



RAPPORT ANNUEL

2018-2019

Table des matières

L'ORMR en bref.....	3
Vision, mission et valeurs.....	4
Message du président du conseil d'administration.....	5
Message du directeur général et registrateur.....	6
Le plan stratégique en action.....	7
Succès.....	11
Mesures de rendement clés.....	14
Trois exercices en chiffres.....	16
Rapport du conseil consultatif des parties prenantes.....	19
Conseil d'administration et gouvernance.....	21
Membres du conseil d'administration.....	23
Organigramme.....	25
Activités de l'agent de gestion des risques et de l'agente d'examen des plaintes.....	27
Politiques générales clés.....	28
Rapport financier.....	30
États financiers.....	33

L'ORMR en bref

Le gouvernement a confié à l'Office de réglementation des maisons de retraite (ORMR) le mandat de faire appliquer la [Loi de 2010 sur les maisons de retraite](#) (ci-après la « Loi »). Notre principale responsabilité consiste à améliorer la sécurité et la protection des consommateurs et des résidents des maisons de retraite de l'Ontario.

Si notre rôle en tant qu'organisme de réglementation et de conseil est double, nous avons pour seul but de nous assurer que les maisons de retraite sont exploitées de sorte que les résidents puissent y vivre avec dignité et de façon autonome, dans le respect, l'intimité, la sécurité et le confort, et puissent faire des choix éclairés au sujet de leurs soins.

Champ d'activité

Nous remplissons notre mandat en :

- informant et sensibilisant le secteur des maisons de retraite, les résidents et le public à l'égard de la Loi, des règlements et du rôle de l'ORMR
- délivrant des permis aux plus de 750 maisons de retraite que compte l'Ontario et en tenant un [registre public](#) accessible sur notre site Web
- inspectant les maisons de retraite, en surveillant la conformité aux règlements et aux normes en matière de soins, et en faisant appliquer la Loi aux fins de protection des résidents
- conseillant le ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité sur les questions de politique liées aux maisons de retraite

Structure organisationnelle et responsabilité

L'ORMR est un organisme sans but lucratif créé en vertu de la Loi sous la forme d'une autorité administrative du gouvernement de l'Ontario. Notre mandat consiste à faire appliquer la Loi et les règlements.

La Loi et les règlements restent du ressort du gouvernement. Il incombe à l'ORMR de veiller à leur mise en œuvre et à leur exécution. Basé à Toronto, des membres du personnel étant déployés aux quatre coins de la province, l'ORMR est autofinancé, principalement grâce aux droits annuels, et ne touche pas un centime des deniers des contribuables. L'ORMR ne fait pas partie du gouvernement de l'Ontario et n'est pas une société de la Couronne. Cependant, nous rendons des comptes au gouvernement par l'entremise du ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité. Les rôles et les responsabilités de l'ORMR et du gouvernement sont énoncés dans un protocole d'entente.

Vision

Les Ontariennes et les Ontariens ont le choix et bénéficient de la protection dont ils ont besoin pour vivre en toute confiance et avec dignité dans une maison de retraite.

Mission

L'ORMR emploie les moyens les plus efficaces pour encourager et assurer la conformité, réduire les préjudices, permettre aux résidents et aux familles de faire des choix éclairés et garantir le dynamisme et la diversité du secteur. Grâce à une approche novatrice et équilibrée, nous :

- utilisons des données, des éléments probants et des analyses afin de prendre des décisions fondées sur l'analyse des risques
- informons, sensibilisons et mobilisons les résidents actuels et potentiels, les familles, les partenaires et les autres parties prenantes
- informons, guidons, inspectons et sensibilisons le secteur des maisons de retraite
- utilisons tous les outils à notre disposition pour protéger les résidents, notamment en matière d'exécution de la Loi

Valeurs

Excellence
Équité
Responsabilisation
Collaboration
Efficience
Efficacité

Message du président du conseil d'administration

Sous plusieurs angles, cet exercice financier a été un exercice de transition aussi bien pour l'ORMR que pour le contexte au sein duquel il évolue. Il fallait s'y attendre car l'organisme est parvenu à maturité. La clé d'une transition réussie réside dans la gestion des risques, tout particulièrement compte tenu du mandat de l'ORMR consistant à contribuer à assurer la sécurité et la protection des personnes âgées vivant dans les maisons de retraite. Je suis heureux d'annoncer que l'ORMR a traversé les nombreux changements survenus au cours de cet exercice sans encombre et a réalisé des progrès considérables dans l'atteinte des objectifs fixés dans son plan stratégique quinquennal.

Notre conseil d'administration prend son rôle de guide très au sérieux, tout comme sa responsabilité envers le gouvernement. Il a mis l'accent sur son rôle de conseiller de confiance, facilitant le changement de gouvernement et nouant une solide relation de travail avec le nouveau ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité, tout en continuant de consolider ses liens avec la direction et le personnel du ministère. L'ORMR a été ravi de travailler avec le ministère à l'identification d'éléments susceptibles de réduire le fardeau réglementaire, sans nuire à la sécurité des résidents ou aux décisions de consommation, dans le cadre de l'initiative pangouvernementale.

Le conseil d'administration s'est attaché à assurer une bonne gouvernance et un alignement stratégique, apportant continuité et supervision à la direction et gérant les risques pour l'ORMR. Le conseil d'administration lui-même a été touché par le changement, David Oliver ayant rejoint ses rangs en juin. Le conseil a apprécié ses suggestions et son point de vue dans le cadre de son travail de gouvernance et de contrôle.

L'une des tâches les plus importantes du conseil d'administration a été de procéder à la recherche fructueuse d'un nouveau directeur général et registrateur. Au nom du conseil d'administration, je souhaite la bienvenue à Jay O'Neill, qui occupe désormais cette importante fonction de direction, et ce, à un moment crucial dans l'évolution de l'organisme. Je tiens également à remercier le personnel et la direction de l'ORMR pour leur travail acharné et leurs réalisations significatives à la lumière des transitions qui ont marqué cet exercice financier.

Le changement est une constante. Il s'agit de la règle générale et non de l'exception. Cependant, dans un exercice exceptionnel en termes de changement, l'ORMR a fait état de sa faculté d'adaptation et de sa résilience en accomplissant de grands progrès. Ces qualités seront sans aucune doute les garantes de futurs succès, quelles que soient les circonstances.



John J. Rossiter

Message du directeur général et registrateur

J'ai été ravi d'assumer la fonction de directeur général et registrateur de l'ORMR à la fin du premier trimestre de 2018-2019, après sept années passées au sein de l'organisme. Durant cette période, j'ai eu maintes fois l'occasion de visiter des maisons de retraite, et je dois dire que c'est le dialogue avec les résidents qui permet de saisir à quel point la mission de l'ORMR est essentielle.

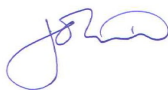
Malheureusement, l'organisme a dû passer à l'action presque immédiatement pour faire face à la fermeture soudaine de deux maisons de retraite dans l'Est de l'Ontario. Plus de 45 résidents ont été déplacés et 36 410 dollars provenant du Fonds d'urgence de l'ORMR leur ont été versés pour les aider pendant la transition vers de nouvelles conditions de logement. Je suis très fier de la façon dont l'ORMR a réagi face à la crise, notamment en collaborant avec ses partenaires comme le service d'incendie local, le réseau local d'intégration des services de santé et d'autres organismes sociaux et services d'urgence, afin d'atténuer l'impact pour les résidents de ces deux maisons de retraite. Je suis également fier des mesures d'exécution de la loi prises par l'ORMR, ayant consisté à révoquer le permis de ces établissements pour veiller à que le titulaire de permis ait des comptes à rendre.

Durant cet exercice de transition, le rétablissement des équipes fonctionnelles de base au sein de l'organisme et la finalisation de la nouvelle structure organisationnelle ont constitué des réalisations clés. Il a fallu recruter des hauts dirigeants, réaffecter des ressources au sein de l'ORMR pour accroître le pouvoir réglementaire et rationaliser les processus pour réaliser des gains d'efficacité.

Les commentaires positifs que nous avons reçus par le biais de notre sondage des parties prenantes sur l'efficacité 2018 m'ont donné du courage. Non seulement ils permettent de confirmer que dans la plupart des cas, nous prenons les bonnes mesures, mais ils pointent les domaines dans lesquels nous devons progresser. La mobilisation des parties prenantes a constitué un principe clé dans le cadre de nombreux projets, au cours de cette année, et nous poursuivrons nos efforts dans ce sens. Vous trouverez des précisions sur les commentaires glanés par l'ORMR dans le présent rapport.

Les données sont d'importants facteurs influant sur les priorités et initiatives de l'ORMR, et nous avons accompli des progrès considérables pendant l'exercice quant à la collecte de données et à l'analyse effectuée pour éclairer nos activités. À titre d'exemple, l'ORMR a progressé dans l'identification de mesures liées à la qualité de vie des résidents des maisons de retraite, en partenariat avec l'Université McMaster. La collecte de renseignements et l'utilisation de ces mesures pour suivre les tendances et les progrès au fil du temps ont constitué un élément majeur qui nous aidera à atteindre les objectifs fixés dans notre plan stratégique.

Je remercie chaque membre du personnel de l'ORMR pour ses efforts et son dévouement en faveur de notre mission consistant à veiller à ce que les personnes âgées puissent vivre avec dignité et dans le respect, au sein d'un environnement sûr leur permettant de faire des choix éclairés au sujet de leurs soins. Je remercie le conseil d'administration pour ses conseils, sa vision et son dévouement; je tiens à remercier tout particulièrement John Rossiter pour son soutien en qualité de président du conseil lorsque j'ai pris mes fonctions de direction au sein de l'organisme. J'ai hâte de poursuivre notre important travail collaboratif avec le conseil d'administration, l'équipe de l'ORMR, le gouvernement, les parties prenantes et nos partenaires.



Jay O'Neill

Le plan stratégique en action

Premier pilier : Améliorer l'approche réglementaire pour favoriser la conformité et mieux protéger les résidents

- Renforcer les normes de conformité et améliorer l'approche d'application de la loi
- Nouer des liens avec d'autres organismes de réglementation
- Élargir les activités de gestion des risques pour contribuer à réduire les préjudices causés
- Élargir le modèle réglementaire pour intégrer la réduction des préjudices

Plan	Résultat
<p>Élaborer des normes de conformité dans deux des quatre domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• Politiques de gestion des comportements• Plans de mesures d'urgence• Confinement• Fourniture de documents pédagogiques et de soutien aux maisons de retraite	<p>L'ORMR a achevé une norme de conformité et des documents pédagogiques pour les évaluations et les programmes de soins, outre la norme de conformité pour les plans de mesures d'urgence. La norme de conformité pour la gestion des comportements et les documents connexes ont été entamés au cours de l'exercice financier.</p>
<p>Mise en œuvre de mesures spécifiques pour réviser notre modèle réglementaire en adoptant de nouvelles approches en matière d'inspections, de conformité et d'exécution de la loi, y compris :</p> <ul style="list-style-type: none">• Amélioration de notre modèle d'inspection en automatisant davantage le traitement des données• Rationalisation de notre capacité de contrôler des points de conformité spécifiques au fil du temps• Amélioration de nos méthodes pour mieux évaluer la conformité	<p>Un nouveau modèle d'inspection a été conçu et un essai pilote a été mené dans plus de 30 maisons de retraite participantes.</p> <p>Focalisation accrue sur l'observation et la mise en œuvre de la politique, plutôt que simplement sur la façon dont elle est rédigée sur le papier.</p> <p>Amélioration des outils axés sur les risques pour favoriser une meilleure préparation de l'inspecteur ou de l'inspectrice, notamment par l'examen des données et des renseignements issus des précédentes inspections, en mettant l'accent sur les points présentant un risque de préjudice élevé.</p>
<p>Poursuivre et, s'il y a lieu, améliorer notre fonction de soutien à la mise en conformité</p>	<p>Communication, automatisation et suivi accrus.</p>

Deuxième pilier : Fournir des renseignements stratégiques grâce à la collecte et à l'analyse de données

- Mettre au point et exploiter une infrastructure viable aux fins d'analyse des données
- Élaborer et mettre en œuvre un cadre de gestion des risques
- Établir une fiche de rendement sur les permis
- Identifier, consulter et intégrer les sources de données externes
- Collaborer avec d'autres organismes de réglementation pour échanger des renseignements

Plan	Résultat
<p>Intégrer les résultats du processus d'examen par les pairs dans notre cadre de gestion de la conformité</p> <p>Mener des recherches sur les indicateurs de qualité de vie et la manière dont ils pourraient éclairer les futurs rapports et analyses</p>	<p>En collaboration avec l'Université McMaster, l'ORMR a identifié un ensemble d'indicateurs de la qualité de vie qui sont les plus adaptés au secteur des maisons de retraite.</p>
<p>Identification et intégration de sources de données externes susceptibles d'éclairer notre analyse et d'améliorer notre identification des risques</p>	<p>L'ORMR a identifié des données relatives à la sécurité des ascenseurs et a fait une priorité de leur acquisition auprès de l'Office des normes techniques et de la sécurité (ONTS) en vue de contribuer à améliorer son mode d'évaluation des risques de préjudice.</p>
<p>Peaufinage de l'approche adoptée pour le sondage annuel et son contenu</p>	<p>Une analyse approfondie a été effectuée pour déterminer l'utilisation que fait l'ORMR des données recueillies et leur disponibilité par d'autres moyens. La décision de mettre fin au sondage annuel a été prise afin de rationaliser les exigences en matière de rapport de la part des maisons de retraite. Cependant, ces dernières sont tenues de collecter et de conserver des données au cas où l'ORMR les demanderait dans le futur.</p>

Troisième pilier : Promouvoir la prise de décisions éclairées grâce à la sensibilisation

- Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de mobilisation des maisons de retraite, et notamment des conseils des résidents
- Renforcer et exploiter les capacités en matière de médias sociaux
- Nouer des partenariats efficaces avec des associations de personnes âgées, des organismes de santé complémentaire et des organismes réglementaires

Plan	Résultat
Grâce à des interventions ciblées, sensibiliser des groupes d'intervenants spécifiques, comme les députés, les réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) et d'autres organismes du système de santé, ainsi que des fournisseurs de services individuels tels que les planificateurs des congés.	Dans le cadre d'une tournée provinciale à cinq étapes, l'ORMR a entamé le dialogue avec les parties prenantes par le biais d'une série de réunions avec les dirigeants et d'une communication directe avec l'ensemble des 14 RLISS, les organismes représentant les professions de la santé réglementées comme l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario ou le Conseil des médecins hygiénistes de l'Ontario, ainsi qu'avec plusieurs députés.
Création d'un nouvel événement de reconnaissance et de remise de prix de l'ORMR	L'ORMR a lancé son programme de reconnaissance avec succès en octobre 2018. Veuillez voir page 14 pour obtenir des précisions.
Mise en œuvre d'un plan d'activités ciblant les personnes âgées, leurs familles et leurs fournisseurs de soins de santé	L'ORMR a participé à des foires pour les personnes âgées dans quatre collectivités afin de sensibiliser à son mandat, aux protections qu'il offre aux résidents, et aux outils visant à aider les résidents potentiels et leurs familles à faire des choix éclairés.
Augmenter les communications à l'intention des résidents en recourant à de nouveaux canaux	L'ORMR a élaboré une boîte à outils de communications à l'intention des résidents, qui contient une série de documents numériques et papier au sujet de l'ORMR pouvant être exploités par les maisons de retraite et les conseils des résidents.
Améliorer la couverture et la portée médiatiques	Les mentions de l'ORMR dans les médias ont été positives. L'ORMR a également étendu sa portée grâce à la publicité numérique et au placement d'articles prêts à publier dans les journaux locaux.

Quatrième pilier : Garantir la protection et le choix des consommateurs par le biais de la transparence, de la responsabilisation et de rapports publics

- Élargir l'accès aux résultats des inspections
- Élaborer et publier une fiche de rendement

Plan	Résultat
Créer de nouvelles sections et publier de nouveaux renseignements dans le registre public pour éclairer les consommateurs sur l'état d'une maison de retraite	Une nouvelle section de résumé d'inspection a été ajoutée au registre public. La section « Avis publics importants » (Important Public Advisories), en anglais uniquement) a été ajoutée pour mettre en lumière les problèmes de premier plan concernant la sécurité et la protection des consommateurs dans le secteur des maisons de retraite.
Travailler avec les consommateurs et l'industrie des maisons de retraite à l'identification d'un format pour une feuille de notation publique	Des groupes de consultation des consommateurs ont été organisés. La suite des travaux prévus dans le cadre du projet a été retardée en raison de mouvements au sein du personnel.

Cinquième pilier : Préparer l'avenir

- Mettre en place des ressources dédiées au suivi de l'environnement
- Suivre les avancées relatives aux démences, aux autres niveaux de soins et à la prévention des préjudices
- Réduire la dépendance envers les droits facturés

Plan	Résultat
Mener le sondage des parties prenantes sur l'efficacité comme l'exige le protocole d'entente	Le sondage a été mené en juillet/août 2018. Les résultats indiquent que les parties prenantes sont généralement très positives en ce qui concerne l'ORMR et la façon dont il remplit son mandat. Voir page 12 pour obtenir des précisions.
Créer et organiser une table ronde des dirigeants	Cette initiative a été remplacée par une tournée de rencontres du directeur général. Le nouveau directeur général de l'ORMR a visité cinq maisons de retraite pour rencontrer les titulaires de permis et les exploitants en vue de recueillir leur point de vue et leurs suggestions.
Créer un document exprimant la vision qui énonce clairement les points forts et les capacités de l'ORMR afin que d'autres entités puissent en tirer parti	Cette initiative a été différée en raison de mouvements au sein du personnel.

Succès

Mise à l'essai d'un nouveau modèle d'inspection

Le projet de modernisation du programme réglementaire compte parmi les projets clés du plan stratégique quinquennal de l'ORMR. Le projet a pour principal objectif d'élaborer un programme d'inspection polyvalent, transparent et fondé sur des données probantes, qui permettrait à l'ORMR d'identifier de façon proactive les risques pour la sécurité et la qualité de vie des résidents de maisons de retraite tout au long de la période de cinq ans. La nouvelle approche en matière d'inspection cherche en outre à réaliser des gains d'efficacité dans notre fonctionnement et à améliorer la cohérence de nos évaluations de la conformité.

En 2018-2019, l'équipe chargée du projet a lancé un essai pilote de la nouvelle approche en matière d'inspection dans plus de 30 maisons de retraite. Cette nouvelle approche met l'accent sur l'évaluation des politiques et des pratiques de la maison de retraite, et la manière dont elles empêchent les résidents de subir des préjudices (par exemple, protection contre les chutes, prévention des infections, gestion des comportements, mauvais traitements et négligence, ou substances dangereuses).

Les évaluations reposent sur les antécédents de la maison de retraite en termes de conformité, les observations réalisées au sein de la maison (par exemple, les interactions avec les résidents, la propreté ou l'entretien) et les documents liés à la mise en œuvre (par exemple, les registres des plaintes, les registres des chutes et les dossiers des mises à l'essai du plan de mesures d'urgence), l'importance des examens des politiques étant réduite. Les inspections, qui sont proportionnelles au risque de préjudice pour les résidents, sont supposées réduire le fardeau réglementaire pesant sur les maisons de retraite qui mettent en œuvre avec succès les politiques et les pratiques visant à éviter les préjudices, et permettre à l'ORMR de réaffecter les ressources d'inspection là où le besoin est le plus pressant. L'essai pilote était en cours à la fin de l'exercice, les résultats étant attendus pour le début du mois de mai 2019 et la mise en œuvre dans toute la province étant prévue pour la fin du deuxième trimestre de l'exercice financier 2019-2020.

Mobilisation des parties prenantes

L'ORMR est déterminé à mobiliser les parties prenantes dans le cadre de la conception de ses programmes et processus liés à l'application de la Loi et des règlements, car nous sommes convaincus que leurs suggestions contribuent à minimiser les résultats négatifs et à maximiser les possibilités d'amélioration. De plus, le protocole d'entente de l'ORMR avec le gouvernement exige que l'organisme charge un tiers indépendant de réaliser un sondage des parties prenantes de l'ORMR sur l'efficacité au moins tous les trois ans.

En 2018, Ipsos a mené le deuxième [sondage des parties prenantes](#) sur l'efficacité pour le compte de l'ORMR et a rédigé un rapport des principales conclusions. Les résultats ont été largement positifs, tous les groupes d'intervenants ayant indiqué que l'ORMR était considéré comme un organisme important et respecté, jouant un rôle utile pour les résidents des maisons de retraite et les personnes qui les dirigent. En outre, le sondage a tiré les conclusions suivantes :

- La sensibilisation et la familiarisation des résidents et des non-résidents (personnes âgées et fournisseurs de soins) à son mandat posent des difficultés à l'ORMR, ce qui est conforme aux résultats de 2015.
- L'ORMR est considéré par les parties prenantes comme un bon collaborateur lorsqu'il

s'agit d'échanger des renseignements. En revanche, il reste des progrès à accomplir du point de vue de la sensibilisation du public, en particulier concernant la différence entre les maisons de retraite et les foyers de soins de longue durée.

- Les documents diffusés par l'ORMR dans les maisons de retraite sont principalement utilisés à l'interne par les titulaires de permis et les exploitants, et ne sont pas communiqués aux résidents ou au public.

Les leçons tirées de ce sondage ont consolidé les renseignements de base recueillis lors du sondage initial réalisé par l'ORMR en 2015 et lui ont permis de fixer des attentes et des secteurs prioritaires pour l'avenir, avec pour conséquence l'élaboration d'un plan d'action favorisant l'amélioration continue. Le sondage et le plan d'action sont disponibles sur ormr.ca (en anglais uniquement).

Constitution d'une équipe solide

Le 11 juin 2018, le conseil d'administration de l'ORMR a nommé Jay O'Neill comme directeur général et registrateur. M. O'Neil était anciennement le directeur général des opérations de l'organisme et sa nomination a favorisé la continuité et fluidifié le processus de changement de leadership. À la fin du mois de novembre, l'organisme avait pourvu tous les postes vacants au sein de sa haute direction, et a concentré son attention en vue d'assurer la mise en œuvre d'une sélection de projets stratégiques avant la fin de l'exercice. Afin de continuer de répondre à une activité réglementaire croissante, l'ORMR a également entrepris un réalignement et une réaffectation des ressources pour renforcer ses capacités. À la fin de l'exercice, toutes les fonctions de base étaient à plein effectif ou en étaient proches.

Collaboration avec des partenaires externes

Au 1^{er} janvier 2019, toutes les maisons de retraite titulaires de permis en Ontario devaient être équipées de têtes d'extincteur automatique en vertu du Code de prévention des incendies. Tandis qu'il incombait aux services d'incendie locaux d'évaluer la conformité et de prendre des mesures d'exécution aux termes du Code de prévention des incendies, l'ORMR avait pour rôle d'informer le public sur les têtes d'extincteur présentes au sein d'une maison de retraite par l'intermédiaire du registre public.

L'ORMR a travaillé en étroite collaboration avec d'autres partenaires, y compris les services d'incendie locaux, le Bureau du commissaire des incendies et de la gestion des situations d'urgence (BCIGSU), et le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité, en vue d'appuyer le Programme d'installation de gicleurs d'incendie du gouvernement de l'Ontario et de veiller à ce que le public dispose de renseignements à jour sur les progrès réalisés par les maisons de retraite pour se mettre en conformité avec le Code de prévention des incendies.

Protection des résidents contre les préjudices

En tant qu'organisme de réglementation, le principal mandat de l'ORMR consiste à protéger les résidents des maisons de retraite agréées, tout comme ceux qui vivent dans des établissements non agréés exploités en marge de la loi, et ce, en faisant usage de nos pouvoirs réglementaires en collaboration avec nos partenaires communautaires.

L'ORMR a pris plusieurs mesures d'exécution en vertu de la Loi, lesquelles sont allées jusqu'à des poursuites à l'encontre d'un exploitant qui a continué d'exploiter une maison de retraite sans permis dans le nord de Toronto. Récidiviste ayant déjà été déclaré coupable, condamné à

payer une amende et emprisonné en 2015, cet exploitant a été condamné une deuxième fois en 2019 par la Cour de justice de l'Ontario pour avoir exploité une maison de retraite sans permis et plusieurs chefs de violation des conditions de probation. L'ORMR a étroitement collaboré avec le RLISS, le Service de police de Toronto et d'autres partenaires en vue de minimiser les répercussions pour les résidents de cette maison de retraite sans permis et de les protéger.

Il est également nécessaire de prendre des mesures réglementaires dans les situations où une maison de retraite est agréée, mais est incapable de répondre aux besoins de ses résidents. Lorsque l'ORMR a été informé d'un risque lié à des problèmes de dotation en personnel pour les résidents d'une maison de retraite de l'Est de l'Ontario, il a travaillé en étroite collaboration avec des partenaires comme le RLISS pour veiller à ce que les 32 résidents touchés reçoivent des soins appropriés. L'ORMR a ordonné au titulaire de permis de prendre des mesures immédiates pour se doter d'un personnel suffisant et obtenir d'autres services en vue d'assurer aux résidents la prestation de soins conformes à leurs plans et à la Loi.

Avec le soutien des services d'incendie locaux et d'autres organismes, les résidents ont fini par être évacués de la maison de retraite. En 2018-2019, l'ORMR a versé 36 410 dollars au total en puisant dans son Fonds d'urgence, soit le décaissement le plus important jamais enregistré. La majorité des fonds ont été utilisés pour aider les résidents touchés par la fermeture soudaine de cette maison de retraite.

Célébration de l'excellence dans le secteur des maisons de retraite

Le 18 octobre 2018, l'ORMR a organisé sa première assemblée générale annuelle (AGA) conjointement avec sa première célébration annuelle à Toronto, en Ontario. La célébration annuelle a marqué le lancement d'un nouveau programme de reconnaissance des contributions des résidents des maisons de retraite et des partenaires communautaires en matière de concrétisation de notre vision commune consistant à protéger les résidents. L'ORMR a eu le plaisir de distinguer ses lauréats d'exception : Joyce Fearnside, de Belmont House, lauréate du Prix Frank Kajfes pour la défense des droits des résidents, et le Bureau du commissaire des incendies et de la gestion des situations d'urgence, lauréat du Prix de l'ORMR des partenaires en protection 2018. La célébration a aussi proposé des présentations de notre conférencière principale, la secrétaire générale de la Fédération internationale du vieillissement (FIV), Jane Barratt, et de l'honorable Raymond Cho, ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité. Des photos de la célébration sont publiées sur ormr.ca.

Mesures de rendement clés

Dans le cadre de son [plan stratégique quinquennal](#), l'ORMR est passé à une approche de la mise en conformité fondée sur des données probantes et sur le contrôle des risques. À ce titre, nous veillons notamment à prendre des décisions en nous appuyant sur des données, ainsi qu'à intensifier nos activités de sensibilisation et d'autres initiatives pour permettre aux exploitants de se conformer à la Loi.

Grâce au lancement de nos [modules d'aide à la conformité](#) (MAC) et à l'amélioration du cadre d'identification des risques, nous constatons que les établissements progressent sur le chemin de la conformité. Même si les citations liées aux plaintes ont augmenté comme conséquence naturelle de la focalisation accrue sur ce domaine pendant l'exercice financier, nous nous attendons à constater une diminution à mesure que le secteur s'adapte à la nouvelle norme.

Nous avons établi trois objectifs mesurables clés qui ont les meilleures chances de renforcer la protection des résidents des maisons de retraite : les niveaux de risque (sécurité), de conformité et de transparence. Les mesures suivantes permettront d'évaluer, d'un exercice à l'autre, l'efficacité des activités et des programmes ciblés, conformément à notre plan d'activités annuel. Au cours des prochains exercices, nous incluons d'autres mesures et initiatives.

Pilier stratégique	Objectif	Mesures	Référence de 2017-2018	Rendement en 2018-2019
Favoriser la conformité et mieux protéger les résidents	SÉCURITÉ Accroître l'impact de la conformité globale à la Loi, mesurée par le rendement des maisons de retraite.	Évolution des niveaux de risque des maisons (d'après les cas de non-conformité constatés) relativement à la Loi et aux variations dans le rendement global des maisons.	Variations dans les niveaux de risque : Risque élevé : en baisse de 47,5 % Risque moyen : en hausse de 27,4 %* Risque faible : en hausse de 60,6 %	Variations dans les niveaux de risque : Risque élevé : en baisse de 42,5 % Risque moyen : en baisse de 14,2 % Risque faible : en hausse de 43,6 %
Fournir des renseignements stratégiques grâce à la collecte et à l'analyse de données	CONFORMITÉ Réduire la proportion de maisons qui ne se conforment pas à certains domaines précis, grâce aux MAC et aux initiatives de	Plaintes : Nombre de citations.	424 citations liées à des procédures de plainte	607 citations liées à des procédures de plainte

	soutien en matière de conformité.			
Garantir la protection et le choix des consommateurs par le biais de la transparence, de la responsabilisation et de rapports publics	TRANSPARENCE Mieux faire connaître le mandat de protection de l'ORMR auprès des résidents et des consommateurs.	Sondage public omnibus à l'échelle de la province Questions : Existe-t-il un organisme de réglementation chargé de délivrer des permis aux maisons de retraite en Ontario? Les maisons de retraite ont-elles l'obligation de détenir un permis en Ontario?	Sondage public omnibus à l'échelle de la province Résultats : 44 % Oui 10 % Non 46 % Je ne sais pas 52 % Oui 10 % Non 38 % Je ne sais pas	46 % Oui 6 % Non 48 % Je ne sais pas 53 % Oui 8 % Non 39 % Je ne sais pas

*chiffre rajusté en raison d'une erreur typographique

Trois exercices en chiffres

Délivrance de permis

Permis	Au 31 mars 2019		Au 31 mars 2018		Au 31 mars 2017	
	Maisons	Locaux d'habitation	Maisons	Locaux d'habitation	Maisons	Locaux d'habitation
Délivrés	750	61 630	747	59 960	729	58 142
Délivrés avec conditions	6	336	6	370	6	351
TOTAL	756	61 966	753	60 330	733	58 493

Remarque : les locaux d'habitation constituent un indicateur de la capacité, et non des résidents réels.

Contacts

Contacts	Exercice 2018-2019	Exercice 2017-2018	Exercice 2016-2017
Contacts avec le service de réception	5 076	4 745	4 511

En 2018-2019, le nombre de contacts avec le service de réception de l'ORMR a affiché une hausse globale de 7 p. 100 par rapport à l'exercice précédent.

Inspections

Inspections	Exercice 2018-2019	Exercice 2017-2018	Exercice 2016-2017
Inspections routinières	473	659	487
Inspections liées à l'obligation de faire rapport (art. 75)	592	641	545
Inspections liées à une plainte (art. 84)	41	39	44
Inspections de la conformité (par. 77(1))	28	9	175
Rapports auprès du registrateur (par 77(2))	24	35	32
Inspections liées à la délivrance d'un permis (art. 37)	2	0	0
TOTAL	1 160	1 383	1 283

Dans l'ensemble, le nombre d'inspections était plus faible en 2018-2019 en comparaison de l'exercice précédent. La variation dans le nombre d'inspections routinières reflète les modifications apportées au profil des risques, qui dicte en partie la fréquence des inspections. Les inspections liées à l'obligation de faire rapport sont restées stables dans une large mesure par rapport aux exercices précédents. Cependant, les inspections de la conformité ont augmenté du fait d'un sous-ensemble de maisons de retraite nécessitant une attention réglementaire supplémentaire.

Plaintes

Plaintes	Exercice 2018-2019	Exercice 2017-2018	Exercice 2016-2017
Reçues durant la période	106	96	75
Classées durant la période	74	96	60
En cours à la fin de la période	47	20	20
Agent ou agente d'examen des plaintes			
Renvois	9	9	3
Décisions rendues	12	6	5

Le nombre de plaintes reçues par l'ORMR continue d'augmenter exercice après exercice. En 2018-2019, il était 10 p. 100 plus élevé que lors de l'exercice précédent, et cette tendance devrait se poursuivre. Bien que l'ORMR réagisse immédiatement aux problèmes soulevés par les plaintes, les changements dans la dotation en personnel et la complexité croissante de certaines plaintes ont fait que moins de plaintes ont été classées avec documentation finale que durant l'exercice précédent. En fin d'exercice, l'ORMR était doté en personnel et traitait activement les plaintes en souffrance.

Mesures d'exécution de la loi

Type de mesure	Exercice 2018-2019 Mesures prises	Exercice 2017-2018 Mesures prises	Exercice 2016-2017 Mesures prises
*Assujettissement du permis à des conditions (art. 39)	5	1	5
*Refus de délivrer le permis (art. 36)	2	0	1
Ordre de présentation d'une demande ou de cessation de l'exploitation (art. 89)	9	6	6
Ordre de conformité (art. 90)	4	2	16
Ordre de gestion (art. 91)	2	1	0

Ordre de paiement d'une pénalité administrative (PA, art. 93)	4	4	6
Ordre de révocation du permis (art. 95)	5	0	1
TOTAL DES ORDRES/DÉCISIONS	31	14	35

L'activité d'exécution a augmenté en 2018-2019. Même si cette activité reflète en partie des situations spécifiques concernant des titulaires de permis/lieux individuels dans lesquelles plusieurs mesures d'exécution ont été prises, elle n'en trahit pas moins une hausse générale des cas où des mesures d'exécution se justifiaient.

Fonds d'urgence

Le Fonds d'urgence est un fonds permettant au registrateur ou à la registrateur de effectuer des versements et de répondre aux demandes d'aide formulées par des résidents confrontés à certaines circonstances.

Fonds d'urgence	Exercice 2018-2019	Exercice 2017-2018	Exercice 2016-2017
Nombre de versements effectués par le registrateur ou la registrateur	24	0	7
Valeur totale	36 410 \$	0	4 774 \$
Solde du fonds en fin de période (31 mars)	597 271 \$	597 177 \$	572 031 \$

En 2018-2019, les décaissements du Fonds d'urgence ont été les plus élevés dans la courte histoire de l'ORMR. Le registrateur a approuvé des versements pour aider des résidents à déménager lorsqu'ils ont été confrontés à la fermeture inattendue de leur maison de retraite.

Demandes de permis

Demandes de permis	Exercice 2018-2019	Exercice 2017-2018	Exercice 2016-2017
Nouvelles (constructions/exploitations)	11	25	16
Transferts de propriété	30	44	35
Maisons exploitées sans permis	4	2	5
TOTAL	45	71	56

Rapport du conseil consultatif des parties prenantes

Le 23 avril 2019

John J. Rossiter

Président du conseil d'administration de l'Office de réglementation des maisons de retraite
55, rue York, bureau 700
Toronto (Ontario) M5J 1R7

Monsieur,

Au nom du conseil consultatif des parties prenantes (CCPP), j'ai le plaisir de présenter au conseil d'administration le rapport du CCPP sur les activités et les avis pour l'exercice financier 2018-2019.

Le CCPP est heureux d'avoir pu fournir des avis et des commentaires sur un certain nombre d'initiatives clés incluant :

- la révision des droits 2019
- la création du Prix Frank Kajfes pour la défense des droits des résidents, y compris :
 - le processus de mise sur pied d'un comité de sélection
 - le passage en revue des personnes sélectionnées et le choix d'un lauréat ou d'une lauréate pour le prix décerné lors de la célébration annuelle de l'ORMR
 - le compte rendu du prix publié sur le site Web
- la conception de documents pédagogiques sur le conseil des résidents pour aider les résidents qui souhaitent en constituer un dans leur maison de retraite
- l'ébauche de questionnaires pour le sondage des parties prenantes sur l'efficacité 2018 et la stratégie de mobilisation des parties prenantes
- la poursuite de l'élaboration de la fiche de rendement publique
- la mise au point d'idées visant à améliorer les communications avec les résidents
- la modernisation du programme réglementaire

Le CCP aimerait souligner la valeur du travail constant de sensibilisation et de mobilisation des parties prenantes accompli par l'ORMR, y compris auprès des résidents. Ils nous ont directement confié qu'ils pouvaient observer l'impact de leur voix au travers d'initiatives mises en place par l'ORMR qui leur avaient été bénéfiques.

Nous souhaitons également attirer l'attention sur le rôle important que joue le conseil d'administration, dont les responsabilités incluent la gouvernance interne, la surveillance réglementaire, et le conseil dans l'élaboration du plan stratégique et le choix des priorités de l'ORMR. Le conseil tirerait grand bénéfice de l'expression à sa table du point de vue des résidents. À ce titre, le CCPP recommande au conseil d'administration d'intégrer une personne représentant les résidents.

Au nom du CCPP, je tiens à remercier le personnel de l'ORMR pour son soutien continu à notre égard et pour les efforts constructifs qu'il déploie constamment. Nos membres continuent d'être pleinement engagés à fournir à l'ORMR des avis éclairés par notre perspective de partie prenante, afin de contribuer à faire en sorte que les résidents et les consommateurs soient informés et protégés.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, mes sincères salutations.

Esther Goldstein
Présidente du conseil consultatif des parties prenantes

Conseil d'administration et gouvernance

La structure de gouvernance de l'ORMR est établie par la Loi et les règlements, des règlements administratifs, des politiques ainsi qu'un protocole d'entente avec le gouvernement par le biais du ou de la ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité. Le conseil d'administration rend compte au ou à la ministre par l'intermédiaire de son président ou de sa présidente.

Le conseil d'administration est chargé d'assurer la gouvernance interne et la surveillance réglementaire ainsi que d'orienter l'élaboration du plan stratégique et des priorités de l'ORMR. Les membres du conseil d'administration, comme ceux de l'équipe de direction de l'ORMR, se consacrent à mettre en œuvre leurs pratiques de gouvernance et de surveillance réglementaire de la façon la plus progressive possible. Le conseil d'administration s'engage à renforcer continuellement ses pratiques de gouvernance et le contrôle de l'organisme, ainsi qu'à continuer d'appuyer l'obligation publique de rendre des comptes qui incombe au gouvernement. Pour obtenir des renseignements sur le code de déontologie et sur le mode de nomination des membres du conseil d'administration, consultez ormr.ca.

Le conseil d'administration se réunit environ quatre fois par année. Les activités du conseil d'administration sont menées à bien grâce au travail de deux comités :

- Le comité de la gouvernance, de la réglementation et des nominations aide le conseil d'administration à s'acquitter de ses fonctions de surveillance et de gestion des risques relativement :
 - à la structure et aux processus de gouvernance
 - au recrutement/à la nomination et à la sensibilisation/au perfectionnement des membres du conseil d'administration
 - à l'évaluation de l'efficacité du conseil d'administration/de chacun de ses membres
 - à l'agent ou agente d'examen des plaintes et à l'agent ou agente de gestion des risques
 - à la réglementation
 - à la supervision de la collaboration/sensibilisation des parties prenantes
- Le comité d'audit, des finances et des ressources humaines aide le conseil d'administration à s'acquitter de ses fonctions de surveillance et de gestion des risques relativement :
 - aux rapports financiers, à la vérification, à la gestion du risque opérationnel
 - au Fonds d'urgence
 - aux ressources humaines et à la rémunération

Processus d'élection et de nomination : les règlements administratifs et le processus d'élection et de nomination des membres du conseil d'administration de l'ORMR sont disponibles sur ormr.ca (voir le Règlement administratif n° 1, le Règlement administratif n° 2 et la Politique de désignation des membres du conseil d'administration).

Rémunération des membres du conseil d'administration

Selon les dispositions de la politique administrative et de rémunération des membres du conseil d'administration (« Board Remuneration and Administration Policy ») :

- le président ou la présidente du conseil d'administration touche un montant journalier de 730 dollars
- le président ou la présidente touche un acompte annuel de 10 000 dollars, et le vice-président ou la vice-présidente du conseil d'administration et les présidents et présidentes des comités un acompte annuel de 5 000 dollars pour le travail effectué en dehors des réunions du conseil d'administration et des comités
- tous les autres membres du conseil d'administration touchent un montant journalier de 500 dollars

Durant l'exercice 2018-2019, la rémunération totale des membres du conseil d'administration s'est élevée à 126 355 dollars.

Membres du conseil d'administration

JOHN J. ROSSITER — PRÉSIDENT John est le PDG de SEM-ENG International Limited. Il fournit tout un éventail de services « durables intelligents », notamment de planification stratégique, de politique publique, de défense des intérêts et de relations avec les parties prenantes à des clients des secteurs privé, public et à but non lucratif, aussi bien à l'échelle nationale qu'internationale. Il est titulaire d'un baccalauréat en commerce de l'Université Carleton. 2^e année de son 3^e mandat (6 ans)

BARBARA SULLIVAN — VICE-PRÉSIDENTE Barbara est la présidente du Cheltenham Group, société spécialisée dans les services de gouvernance et l'élaboration de politiques publiques. Elle est actuellement administratrice du Collège Mohawk et membre des conseils d'administration de la Bay Area Health Trust et de l'Association ontarienne des ex-parlementaires. Elle a été première secrétaire du trésorier de l'Ontario de 1985 à 1987. Elle a siégé en tant que députée provinciale pour Halton-Centre de 1987 à 1995. Active dans le secteur des affaires communautaires, Barbara a officié en qualité de présidente du conseil d'administration de la Hamilton Health Sciences Corporation, de membre du conseil d'administration du Country Heritage Park, de présidente du conseil d'administration de l'Oakville Centre for the Performing Arts, de vice-présidente de la Commission sur les contributions et les dépenses électorales de l'Ontario, et de membre du conseil d'administration du Centre Oaklands pour adultes ayant une déficience intellectuelle. Elle a également présidé le Conseil consultatif de réglementation des professions de la santé de 2004 à 2010. Barbara est fréquemment invitée à donner des conférences universitaires sur l'élaboration de politiques publiques. 1^{re} année de son 3^e mandat (5 ans)

MATHILDE GRAVELLE BAZINET Mathilde est la présidente de MGB & Associates, une société de spécialistes de la résolution de conflits. Elle a acquis ses connaissances spécialisées en exerçant les fonctions de doyenne du département des sciences de la santé au Collège Canadore, d'avocate chez Santé Canada et de directrice générale du Bureau de gestion des conflits et du Centre fédéral de gestion de conflits en milieu de travail chez Justice Canada (1996-2004). Elle est titulaire d'un baccalauréat en enseignement des sciences infirmières (B.Sc.N.Ed.), d'une maîtrise en éducation (M.Ed.) et d'un baccalauréat en droit (L.L.B.) de l'Université d'Ottawa, ainsi que d'un titre de « Canadian Fellow » décerné par le Collège de la Défense nationale (aujourd'hui le Centre des études sur la sécurité nationale). 2^e année de son 4^e mandat (8 ans)

BOB KALLONEN Bob est le président d'Amica Senior Lifestyles. Il a assumé les fonctions de chef de l'exploitation de Schlegel Villages, à Kitchener (Ontario), de vice-président de l'exploitation pour Sunrise Senior Living, à McLean (Virginie), ainsi que de vice-président de l'exploitation dans l'Est du Canada pour Extencicare Canada, et a également siégé au conseil d'administration de l'institut Schlegel de recherche sur le vieillissement de l'Université de Waterloo (« Schlegel-UW Research Institute for Aging »). Il a obtenu son baccalauréat avec spécialisation en services environnementaux à l'Université de Waterloo et détient une maîtrise en administration des affaires (M.B.A.) pour cadres de l'Ivey Business School de l'Université Western Ontario. 3^e année de son 3^e mandat (6 ans)

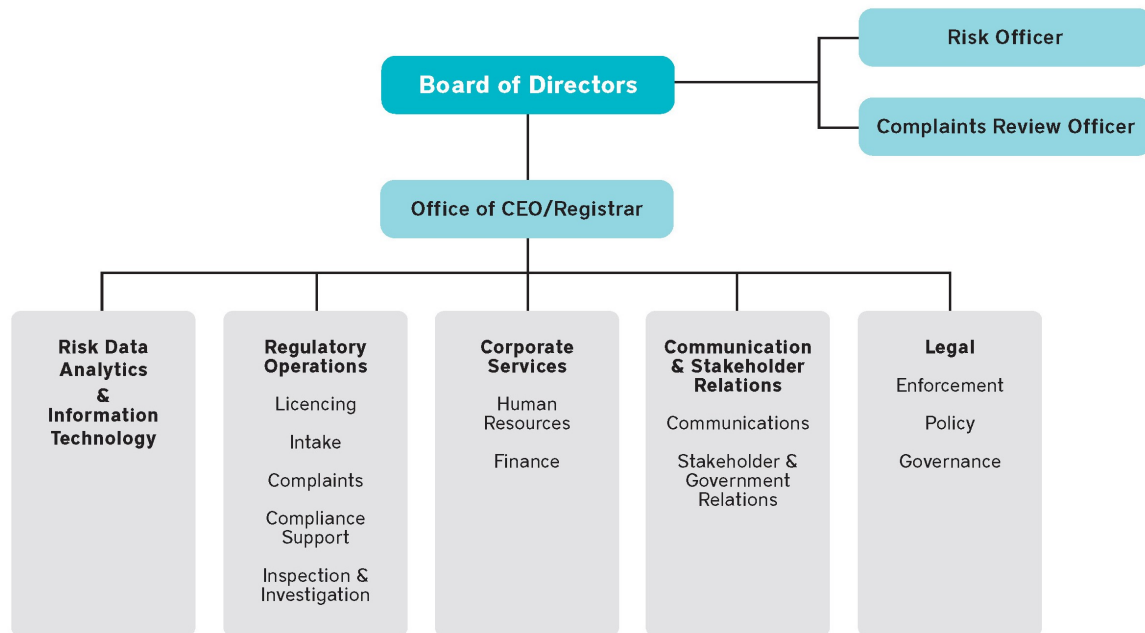
MILLIE CHRISTIE Millie est la vice-présidente d'une société canadienne exploitant des maisons de retraite et des foyers de soins de longue durée. Elle a siégé au Comité consultatif technique pour l'amélioration de la sécurité-incendie pour les Ontariens et Ontariennes vulnérables ainsi qu'à de nombreux comités sectoriels, en tant que présidente ou simple membre, notamment dans les domaines de l'élaboration de normes, de l'éducation, de la cybersanté et de la liaison financière. Elle est titulaire d'un baccalauréat ès sciences (B.Sc.) de l'Université Western Ontario et d'une maîtrise en administration des affaires (M.B.A.) de l'Université McMaster. 1^e année de son 3^e mandat (6 ans)

TREVOR LEE Trevor est le directeur général adjoint de l'administration (« Deputy CAO ») des services généraux (« Corporate Services ») de la ville de Guelph. Il est l'ancien directeur général de The Elliott Community, à Guelph (Ontario). Il a présidé un groupe régional composé de maisons de retraite et de foyers de soins de longue durée, au sein de l'Ontario Association of Non-Profit Homes and Services for Seniors, et, plus récemment, le conseil consultatif des parties prenantes de l'ORMR. Il est comptable professionnel agréé et détient un baccalauréat ès arts avec spécialisation en comptabilité agréée et une mineure en économie. 3^e année de son 2^e mandat (6 ans)

CARLA PEPPLER Carla est une infirmière praticienne qui gère le Heartful Wellness Centre, à Hanover. Elle a acquis une vaste expérience en travaillant comme directrice des politiques et des soins aux résidents au sein de l'Ontario Nursing Home Association/Ontario Long Term Care Association. Elle a aussi participé à la mise en œuvre du Programme d'inspections de conformité pour les foyers de soins de longue durée (aujourd'hui le Programme d'inspection de la qualité des foyers de soins de longue durée), de la *Loi de 1992 sur l'intervention* et de la *Loi de 1992 sur le consentement au traitement*. 3^e année de son 3^e mandat (8 ans)

DAVID OLIVER David est actuellement le président d'Oliver Advisory, une société d'expertise-conseil indépendante. Auparavant, il a officié en tant que responsable national et vice-président chez Gestion financière MD. Avant de rejoindre Gestion financière MD, David a été chef de la gestion de portefeuilles, vice-président et directeur général chez CIBC ainsi que vice-président à la Banque TD. Il a débuté sa carrière en qualité d'économiste au ministère des Finances de l'Ontario. Il a siégé au conseil d'administration de la Lawyers' Professional Indemnity Company (LawPRO), de CDSPI et de North York Arts. Il a compté parmi les membres du comité d'investissement du régime de pension de l'Association médicale canadienne et du comité d'examen de la Règle 1300 de l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières. David est diplômé de l'Université de Toronto, où il a obtenu un baccalauréat en commerce et une maîtrise ès arts en économie. Il détient les titres de directeur agréé, d'analyste financier agréé, de directeur des placements agréé et de Fellow du Canadian Securities Institute. 1^{re} année de son 1^{er} mandat (0,5 an)

Organigramme



ENGLISH	FRENCH
Board of Directors	Conseil d'administration
Risk Officer	Agent de gestion des risques
Complaints Review Officer	Agente d'examen des plaintes
Office of CEO/Registrar	Bureau du directeur général/registreur
Risk Data Analytics & Information Technology	Analytique des données sur les risques et technologie de l'information
Regulatory Operations	Activités réglementaires
Licencing	Délivrance de permis
Intake	Réception
Complaints	Plaintes
Compliance Support	Soutien à la mise en conformité
Inspection & Investigation	Inspection et enquête

Corporate Services	Services généraux
Human Resources	Ressources humaines
Finance	Finances
Communication & Stakeholder Relations	Communications et relations avec les parties prenantes
Communications	Communications
Stakeholder & Government Relations	Relations avec les parties prenantes et le gouvernement
Legal	Services juridiques
Enforcement	Exécution de la loi
Policy	Politiques
Governance	Gouvernance

Activités de l'agent de gestion des risques et de l'agente d'examen des plaintes

L'agent de gestion des risques rend compte au conseil d'administration et est responsable de l'examen, du contrôle et de l'évaluation indépendants de l'efficacité avec laquelle l'ORMR fait appliquer la Loi. En mai 2018, Nav Sandhwalia a été nommé au poste d'agent de gestion des risques pour un mandat de trois ans. L'ancienne agente de gestion des risques, Deanna Williams, a présenté son quatrième rapport. Le conseil d'administration l'a examiné avant de fournir une réponse, puis le rapport a été présenté lors de l'assemblée générale annuelle de l'ORMR, en octobre 2018. Le rapport et la réponse du conseil d'administration peuvent être consultés sur ormr.ca (en anglais uniquement).

L'agente d'examen des plaintes, Elyse Sunshine, qui a été nommée par le conseil d'administration et rend compte, est chargée d'examiner les plaintes dans les cas où un plaignant ou une plaignante ne se contente pas de la décision du registrateur de ne prendre aucune autre mesure à l'égard de sa plainte. En 2018-2019, Mme Sunshine a rendu des décisions relativement à douze dossiers, neuf desquels ont été reçus pendant l'exercice financier, les trois derniers ayant été déposés durant l'exercice précédent. La décision du registrateur a été confirmée dans sept de ces dossiers et cinq d'entre eux ont été transférés afin d'obtenir de plus amples renseignements ou de prendre des mesures supplémentaires.

Politiques générales clés

Plaintes

Les plaintes et préoccupations concernant l'administration de l'ORMR peuvent être reçues directement par la direction, les membres du personnel ou les agents de réception des plaintes. Elles sont transmises au personnel compétent aux fins d'examen et de règlement. La direction des ressources humaines les examine afin de déterminer les conséquences ou les mesures nécessaires selon les politiques et les processus de l'ORMR. Le conseil d'administration est informé des préoccupations importantes. Au 31 mars 2019, une plainte avait été reçue quant au comportement des inspecteurs. L'ORMR a réglé le problème en faisant suivre un stage de perfectionnement aux inspecteurs. La personne qui a déposé la plainte a apprécié et accepté les mesures prises par l'ORMR, et le dossier a été clos en cinq semaines. Cette politique et d'autres politiques générales, comme le code de déontologie, sont publiées sur ormr.ca.

Services en français

Afin de respecter les dispositions de la Loi et de sa Politique relative à la prestation des services en français, l'ORMR met ses communications, ses renseignements et ses avis à disposition en français sur un site Web dédié, ormr.ca. La version anglaise du présent rapport annuel est disponible sur rhra.ca. L'ORMR répond à toutes les demandes de services en français.

Dotation en personnel

Toutes les offres d'emploi de l'ORMR soulignent que le bilinguisme (maîtrise du français et de l'anglais à l'écrit et à l'oral) est considéré comme un atout considérable. À l'heure actuelle, au sein de notre personnel :

- le poste d'inspecteur pour la région d'Ottawa est désigné bilingue
- trois postes sont occupés par des employés bilingues (y compris au sein des services à la clientèle)

Site Web et documents publics en français

Tous les documents publics, y compris les renseignements à l'intention des exploitants et des titulaires de permis, sont disponibles en français sur la version française du site Web de l'Office de réglementation des maisons de retraite (ORMR).

- Les rapports d'inspection sont disponibles en français sur demande
- Le bulletin électronique destiné aux exploitants est accessible en anglais (« RHRA Update ») sur le site Web et disponible en français (« Actualités de l'ORMR ») sur demande
- Des brochures et des affiches destinées aux résidents et au public sont produites en français

Demandes en français

En 2018-2019, l'ORMR a répondu à 5 076 demandes, dont 49 en français, ce qui représente moins de 1 p. 100 du total.

Maisons de retraite agréées offrant des services en français

Les maisons de retraite bilingues sont au nombre de 20.

Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle

L'ORMR s'engage à remplir ses obligations conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). Dans cette optique, l'ORMR a créé un module complet de formation pour tous les membres du personnel, assorti de processus visant à aider les personnes handicapées, et élaboré un plan pour prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité. La Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle peut être consultée sur ormr.ca.

Rapport financier

L'examen financier qui suit se fonde sur les états financiers audités de l'ORMR pour l'exercice clos le 31 mars 2019 et précise les chiffres comparatifs de l'exercice précédent.

Aperçu

La situation financière et l'état des résultats rendent compte des initiatives et des projets de développement entrepris durant le deuxième exercice du plan stratégique quinquennal de l'ORMR, ainsi que des activités quotidiennes de l'organisme, y compris les examens aux fins de délivrance de permis, la tenue du registre public, les inspections, le soutien à la mise en conformité et les mesures d'exécution de la loi.

Dans l'ensemble, ces résultats sont meilleurs qu'anticipés initialement, en raison d'une diminution du coût de la rémunération du personnel due à la vacance de certains postes et de certaines charges reportées pour la même période, tandis que les produits ont été engrangés comme prévu dans le budget. Par conséquent, un modeste excédent a été enregistré pour l'exercice. Des précisions sur les produits et les charges sont apportées ci-dessous et figurent dans les états financiers. Au final, ces différents éléments montrent que le mandat d'autofinancement de l'ORMR est stable.

Les transferts affectés à la réserve de fonctionnement grevée d'une allocation interne rendent compte des mesures importantes prises pour continuer d'augmenter la capacité d'autofinancement de l'ORMR, tout en respectant ses obligations relatives au Fonds d'urgence. En raison de deux fermetures soudaines de maisons de retraite dans l'Est de l'Ontario, l'ORMR a déboursé 36 410 dollars de son Fonds d'urgence, soit le décaissement le plus important durant un exercice financier pour aider des résidents déplacés. Le Fonds d'urgence est rentré dans ses frais grâce à l'imposition de pénalités administratives (PA) et aux intérêts gagnés sur le solde. Le Fonds d'urgence a conservé sa stabilité au niveau de financement actuel, en cohérence avec la politique en vigueur.

Les charges correspondent aux activités liées à la réglementation et aux projets de développement, ainsi qu'aux charges de fonctionnement afférentes et aux placements en immobilisations permettant d'appuyer la mise en œuvre du plan stratégique de l'ORMR. L'état des résultats et l'état des flux de trésorerie rendent compte de ces activités pour l'exercice clos le 31 mars 2019.

Produits et charges de fonctionnement

Le total des produits a augmenté de 5 p. 100, pour atteindre 8,1 millions de dollars, reflétant comme prévu une croissance de 2,7 p. 100 des locaux d'habitation dans les maisons de retraite et une augmentation des droits de 2 p. 100.

Le solde des produits de fonctionnement de l'ORMR inclut les droits de permis annuels (7,2 M\$), les droits de demande (534 600 \$) et d'autres produits (14 951 \$). Les produits proviennent principalement des droits annuels, qui représentent 88 p. 100 du solde total. Les droits annuels sont facturés par année civile et comptabilisés dans l'exercice auquel ils se rapportent. Les droits annuels pour l'exercice correspondent aux droits perçus entre le 1^{er} avril 2018 et le 31 mars 2019.

Les produits issus des droits de demande se fondent sur l'activité découlant principalement des transferts de propriété et des nouvelles constructions au cours de l'exercice. Les salaires et avantages sociaux représentent les charges les plus importantes de l'ORMR.

Les charges ont légèrement augmenté de 3 p. 100 par rapport à l'exercice précédent, mais étaient inférieures de 4 p. 100 aux prévisions en raison d'économies liées aux salaires de postes vacants imprévus et à des projets reportés du fait de l'effectif réduit. La plupart des postes vacants avaient été pourvus à la fin de l'exercice et la direction a continué de renforcer les capacités afin d'aider l'ORMR à satisfaire aux nombreuses exigences réglementaires de la Loi. Les charges supplémentaires correspondent aux services juridiques externalisés principalement associés à l'activité d'exécution de la loi et à d'autres frais généraux. L'ORMR a déménagé ses bureaux en cours d'exercice, après avoir finalisé sa convention de bail à long terme, ce qui a occasionné des frais ponctuels liés au déménagement et aux améliorations locatives requises. Toutes ces activités ont été menées en respectant le budget et sont adéquatement reflétées dans les états financiers. L'amortissement des immobilisations et le passif différé sont enregistrés conformément aux conventions comptables énoncées.

Placements

L'ORMR gère son portefeuille de placements conformément à ses politiques en la matière, qui incluent une combinaison cible de types de placements conçus pour atteindre un rendement optimal, tout en conservant un niveau d'exposition au risque globalement faible. Le revenu des placements en 2018-2019 s'est élevé à 293 378 dollars, une hausse de 30 p. 100 par rapport à l'exercice précédent.

Excédent/déficit et réserve

L'ORMR a enregistré un excédent de fonctionnement de 262 480 dollars, dont 196 790 dollars (soit 75 p. 100) ont servi à abonder une réserve de fonctionnement grevée d'une allocation interne. Le maintien de cette réserve contribuera à absorber les variations des charges et/ou les baisses des produits à court terme. Cette pratique généralement reconnue est une mesure particulièrement prudente dans le cas de l'ORMR, en raison des antécédents limités en matière d'anticipation des variations des produits ou des charges, et compte tenu du niveau accru des activités de mise en conformité et d'exécution de la loi.

Les pratiques de gestion du risque opérationnel de l'ORMR incluent la surveillance afin de cerner les risques éventuels et de saisir les occasions permettant à l'organisme d'atteindre ses objectifs stratégiques, ainsi que les problèmes susceptibles d'influer sur sa situation financière.

Fonds d'urgence

L'ORMR s'engage à satisfaire aux exigences relatives au Fonds d'urgence et aux dispositions sur les demandes et les paiements qui sont entrées en vigueur en janvier 2014. En raison de deux fermetures soudaines de maisons de retraite dans l'Est de l'Ontario, l'ORMR a déboursé 36 410 dollars de son Fonds d'urgence, soit le décaissement le plus important durant un exercice financier. Toutes les PA et tous les intérêts perçus par l'organisme ont été versés au Fonds, ce qui a compensé les versements au profit des résidents déplacés. Le Fonds d'urgence était entièrement capitalisé en fin d'exercice, selon la politique approuvée.

Responsabilité de la direction à l'égard de l'information financière

La direction de l'ORMR est responsable de l'intégrité, de la cohérence, de l'objectivité et de la fiabilité de ses états financiers et de l'information financière connexe, telle que présentée. Les normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif ont été appliquées et la direction a exercé son jugement et fait les meilleures estimations possibles, le cas échéant. Le système comptable de l'ORMR et les contrôles internes connexes sont conçus, et les procédures à l'appui sont maintenues, de manière à fournir l'assurance raisonnable que les documents financiers sont complets et exacts et que les actifs sont protégés contre toute perte découlant d'une utilisation ou d'une cession non autorisée.

Le conseil d'administration de l'ORMR, agissant par l'intermédiaire du comité d'audit, des finances et des ressources humaines, qui se compose intégralement d'administrateurs indépendants, supervise les responsabilités de la direction à l'égard de l'information financière. Le comité d'audit, des finances et des ressources humaines examine les états financiers et recommande au conseil d'administration de les approuver. Les autres responsabilités du comité d'audit, des finances et des ressources humaines incluent la surveillance du système de contrôles internes de l'ORMR lié au processus d'élaboration des rapports financiers et la formulation de recommandations au conseil d'administration concernant la nomination de l'auditeur externe.

Le cabinet d'auditeurs indépendants Deloitte LLP, nommé par le conseil d'administration de l'ORMR, a audité les états financiers de l'ORMR au 31 mars 2019 et pour l'exercice clos à cette date. Dans son rapport, qui figure à la fin du présent rapport, le cabinet ne modifie pas son opinion d'audit. Deloitte LLP peut s'adresser librement et sans restriction au comité d'audit, des finances et des ressources humaines, et tient des réunions régulières avec ce dernier, pour discuter de l'audit et des questions qui peuvent se poser comme suite aux commentaires éventuels du cabinet concernant l'équité de l'information financière et la pertinence des contrôles internes.

Jay O'Neill
Directeur général et registrateur
Toronto, Canada
Le 7 juin 2019

Rapport de l'auditeur indépendant

À l'intention du conseil d'administration de
l'Office de réglementation des maisons de retraite

Opinion

Nous avons effectué l'audit des états financiers de l'Office de réglementation des maisons de retraite (l'« Office »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2019, et les états des résultats, de l'évolution de l'actif net et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes complémentaires, y compris le résumé des principales méthodes comptables (appelés collectivement les « états financiers »).

À notre avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'Office au 31 mars 2019, ainsi que de ses résultats d'exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues (NAGR) du Canada. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers » de notre rapport. Nous sommes indépendants de l'Office conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à notre audit des états financiers au Canada et nous nous sommes acquittés des autres responsabilités déontologiques qui nous incombent selon ces règles. Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de l'Office à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider l'Office ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de l'Office.

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux NAGR du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce qu'elles, individuellement ou collectivement, puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux NAGR du Canada, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- Nous identifions et évaluons les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne.
- Nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'Office.
- Nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière.
- Nous tirons une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'Office à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener l'Office à cesser son exploitation.
- Nous évaluons la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécions si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Nous communiquons aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit.

Comptables professionnels agréés
Experts-comptables autorisés
Le 7 juin 2019

Office de réglementation des maisons de retraite

État de la situation financière

Au 31 mars 2019

	Notes	2019	2018
		\$	\$
Actif			
À court terme			
Trésorerie		6 442 523	5 999 432
Placements à court terme	3	360 344	300 000
Débiteurs	2	1 161 753	978 539
Charges payées d'avance		233 629	247 400
Sommes à recevoir au titre de la TVH		–	73 613
		8 198 249	7 598 984
Placements à long terme			
Trésorerie affectée au fonds d'urgence	3	4 561 916	4 820 328
Immobilisations	9	597 271	597 177
	4	1 055 927	348 948
		14 413 363	13 365 437
Passif			
À court terme			
Créditeurs et charges à payer	5	954 757	675 729
Produits reportés	6	5 573 251	5 306 685
		6 528 008	5 982 414
Apports reportés pour immobilisations			
Incitatif à la location reporté	7	40 996	109 925
		308 781	–
		6 877 785	6 092 339
Engagements et éventualités			
	10		
Actif net			
Non affecté		1 251 517	1 185 921
Affecté au fonds d'urgence	9	597 271	597 177
Grevé d'une affectation interne	8	5 686 790	5 490 000
		7 535 578	7 273 098
		14 413 363	13 365 437

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Approuvé par le conseil d'administration,

_____, président du conseil d'administration

_____, président du comité des finances, de la vérification et des ressources humaines

Office de réglementation des maisons de retraite

État des résultats

pour l'exercice clos le 31 mars 2019

		2019			2018		
Note	Fonds de fonctionnement	Fonds d'urgence (note 9)	Total	Fonds de fonctionnement	Fonds d'urgence (note 9)	Total	
	\$	\$	\$	\$	\$	\$	
Produits							
	7 185 972	–	7 185 972	6 858 813	–	6 858 813	
	534 600	–	534 600	556 625	–	556 625	
	14 951	–	14 951	18 732	–	18 732	
	–	24 500	24 500	–	17 500	17 500	
3	281 374	12 004	293 378	218 699	7 646	226 345	
	68 929	–	68 929	69 369	–	69 369	
	8 085 826	36 504	8 122 330	7 722 238	25 146	7 747 384	
Charges							
	5 697 094	–	5 697 094	5 308 260	–	5 308 260	
	1 891 470	–	1 891 470	2 068 610	–	2 068 610	
	234 876	–	234 876	178 080	–	178 080	
	–	36 410	36 410	–	–	–	
	7 823 440	36 410	7 859 850	7 554 950	–	7 554 950	
Excédent des produits sur les charges	262 386	94	262 480	167 288	25 146	192 434	

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Office de réglementation des maisons de retraite

État de l'évolution de l'actif net

pour l'exercice clos le 31 mars 2019

		2019				2018			
Note		Non affecté	Affecté au fonds d'urgence (note 9)	Grevé d'une affectation interne (note 8)	Total	Non affecté	Affecté au fonds d'urgence (note 9)	Grevé d'une affectation interne (note 8)	Total
		\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
	Actif net au début de l'exercice	1 185 921	597 177	5 490 000	7 273 098	1 143 633	572 031	5 365 000	7 080 664
	Excédent des produits sur les charges	262 386	94	-	262 480	167 288	25 146	-	192 434
	Montant transféré dans l'actif net grevé d'une affectation interne	(196 790)	-	196 790	-	(125 000)	-	125 000	-
	Actif net à la fin de l'exercice	1 251 517	597 271	5 686 790	7 535 578	1 185 921	597 177	5 490 000	7 273 098

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Office de réglementation des maisons de retraite

État des flux de trésorerie

pour l'exercice clos le 31 mars 2019

	2019	2018
	\$	\$
Activités de fonctionnement		
Excédent des produits sur les charges	262 480	192 434
Éléments sans effet sur la trésorerie		
(Profit) perte latent(e) sur les placements	(19 097)	38 428
Amortissement des immobilisations	234 876	178 080
Amortissement des apports reportés pour immobilisations	(68 929)	(69 369)
Amortissement de l'incitatif à la location reporté	(10 648)	-
	398 682	339 573
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement de fonctionnement		
Débiteurs	(183 214)	(66 428)
Charges payées d'avance	13 771	(64 988)
Sommes à recevoir au titre de la TVH	73 613	(36 847)
Créditeurs et charges à payer	279 028	(10 425)
Produits reportés	266 566	280 185
Incitatif à la location reporté	319 429	-
	1 167 875	441 070
Activités d'investissement		
Acquisition d'immobilisations	(941 855)	(111 992)
Acquisition de placements	(82 835)	(4 520 662)
Produit du rachat de placements	300 000	300 000
Augmentation de la trésorerie affectée	(94)	(25 146)
	(724 784)	(4 357 800)
Augmentation (diminution) de la trésorerie	443 091	(3 916 730)
Trésorerie au début de l'exercice	5 999 432	9 916 162
Trésorerie à la fin de l'exercice	6 442 523	5 999 432

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

L'Office de réglementation des maisons de retraite (l'« ORMR ») est chargé d'administrer et d'appliquer la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* (la « Loi »). L'ORMR a été constitué à titre de société sans capital-actions en vertu de la *Loi*. L'ORMR est assujéti à la *Loi sur les personnes morales* (Ontario) et, en tant qu'organisme sans but lucratif constitué en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* (Canada), il fait l'objet d'une exonération d'impôt.

L'ORMR est notamment responsable de délivrer les permis aux maisons de retraite, de veiller au respect des normes relatives aux soins et à la sécurité des résidents ainsi que de sensibiliser les titulaires de permis, les consommateurs et le public aux exigences et aux normes légales.

1. Principales méthodes comptables

Les états financiers ont été préparés conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif en vertu de la Partie III du *Manuel des Comptables professionnels agréés du Canada* et comprennent les principales méthodes comptables suivantes :

a) Comptabilité par fonds

Le fonds de fonctionnement rend compte des activités de fonctionnement et d'administration de l'ORMR et présente les produits et les charges non affectés.

Le fonds d'urgence présente les fonds détenus en fiducie afin de pouvoir satisfaire aux demandes d'indemnisation des résidents actuels et des anciens résidents de maisons de retraite relativement à des événements survenant à compter du 1^{er} janvier 2014 si les critères de présentation d'une demande d'indemnisation ou de paiement sont respectés.

b) Placements

Les placements de l'ORMR sont constitués de titres à revenu fixe et d'instruments de capitaux propres. Les placements sont comptabilisés à la juste valeur lors de la comptabilisation initiale. Par la suite, ils sont évalués à la juste valeur, et les profits et les pertes non réalisés sont comptabilisés dans l'état des résultats.

Les coûts de transaction liés aux placements sont passés en charges à mesure qu'ils sont engagés.

c) Immobilisations

Les achats d'immobilisations sont comptabilisés au coût. Le coût d'une immobilisation comprend le prix d'achat et les frais directement rattachés à la préparation de l'actif aux fins de son utilisation prévue.

Les contrats de location qui transfèrent pratiquement tous les risques et avantages de la propriété sont capitalisés.

L'amortissement est calculé selon le mode linéaire sur la durée de vie utile estimative des immobilisations, en fonction des taux annuels suivants :

Matériel	25 %
Logiciels	50 %
Matériel informatique	33 %
Mobilier et agencements	20 %
Améliorations locatives	Sur la durée restante du contrat de location
Système de délivrance de permis	20 %

L'amortissement d'une immobilisation commence le mois suivant sa mise en service.

d) Conversion de devises

Les actifs et les passifs monétaires libellés en devises sont convertis en dollars canadiens aux taux de change en vigueur à la date de clôture de l'exercice. Les produits et les charges sont convertis aux taux de change en vigueur à la date de l'opération. Les gains et les pertes de change réalisés et non réalisés sont compris dans l'état des résultats.

1. Principales méthodes comptables (suite)

e) Incitatif à la location reporté

L'incitatif à la location reporté consiste en une remise à des fins d'améliorations locatives et est amorti selon le mode linéaire sur la durée du contrat de location.

f) Constatation des produits

Apports

L'ORMR comptabilise les apports selon la méthode du report.

Les apports reçus pour les immobilisations sont reportés et amortis dans les produits selon la même méthode d'amortissement que pour l'actif lié.

Droits annuels

Les droits annuels sont constatés proportionnellement en produits au cours de l'exercice auquel ils se rapportent, déduction faite des montants dont la recouvrabilité est incertaine. Les droits annuels sont exigibles le premier jour de l'année civile. Les droits annuels payés chaque trimestre sont assujettis à des frais financiers qui sont reportés et constatés au cours des périodes auxquelles les reports se rapportent.

Droits de demande

Les droits de demande sont constatés à la réception d'une demande dûment remplie et après l'évaluation préliminaire de cette demande.

Produits financiers

Les produits financiers sont comptabilisés en produits selon la comptabilité d'exercice lorsqu'ils sont gagnés, et comprennent les produits d'intérêts et de dividendes, ainsi que les gains et les pertes réalisés et non réalisés.

g) Instruments financiers

Les instruments financiers sont les actifs ou passifs financiers de l'ORMR qui, généralement, lui donnent le droit de recevoir de la trésorerie ou un autre actif financier de la part d'un tiers, ou qui l'obligent à verser de la trésorerie ou d'autres actifs financiers à un tiers.

Les actifs et passifs financiers sont initialement constatés à la juste valeur lorsque l'ORMR devient partie aux dispositions contractuelles d'un instrument financier. Par la suite, tous les instruments financiers sont évalués au coût après amortissement, à l'exception des placements, qui sont évalués à la juste valeur.

La juste valeur de la trésorerie, des débiteurs ainsi que des créditeurs et charges à payer de l'ORMR se rapproche de leur valeur comptable.

h) Utilisation d'estimations

La préparation d'états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif exige que la direction effectue des estimations et pose des hypothèses qui ont des répercussions sur les montants déclarés des produits, des charges, des actifs, des passifs, ainsi que sur la présentation d'actifs et de passifs éventuels dans les états financiers et les notes complémentaires. Les soldes qui font l'objet d'estimations ont principalement trait à certaines charges à payer, à la provision pour créances douteuses, aux produits reportés, de même qu'à la durée de vie utile des diverses catégories d'immobilisations. Les résultats réels peuvent différer de ces estimations.

2. Débiteurs

	2019	2018
	\$	\$
Débiteurs	1 147 171	967 114
Intérêts à recevoir	14 582	11 425
	1 161 753	978 539

Les débiteurs sont présentés déduction faite d'une provision pour créances douteuses de néant (2018 – néant).

3. Placements

Les décisions de placement de l'ORMR sont prises conformément à la politique de placement approuvée par le conseil. Les placements sont constitués de la trésorerie détenue dans un compte de placement, de titres à revenu fixe et d'instruments de capitaux propres.

	2019	2018
	\$	\$
Placements à court terme		
Titres à revenu fixe	360 344	300 000
Placements à long terme		
Trésorerie détenue dans un compte de placement	3 587	3 355
Titres à revenu fixe	1 916 546	2 466 117
Actions privilégiées	236 638	214 133
Actions ordinaires	1 206 747	1 130 817
Fonds commun de placement	971 624	817 548
Titres étrangers	226 774	188 358
	4 561 916	4 820 328
	4 922 260	5 120 328

Le tableau suivant présente la composition des produits financiers.

	2019	2018
	\$	\$
Intérêts et dividendes	274 281	264 773
Gains (pertes) non réalisé(e)s au cours de l'exercice	19 097	(38 428)
	293 378	226 345

Office de réglementation des maisons de retraite

Notes complémentaires

31 mars 2019

4. Immobilisations

	2019			2018
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette	Valeur comptable nette
	\$	\$	\$	\$
Matériel	41 858	11 092	30 766	903
Logiciels	104 533	78 897	25 636	65 185
Matériel informatique	316 677	139 764	176 913	10 667
Mobilier et agencements	134 295	103 129	31 166	35 854
Améliorations locatives	681 537	22 718	658 819	-
Système de délivrance de permis	583 642	451 015	132 627	236 339
	1 862 542	806 615	1 055 927	348 948

Au cours de l'exercice, l'ORMR a cédé des immobilisations entièrement amorties dont le coût initial était de 162 771 \$ (2018 – néant).

5. Sommes à remettre à l'État

Au 31 mars 2019, l'ORMR affichait des sommes à remettre à l'État de 32 255 \$ (2018 – 19 645 \$) comprises dans les créditeurs et charges à payer.

6. Produits reportés

Les droits annuels se rapportant aux périodes ultérieures à la date de fin d'exercice sont reportés.

Le solde des produits reportés s'établit comme suit :

	2019	2018
	\$	\$
Produits reportés au début de l'exercice	5 306 685	5 026 500
Ajouter :		
Droits annuels	7 452 538	7 138 998
	12 759 223	12 165 498
Moins : montants comptabilisés en produits au cours de l'exercice	7 185 972	6 858 813
Produits reportés à la fin de l'exercice	5 573 251	5 306 685

7. Incitatif à la location reporté

Au cours de l'exercice clos le 31 mars 2019, l'ORMR a obtenu une remise à des fins d'améliorations locatives de la part du bailleur pour la rénovation des locaux pour bureaux loués. L'incitatif reçu au cours de l'exercice se chiffre à 319 429 \$ et est amorti selon le mode linéaire sur la durée du contrat de location. Au 31 mars 2019, l'amortissement cumulé s'élevait à 10 648 \$ (2018 – néant).

8. Actif net grevé d'une affectation interne

L'ORMR a établi une réserve aux fins des charges de fonctionnement, afin de disposer de trésorerie en cas d'insuffisance imprévue du fonds de fonctionnement.

Le conseil d'administration a approuvé une politique visant à maintenir une réserve de fonctionnement dont le montant correspond au budget d'exploitation annuel pour une période de 12 mois, et un processus d'affectation de l'actif net non affecté.

9. Fonds d'urgence

Le fonds d'urgence a été établi en 2013 en vertu de la *Loi*. Les fonds sont détenus en fiducie afin de pouvoir satisfaire aux demandes d'indemnisation des résidents actuels et des anciens résidents de maisons de retraite relativement à des événements survenant à compter du 1^{er} janvier 2014 si les critères de présentation d'une demande d'indemnisation ou de paiement sont respectés. Toutes les sanctions administratives pécuniaires perçues par l'ORMR doivent être versées au fonds d'urgence conformément à la *Loi*. Les opérations et le solde du fonds d'urgence s'établissent comme suit :

	2019	2018
	\$	\$
Solde d'ouverture	597 177	572 031
Sanctions administratives pécuniaires	24 500	17 500
Intérêts créditeurs	12 004	7 646
	633 681	597 177
Moins : demandes d'indemnisation ou de paiement acquittées	36 410	-
Solde de clôture	597 271	597 177

10. Engagements et éventualités

Obligations locatives

Le 1^{er} juin 2018, l'ORMR a conclu un contrat de location pour des locaux pour bureaux expirant le 30 novembre 2028. Les paiements futurs globaux pour chacun des cinq prochains exercices et par la suite relatifs au contrat de location de locaux pour bureaux se présentent comme suit :

	\$
2020	397 209
2021	397 209
2022	399 974
2023	405 362
2024	408 057
2025 et par la suite	<u>1 953 661</u>
Total des paiements de location minimaux	<u>3 961 472</u>

11. Gestion des risques

Les placements détenus par l'ORMR sont exposés à divers risques financiers. L'ORMR cherche à minimiser les effets négatifs potentiels de ces risques en examinant régulièrement la position du placement, les événements survenus sur le marché et la diversité du portefeuille de placements selon les limites de la politique de placement de l'ORMR.

Les principaux risques liés aux placements de l'ORMR sont les suivants :

Gestion des risques financiers

L'ORMR est assujéti au risque de marché et au risque de taux d'intérêt relativement à ses placements à long terme, et au risque de taux d'intérêt relativement à ses placements à court terme.

Risque de marché

Le risque de marché découle de la négociation de titres de capitaux propres et de titres à revenu fixe. Les fluctuations sur le marché exposent l'ORMR au risque de perte.

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt découle de la possibilité que des variations des taux d'intérêt aient une incidence sur la valeur des titres à revenu fixe détenus par l'ORMR.

Pour gérer le risque de marché et le risque de taux d'intérêt, l'ORMR a établi des politiques de placement qui comprennent une composition cible de types de placement et des limites de concentration conçues pour générer un rendement optimal respectant une tolérance au risque raisonnable.

Risque de crédit

Le risque de crédit s'entend du risque qu'une partie à un instrument financier ne s'acquitte pas d'une obligation et entraîne pour l'autre partie une perte financière. L'ORMR est assujéti au risque de crédit relativement à ses débiteurs. Le solde des débiteurs dans l'état de la situation financière représente l'exposition maximale de l'ORMR au 31 mars 2019. L'ORMR gère ce risque au moyen de politiques de recouvrement proactives.

Passifs financiers

Risque de liquidité

L'objectif de l'ORMR est de s'assurer qu'il dispose de liquidités suffisantes pour s'acquitter de ses passifs à leur échéance. L'ORMR surveille son solde de trésorerie et ses flux de trésorerie liés au fonctionnement pour être en mesure de respecter ses engagements.

Au 31 mars 2019, les crédateurs et charges à payer représentaient le passif financier le plus important et la direction est d'avis que l'ORMR respectait toutes les modalités de ses passifs financiers.

12. Indemnisation des administrateurs

L'ORMR a convenu d'indemniser ses administrateurs, passés, actuels et futurs, à l'égard de frais (notamment les frais juridiques), de montants découlant d'un jugement ou de montants réellement engagés par ces derniers ou qui peuvent avoir été raisonnablement engagés relativement à des poursuites ou à des procédures judiciaires aux termes desquelles ces administrateurs sont poursuivis dans le cadre de leur fonction, s'ils ont agi en toute honnêteté et en toute bonne foi dans l'intérêt véritable de l'ORMR. La nature même des engagements d'indemnisation ne permet pas à l'ORMR de faire une estimation raisonnable du risque maximal en cause. L'ORMR a souscrit une assurance responsabilité civile pour les administrateurs afin de couvrir ce genre d'indemnisation. Les administrateurs de l'ORMR n'ont connaissance d'aucune menace de poursuite ni d'aucune poursuite.