

Titre : CODE DE CONDUITE POUR LE PERSONNEL RESPONSABLE DE LA CONFORMITÉ ET DES SERVICES JURIDIQUES Conformément à l'article 18 du protocole d'entente entre le ministre et l'ORMR	Numéro de la politique : HR-0001.15
	Secteur de politique : RESSOURCES HUMAINES
Politique approuvée par : Directeur général et registrateur	Date d'entrée en vigueur : 19 février 2025

Sommaire

1. L'Office de réglementation des maisons de retraite (l'« ORMR ») est un organisme de réglementation indépendant, autofinancé et à but non lucratif, chargé de faire appliquer la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* (la « Loi »).
2. Conformément au protocole d'entente entre le ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité et l'ORMR (le « protocole »), ce dernier a élaboré un code de déontologie qui s'applique à l'ensemble des membres du personnel et du Conseil d'administration de l'ORMR, aux personnes qui y sont titulaires d'une charge prévue par la Loi, et aux personnes qu'il nomme ou dont il retient les services, ainsi que le présent code de conduite pour les membres du personnel et les contractants tiers qui prennent part aux activités de conformité et d'exécution aux termes de la Loi et de ses règlements (le « personnel responsable de la conformité et des services juridiques »).
3. Le présent code de conduite respecte l'esprit et les principes du *Code de pratique des autorités de réglementation de la fonction publique de l'Ontario*. Il décrit les valeurs, les principes et les pratiques qui sous-tendent le travail des membres du personnel responsable de la conformité et des services juridiques de l'ORMR dans l'exercice de leurs fonctions en matière de conformité et d'exécution.
4. L'ORMR fournit le présent code de conduite au ou à la ministre, tel qu'il est mis à jour de temps à autre, le met à la disposition du public et l'affiche sur son site Web dans les deux langues officielles.
5. En prescrivant le présent code de conduite et en suivant les principes et pratiques qui y figurent, l'ORMR démontre son engagement à respecter des normes rigoureuses en matière de service professionnel, d'excellence réglementaire et de comportement éthique.

Objet

L'ORMR s'est fixé, en matière de réglementation, des normes exigeantes de service dans l'intérêt de la population. Le présent code de conduite énonce une série de principes et de pratiques qui guident notre travail quotidien afin que le secteur se conforme à la Loi, notamment nos communications et nos conseils à l'intention des titulaires de permis, nos vérifications, nos inspections et enquêtes, et nos mesures coercitives.

Les principes et pratiques définis ci-dessous régissent le travail de notre personnel responsable de la conformité et des services juridiques afin de favoriser cohérence et intégrité dans ce champ de notre mandat.

Les membres de notre personnel responsable de la conformité et des services juridiques ont l'obligation d'exercer leurs fonctions conformément aux normes établies dans le présent code de

conduite. Ainsi, l'ORMR conservera la confiance du public de même que celle des titulaires de permis qu'il réglemente et des personnes qui font le choix de vivre dans les maisons de retraite de l'Ontario.

Les membres du personnel responsable de la conformité et des services juridiques, à l'image de l'ensemble des membres du personnel de l'ORMR et des contractants externes, placent les valeurs et les principes suivants au cœur de leur travail :

- Honnêteté et intégrité
- Objectivité
- Confidentialité
- Respect
- Connaissances
- Traitement en temps opportun

L'ORMR veille à ce que ces valeurs et principes se reflètent dans son travail lorsqu'il :

- élabore ou met à jour ses politiques, normes et processus opérationnels;
- forme son personnel;
- retient les services de consultants, de contractants et de conseillers externes.

Portée

Le code s'applique à l'ensemble des membres du personnel de l'ORMR et des tiers qui mènent des activités de conformité et d'exécution dans le cadre des responsabilités liées à leur poste, y compris les personnes suivantes (formant collectivement le « personnel responsable de la conformité et des services juridiques ») :

1. Tous les employés à temps plein ou à temps partiel de l'ORMR qui prennent part aux activités de conformité et/ou d'exécution, notamment les membres du personnel contractuel, temporaire (stagiaires d'été compris) et détaché, comme le registrateur ou la registrateur et ses délégués;
2. Tous les contractants, consultants, fournisseurs de services et conseillers retenus ou nommés pour fournir des services de conformité et/ou d'exécution, à l'exclusion des membres de tout comité consultatif formé en vertu de l'article 19.1 de la Loi;
3. Les agentes ou agents nommés aux termes des articles 24 et 25 de la Loi.

En outre, du fait de la nature de leurs fonctions, certains membres du personnel responsable de la conformité et des services juridiques (par exemple les avocats, les parajuristes, les CPA) sont également tenus de respecter les normes de conduite fixées par leur organisme de réglementation ou association professionnelle.

Les membres du personnel responsable de la conformité et des services juridiques comptent parmi les employés de l'ORMR qui côtoient le plus le public. Par conséquent, il est essentiel que leurs actions puissent soutenir un examen attentif aussi bien au travail qu'en dehors. Les activités d'un membre du personnel en dehors des heures de service devraient donner une bonne image de l'ORMR de sorte à ne pas saper la confiance du public dans l'organisme.

Conformité au code de conduite

Le code de conduite contient des normes de conduite visant à faciliter l'atteinte des objectifs de l'ORMR et à donner des directives aux membres du personnel et aux contractants.

Se conformer au code de conduite est une condition d'emploi, de nomination ou de contrat de service. Lorsqu'elle rejoint l'ORMR ou commence à y travailler dans les domaines de la conformité et/ou de l'exécution, une personne doit affirmer par écrit qu'elle a lu le code de conduite et qu'elle accepte de s'y conformer, et ce, en signant un exemplaire.

L'ORMR forme les membres de son personnel responsable de la conformité et des services juridiques sur le code de conduite. Enfreindre le code de conduite constitue une faute grave susceptible d'entraîner des sanctions disciplinaires, pouvant aller jusqu'à la suspension de l'emploi, de la nomination ou du contrat, ou au licenciement ou à la résiliation du contrat. L'ORMR encourage les personnes qui enfreignent le code de conduite à le signaler en vue d'y remédier. Les employés de l'ORMR et les personnes dont il retient les services peuvent signaler les infractions à leur superviseur ou superviseuse ou à un membre de la haute direction ou du service des ressources humaines et solliciter son aide. Les dirigeants peuvent solliciter l'aide de la présidence du Conseil d'administration, du registraire et directeur général ou de la registraire et directrice générale, ou de l'avocat général ou avocate générale.

Toutes les personnes auxquelles s'applique le présent code de conduite sont tenues d'en connaître le contenu et s'engagent à s'y conformer, aussi bien avant qu'après leur emploi ou contrat de service.

Valeurs de l'ORMR

En plus des valeurs d'excellence, d'intégrité, d'adaptabilité et de responsabilité énoncées dans le code de déontologie de l'ORMR, le personnel responsable de la conformité et des services juridiques s'engage à adopter les caractéristiques suivantes du professionnalisme en accomplissant son travail quotidien :

Honnêteté et intégrité

Nous exerçons nos fonctions en matière de conformité et d'exécution d'une façon qui inspire la confiance et le respect au public, aux résidents et résidentes des maisons de retraite et aux titulaires de permis. Nous faisons preuve d'impartialité et d'équité dans nos fonctions et nos processus décisionnels. Nous ne nous conduisons ni nous comportons de manière susceptible de faire douter de notre objectivité, de notre intégrité et de notre impartialité. Nous ne nous livrons pas à des activités incompatibles avec nos responsabilités et nos fonctions professionnelles.

Respect

Nous faisons preuve en toute situation de courtoisie et de professionnalisme. Nous traitons chaque personne avec dignité et exerçons nos fonctions avec le souci de favoriser la diversité et l'inclusion, en phase avec les valeurs fondamentales de l'ORMR. Nous traitons chaque personne de façon équitable conformément au *Code des droits de la personne* de l'Ontario et promouvons un climat de compréhension et de respect mutuel de la dignité et de la valeur de chaque personne que nous rencontrons.

Objectivité

Nous traitons chaque personne de façon impartiale. Nous prenons des décisions fondées sur la Loi et les règlements dans l'intérêt supérieur du public. Nous adhérons aux normes, pratiques, politiques et procédures de l'ORMR, peu importe avec qui nous traitons. Nous n'exerçons pas notre pouvoir de manière injuste ou arbitraire.

Confidentialité

Nous recueillons, utilisons, communiquons et conservons en toute sécurité les dossiers et les renseignements en conformité avec les lois, les règlements, les privilèges juridiques, les politiques et les procédures applicables. Nous maintenons tous les documents et renseignements obtenus par quelque moyen que ce soit en toute confidentialité, sauf si l'exercice de nos fonctions ou des dispositions législatives nous l'interdisent.

Connaissances

Nous nous efforçons continuellement d'approfondir nos compétences, connaissances et capacités professionnelles par notre engagement à l'égard de l'apprentissage continu. Nous nous montrons professionnels et hautement compétents lorsque nous nous acquittons de nos responsabilités. Nous sommes des experts dans notre domaine et sommes fiers de notre travail, notamment de notre résolution à travailler en toute sécurité selon la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*.

Traitement en temps opportun

Nous entreprenons et menons à terme nos activités en matière de conformité et d'exécution en temps opportun et avec diligence. Nous adhérons aux exigences législatives et aux politiques et procédures de l'ORMR dans le domaine de la réactivité. Nous respectons nos engagements en matière de respect des échéances, tout en admettant et en informant que des circonstances spéciales peuvent survenir et prolonger légitimement le calendrier d'une affaire particulière.

L'ordre de présentation de ces caractéristiques de professionnalisme ne reflète aucun niveau de priorité ou d'importance.

Application du code

Outre les exigences énoncées dans le code de déontologie, applicables à l'ensemble des membres du personnel et des contractants (par exemple dans les sections Conflit d'intérêts, Acceptation et offre de dons, Activité politique, Communications externes, Confidentialité et vie privée, Conformité avec le droit applicable et les règlements et politiques de l'ORMR), le personnel responsable de la conformité et des services juridiques est assujéti aux principes suivants dans l'exercice de ses fonctions. Le présent code de conduite clarifie la norme de conduite attendue dans l'exercice des fonctions en matière de conformité et d'exécution.

Compte tenu de l'autorité et des pouvoirs conférés à l'ORMR par la Loi, il est essentiel que les membres du personnel responsable de la conformité et des services juridiques exercent leurs activités dans le cadre de leur compétence, et ce, d'une manière exempte de toute influence inadéquate ou de considérations non pertinentes. Tous les membres du personnel responsable de la conformité et des services juridiques doivent agir avec civilité, intégrité, respect, honnêteté et décence. Les principes suivants sous-tendent les interactions internes et externes dans l'exercice des activités :

- 1. Nous fournissons des renseignements et des conseils clairs pour aider les maisons de retraite à se conformer.**
- 2. Nous communiquons des renseignements, coordonnons des activités et collaborons pour promouvoir une cohérence et une transparence accrues.**
- 3. Nous mettons l'accent sur les résultats pour favoriser la conformité des maisons de retraite.**
- 4. Nous communiquons avec les maisons de retraite et autres entités réglementées, les formons et leur donnons des conseils pour créer une culture de conformité.**

Signaler une infraction au code de conduite

Les membres du personnel responsable de la conformité et des services juridiques doivent promptement signaler à leur superviseur ou superviseure ou à un membre de la haute direction toutes les circonstances susceptibles de les placer ou de placer un ou une collègue, dans une situation de conflit d'intérêts réel, apparent ou potentiel¹ ou tout autre comportement contraire à l'éthique ou inapproprié.

Lorsqu'ils signalent une infraction réelle, potentielle ou soupçonnée au présent code de conduite, les membres du personnel responsable de la conformité et des services juridiques doivent le faire en toute bonne foi (honnêteté et volonté de bien faire). Le fait de faire un faux signalement ou un signalement de mauvaise foi constitue une infraction au présent code de conduite. Personne ne doit mener sa propre enquête ou agir de son propre chef pour répondre à un acte répréhensible réel ou soupçonné.

Une infraction au code de conduite est susceptible d'avoir été commise lorsqu'un ou plusieurs des actes suivants sont avérés :

1. Ne pas respecter l'intention et l'esprit des valeurs, des principes de transparence et de l'engagement de l'ORMR à l'égard de l'inclusion, de la diversité, de l'équité, de l'antiracisme et de l'accessibilité dans l'accomplissement de son travail.
2. Exercer ses activités de manière incompatible avec les normes rigoureuses de l'ORMR en matière de comportement éthique.
3. Se livrer à des conflits d'intérêts.
4. Accorder un traitement préférentiel ou des avantages à un ou une titulaire de permis, ignorer des preuves de non-conformité, conclure des ententes particulières ou faire des compromis avec des titulaires de permis, exercer son pouvoir discrétionnaire en faveur d'un ou une titulaire de permis sans que ce soit justifié.
5. Nouer avec des titulaires de permis des relations excessivement étroites ou familiales qui nuisent à l'exercice objectif et impartial de ses fonctions.
6. Permettre à une relation personnelle avec un résident ou une résidente, un membre de la famille, un membre du personnel ou l'administrateur ou administratrice d'un établissement, etc., d'interférer avec l'exercice objectif et impartial de ses fonctions.
7. Utiliser sa position pour obtenir un avantage, un privilège ou une faveur pour soi-même ou autrui.
8. Désavantager toute entité ou personne traitant avec l'ORMR en raison d'un antagonisme ou d'un préjugé personnel.
9. Prendre un intérêt privé dans une maison de retraite ou des services qui y sont fournis et/ou tirer profit de renseignements obtenus en vertu de son poste au sein de l'ORMR sans le divulguer et avoir obtenu l'autorisation expresse de la haute direction.
10. Accepter ou faire des dons (monétaires ou autres), recevoir des invitations ou recevoir d'autres avantages ou transferts de valeur économique de la part d'une partie prenante du secteur.
11. Occuper un emploi externe à l'ORMR susceptible de donner lieu à un conflit d'intérêts réel, apparent ou potentiel ou de nuire à son impartialité et à son objectivité.
12. Enfreindre les politiques en matière de confidentialité et de vie privée.
13. Ne pas respecter les politiques relatives aux médias ou aux porte-parole.

Cette liste n'inclut pas tous les problèmes éthiques ou conflictuels susceptibles de survenir dans le cadre du travail quotidien du personnel responsable de la conformité et des services juridiques. Lorsque des problèmes éthiques surviennent, les membres du personnel et les contractants sont encouragés à en

¹ Voir le *Code de déontologie* (annexe D du protocole) pour consulter une définition et des exemples d'un « conflit d'intérêts ».

parler et à les résoudre avec leur superviseur ou superviseuse ou avec un membre de la haute direction. Ils peuvent également demander des conseils et de l'aide à d'autres personnes-ressources compétentes, notamment au sein du service des ressources humaines.

L'ORMR n'utilisera de menace ni n'exercera de représailles envers quiconque pour avoir signalé un acte répréhensible ou une infraction, pour avoir sollicité de l'aide, ou pour avoir fourni des renseignements au cours d'une enquête relative à une infraction potentielle au présent code. L'ORMR protégera ses représentants de toutes représailles. Les menaces ou représailles liées à un signalement constituent une infraction au présent code de conduite. L'ORMR fera tout son possible pour protéger la vie privée en cas de signalement. Toutefois, au besoin, la divulgation de renseignements nécessaires à l'enquête et à la prise de mesures pour résoudre le signalement pourra être requise et 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.

Exercice des pouvoirs conférés par la Loi

Le présent code de conduite n'a pas pour but de limiter les membres du personnel responsable de la conformité et des services juridiques dans l'exercice légitime des pouvoirs qui leur sont conférés par la Loi, ni d'entraver l'exercice légitime de leur pouvoir discrétionnaire dans le cadre des activités de conformité, de discipline et d'exécution.

Sollicitation de conseils

Le code de conduite vise à fournir des directives aux membres du personnel et aux contractants dans les situations où la ligne de conduite à adopter peut paraître incertaine ou ambiguë. Dans certains cas, ces décisions auront des conséquences importantes pour la personne qui les prend et pour l'ORMR. Les membres du personnel responsable de la conformité et des services juridiques doivent poser des questions et solliciter des conseils à l'égard du code de conduite à leur superviseur ou superviseuse ou à un membre de la haute direction s'ils sont confrontés à une situation ou une décision difficile.

Plaintes et recours

Les plaintes au sujet de la conduite ou de l'éthique de l'ORMR concernant le personnel responsable de la conformité et des services juridiques sont déposées et résolues conformément aux politiques et procédures existantes de l'ORMR relatives aux plaintes administratives ou liées au lieu de travail.

Examen

L'ORMR prend des mesures visant à communiquer, promouvoir et garantir la conformité avec le présent code de conduite. L'ORMR forme ses représentants sur le code de conduite et inclut l'obligation de s'y conformer dans ses contrats de travail (et autres), le cas échéant.

Le présent code de conduite sera revu par l'ORMR tous les trois ans 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 au présent document, elles sont approuvées par le directeur général et registrateur ou la directrice générale et registrateure et publiées sur le site Web de l'ORMR.

En cas de conflit entre le présent code de conduite et la Loi, ses règlements d'application ou d'autres

dispositions législatives applicables, la Loi, le règlement ou les dispositions législatives applicables, selon le cas, prévalent.

Toutes les personnes auxquelles s'applique le présent code de conduite sont tenues de s'y conformer et il leur incombe d'en connaître le contenu. Chaque année, les membres du personnel responsable de la conformité et des services juridiques seront invités à attester avoir lu le présent code de conduite, comprendre son contenu et accepter d'être liés par ses exigences.

Documents d'appui et de référence

1. Code de déontologie (annexe D du protocole)
2. Code sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée
3. Politique sur les plaintes administratives
4. Politique de promotion du respect en milieu de travail
5. Code sur le processus et les indications en matière de signalement des conflits
6. Politique relative aux médias (traditionnels et sociaux) et aux porte-parole
7. Politique de gestion des documents et de l'information

Conclusion

L'ORMR s'engage à respecter des normes rigoureuses en matière de conduite, d'excellence du service et d'amélioration continue. En respectant les valeurs et les engagements énoncés dans le présent code de conduite, les membres du personnel responsable de la conformité et des services juridiques prennent une part active au succès de l'ORMR, son intégrité se trouvant renforcée à chaque fois que nous prenons des décisions éthiques et agissons dans l'intérêt public.

Office de réglementation des maisons de retraite



Directeur général et registrateur

Date : À DÉTERMINER

Contrôle des documents				
N° de la politique	Date d'approbation	Date de révision	Auteurs	Description des modifications
HR-0001.15	19 février 2025	19 février 2025	Emily Hamilton Jason Bennett	Nouvelle politique exigée conformément au protocole

ENGAGEMENT À SE CONFORMER

Je RECONNAIS avoir lu et compris le code de conduite de l'ORMR pour le personnel responsable de la conformité et des services juridiques et j'accepte d'être lié/liée par son contenu et d'adopter une conduite conforme à ce contenu.

Nom : _____

Signature : _____

Date : _____