications sur les préoccupations du plaignant ou de la plaignante concernant la décision
- c. les questions soulevées dans la plainte

Si l'AEP décide de ne pas procéder à l'examen, il ou elle en avisera le plaignant ou la plaignante et l'ORMR.

POLITIQUE SUR LES PLAINTES CONCERNANT UNE MAISON DE RETRAITE QUI N'EST PLUS TITULAIRE D'UN PERMIS

La Loi ne précise pas la marche à suivre en cas de dépôt d'une plainte concernant une maison de retraite qui, au moment de l'examen, n'est plus titulaire d'un permis délivré sous le régime de la Loi. La présente politique s'applique quand cette situation se présente.

Dans ces circonstances, l'AEP procède malgré tout à l'examen de la plainte.

Même si la maison de retraite n'est plus titulaire d'un permis au moment de l'examen de la plainte, le processus peut permettre de tirer des enseignements importants. En outre, le ou la titulaire de permis de la maison de retraite pourrait faire l'acquisition d'un autre établissement à l'avenir. L'examen de la plainte par l'AEP pourrait ainsi tout de même avoir une valeur éducative pour le ou la titulaire de permis. Il est donc établi que l'examen de la plainte par l'AEP dans ces circonstances est dans l'intérêt du public.

POLITIQUE SUR LES MESURES D'ADAPTATION POUR LES PLAIGNANTS

Accès aux examens

L'AEP s'engage à offrir un environnement inclusif et accessible dans lequel toute personne qui dépose une plainte dispose des mêmes possibilités d'accès aux examens et est traitée avec dignité et respect.

L'AEP s'engage à prendre des mesures d'adaptation pour répondre aux besoins liés à un handicap, jusqu'au point de préjudice injustifié. Il peut s'agir d'une incapacité physique, d'une déficience sensorielle, d'un trouble mental ou d'un handicap « invisible » comme un trouble d'apprentissage ou une sensibilité à des facteurs environnementaux.

La présente politique définit une procédure permettant aux plaignants d'informer l'AEP des situations dans lesquelles des mesures d'adaptation sont nécessaires afin qu'il ou elle puisse travailler avec les personnes concernées pour rendre les examens accessibles.

Application de la politique

La procédure d'examen par l'AEP est un processus écrit. Toutefois, l'AEP reconnaît que des mesures d'adaptation peuvent être nécessaires. L'AEP favorise l'égalité d'accès afin de permettre à tous les plaignants et les représentants de participer pleinement au processus d'examen, jusqu'au point de préjudice injustifié.

Processus

Les demandes d'adaptation seront examinées au cas par cas.

Si la demande d'adaptation concerne un plaignant ou une plaignante ou un représentant ou une représentante qui n'est pas en mesure de communiquer par écrit, l'AEP prend des dispositions pour qu'un transcripteur ou une transcriptrice s'entretienne avec cette personne et fournisse une transcription ou un résumé de la discussion. Si une autre forme d'adaptation est nécessaire, la personne concernée doit préciser sa demande. À titre d'exemple, une personne ayant une déficience visuelle peut demander que les documents soient remis dans un format accessible (par exemple, en braille).

Il incombe au plaignant ou à la plaignante ou à son représentant ou à sa représentante de présenter la demande d'adaptation. La personne doit fournir autant de renseignements que possible afin que l'AEP dispose de tous les détails relatifs à la demande.

L'AEP décidera des mesures d'adaptation appropriées et raisonnables en fonction des circonstances.

POLITIQUE SUR LA CONFIDENTIALITÉ ET LE CONSENTEMENT

Confidentialité du processus

La procédure d'examen par l'AEP n'est pas un processus public. L'AEP préserve la confidentialité de toutes les formes de renseignements, y compris les écrits et tout autre document en lien avec l'examen de la plainte.

Les dossiers d'examen sont conservés de façon sécuritaire par l'AEP et l'ORMR, conformément aux lois, aux règlements ou aux politiques organisationnelles applicables. Les renseignements peuvent uniquement être divulgués conformément aux lois et aux politiques organisationnelles applicables, y compris le Code de l'ORMR sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

Demandes de documents

L'AEP ne fournira aucun renseignement ou document relatif à la plainte, y compris le dossier dont le registrateur ou la registratrice avait connaissance, aux personnes qui en font la demande.

Divulgaration des décisions

Les décisions de l'AEP sont communiquées au plaignant ou à la plaignante, à la maison de retraite visée par la plainte et au registrateur ou à la registratrice, par l'intermédiaire du personnel.

Consentement et capacité

L'AEP vise à faire respecter les principes de consentement, d'autonomie et de dignité, tout en protégeant les droits et le bien-être des particuliers.

Le consentement est l'accord volontaire donné par une personne qui a la capacité de comprendre la nature et les répercussions de ses actes et de ses décisions. La capacité désigne l'aptitude d'une personne à comprendre les renseignements pertinents et à prendre des décisions éclairées concernant sa participation à l'enquête sur une plainte ou au processus de règlement.

L'AEP présume que la personne qui participe au processus de traitement de la plainte a la capacité de donner son consentement, sauf s'il existe des motifs raisonnables de croire le contraire.

Si la personne semble ne pas avoir la capacité de participer au processus d'examen, l'AEP peut faire appel à une mandataire spéciale ou à un mandataire spécial reconnu au sens des lois et des règlements applicables. Les mandataires spéciaux évaluent la capacité des particuliers au cas par cas, en tenant compte de facteurs comme les aptitudes cognitives, les compétences en communication et la compréhension des renseignements pertinents, mais l'AEP n'est pas en mesure de procéder à une évaluation officielle de la capacité. Au besoin, l'AEP peut faire appel à des professionnels de la santé ou à d'autres experts compétents pour obtenir une évaluation indépendante. Le processus d'évaluation doit respecter les principes de consentement, d'équité, de dignité et d'intimité, en veillant à ce que les droits de la personne soient protégés.

Si la plainte a été déposée par une personne qui est le mandataire spécial ou la mandataire spéciale du résident ou de la résidente et qu'une confirmation a été fournie à l'ORMR à cet égard, l'AEP s'appuiera sur cette confirmation et n'effectuera pas d'autres recherches en la matière.

Plainte déposée par une personne qui n'est ni le résident ou la résidente ni son mandataire spécial ou sa mandataire spéciale

Les renseignements personnels des résidents, incluant notamment, mais non exclusivement, les dossiers de santé et les renseignements financiers, seront traités dans le plus strict respect de la confidentialité et de la vie privée.

Toute personne peut déposer une plainte à l'égard d'une maison de retraite. Si la plainte n'est pas déposée par le résident ou la résidente de la maison de retraite ou par son mandataire spécial ou sa mandataire spéciale, les renseignements contenus dans la décision de l'AEP pouvant être communiqués au plaignant ou à la plaignante seront limités et aucun renseignement personnel ne lui sera divulgué sans le consentement exprès du résident ou de la résidente ou de son mandataire spécial ou de sa mandataire spéciale, s'il y a lieu.

POLITIQUE SUR LA COMMUNICATION AVEC L'AEP

L'AEP s'engage à respecter l'équité procédurale dans le processus d'examen. Il ou elle veille notamment à expliquer les procédures d'examen et les motifs de ses décisions.

L'AEP s'efforce de communiquer de manière claire, professionnelle, respectueuse, courtoise et rapide avec les plaignants et attend de ses interlocuteurs qu'ils fassent de même. Il ou elle comprend que certaines personnes se trouvent dans une situation frustrante et psychologiquement difficile, mais aucune forme de harcèlement, de violence, d'intimidation, de discrimination ou de menace ne sera tolérée. Les menaces de violence peuvent être signalées à la police ou aux autorités compétentes.