

2023-2024

Rapport annuel

Table des matières

Vision, mission et valeurs.....	3
Message du président du conseil d'administration	4
Message du directeur général et registrateur	7
Aperçu du secteur	11
Tour d'horizon de l'organisme / L'ORMR en bref	14
Responsabilisation et transparence	16
Survol des opérations et thèmes.....	24
Mesure du rendement	
• Mise en œuvre des objectifs fixés pour le premier exercice de notre plan stratégique	49
• Mise en œuvre des mesures de rendement prévues dans le plan stratégique de l'ORMR	54
Conseil consultatif des parties prenantes	61
Réduction du fardeau administratif.....	65
Gestion globale des risques, plan de gestion des situations d'urgence et plan de reprise des activités	67
Personnes, technologie et culture.....	68
Accessibilité, services en français et équité, diversité et inclusion.....	70
Rapport financier.....	72
États financiers.....	77
Annexe.....	91

Vision

Les aînés sont libres de choisir et peuvent vivre avec dignité et en toute confiance dans les maisons de retraite agréées.

Mission

Travailler en collaboration pour protéger les résidents des maisons de retraite de l'Ontario grâce à une réglementation adaptée et efficace.

Pour s'acquitter de sa mission, l'ORMR :

- utilise des données, des éléments probants et des analyses afin de prendre des décisions fondées sur l'analyse des risques;
- informe, sensibilise et mobilise les résidents actuels et potentiels, les familles, les partenaires et les autres parties prenantes;
- informe, guide, inspecte et sensibilise les maisons de retraite pour les aider à se conformer aux normes et réglementations en matière de soins, et leur délivre des permis;
- utilise tous les outils à sa disposition pour protéger les résidents, notamment en matière d'exécution de la loi.

Valeurs



Excellence

Efficacité, efficience et amélioration continue.



Intégrité

Principes, honnêteté et respect.



Adaptation

Réactivité, proaction et innovation.



Responsabilisation

Mesures transparentes et éclairées.

Message du président du conseil d'administration

J'ai le plaisir de présenter le rapport annuel de l'exercice financier 2023–2024, qui constitue un tour d'horizon complet des activités menées par l'ORMR en collaboration avec les nombreuses parties prenantes pour continuer de renforcer la protection des résidents des maisons de retraite agréées de l'Ontario.

Ce fut une année charnière pour l'organisme, ayant vu l'adoption et la publication de son [plan stratégique triennal](#) (2023–2026), qui détaille la manière dont il poursuivra son évolution au fur et à mesure du travail collaboratif accompli en vue de protéger les résidents des maisons de retraite de l'Ontario grâce à une réglementation efficace et adaptée.

Notre conseil d'administration est reconnaissant envers les nombreuses parties prenantes – les résidents et leurs familles, les fournisseurs et organismes de services communautaires, aux aînés et de santé, et le gouvernement provincial – pour leurs contributions réfléchies et leurs observations sensées.

Ressources nécessaires à l'exécution du mandat

En plus de déterminer l'orientation stratégique de l'ORMR, le conseil d'administration joue un rôle essentiel en contribuant à veiller à ce que l'organisme soit doté des ressources nécessaires pour s'acquitter de son mandat d'intérêt public et atteindre ses objectifs.

En lisant le rapport de cette année, vous pourrez constater que l'ORMR a continué de faire face à une demande accrue de mesures réglementaires. Le conseil d'administration a travaillé en étroite collaboration avec la direction afin de trouver le juste équilibre entre les priorités consistant à aider l'organisme à tenir le rythme imprimé par cette demande et à faire progresser des initiatives clés pour tenir compte de la nature changeante du secteur, des besoins des résidents et du cadre réglementaire.

Exercice de la prudence dans la gérance financière

Assurer à la fois la viabilité financière et la prévisibilité du montant des droits pour les titulaires de permis constitue une priorité pour notre conseil, tout en réalisant qu'il faudra peut-être procéder à des ajustements en raison de la fluctuation des volumes de travail et d'autres facteurs environnementaux.

Nous restons fermes dans notre engagement consistant à aider l'ORMR à assurer et à renforcer la protection efficace des résidents d'une part, et à faire preuve de sensibilité à l'égard des réalités économiques auxquelles le secteur est confronté d'autre part.

Adieu aux administrateurs sortants et bienvenue aux nouveaux administrateurs

Deux administrateurs ont terminé leur mandat durant l'année écoulée : Steven Boychyn, qui avait été nommé publiquement par décret, et Janet Beed, qui avait été élue par le conseil.

Je tiens à exprimer ma sincère gratitude à Steven, ingénieur militaire profondément attaché au service public et aux efforts de maintien de la paix réalisés par le Canada, et à Janet, ancienne directrice d'hôpital ayant présidé le groupe de travail du conseil sur les pratiques exemplaires en matière de gouvernance.

Les changements au sein du conseil d'administration sont synonymes de renouveau et, en 2023–2024, nous avons accueilli Carmine Domanico, lui aussi nommé par décret, et Leah Levesque, élue par le conseil.

Au nom de mes collègues administrateurs, j'adresse nos remerciements les plus sincères à Steven et à Janet pour avoir rendu notre conseil plus fort et je souhaite chaleureusement la bienvenue à Carmine et à Leah, dont l'expérience professionnelle et personnelle et l'expertise contribueront à la supervision efficace de l'ORMR.

Je tiens en outre à remercier tous mes collègues administrateurs pour leur gérance, leur aide et leur leadership dans la direction de l'ORMR en cette période de changements importants, alors que nous nous apprêtons à relever les défis et à saisir les occasions qui se profilent.

Primordialité des partenariats et de la collaboration pour la protection des résidents

Au cours de l'année écoulée, j'ai eu de nombreuses occasions de rencontrer les titulaires de permis et les membres de leur personnel à la faveur d'événements, et de découvrir comment ils s'efforcent de prendre soin des résidents au sein de leurs maisons de retraite agréées et de se conformer à la *Loi sur les maisons de retraite*.

J'ai également eu le privilège de siéger avec le conseil consultatif des parties prenantes de l'ORMR et d'entendre directement les résidents, leurs familles et les professionnels des soins aux aînés et de santé s'exprimer au sujet de la nature et des besoins changeants de la population des personnes âgées de l'Ontario. Je leur sais vraiment gré de leurs perspectives, lesquelles se sont avérées précieuses pour éclairer le travail de supervision de l'ORMR qui incombe au conseil d'administration.

Je serais bien malavisé de manquer de remercier l'honorable Raymond Cho, ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité, ainsi que les membres de son personnel et de son ministère, qui sont déterminés à assurer la sécurité des personnes âgées et qui reconnaissent à quel point il est important qu'elles mènent une vie saine, active et productive. Compte tenu du vieillissement de la population et de l'augmentation du nombre d'Ontariens et d'Ontariennes qui prennent leur retraite, nous comptons œuvrer de concert à la réalisation de notre objectif commun d'intérêt public.

Enfin, j'aimerais, au nom du conseil d'administration, saluer le leadership, les efforts inlassables et le dévouement des membres du personnel de l'ORMR. Nous avons beaucoup de chance de pouvoir compter sur des employés d'un grand professionnalisme, qui placent les résidents des maisons de retraite au cœur de toutes leurs actions. Nous les remercions du fond du cœur.

Sincères salutations,

A handwritten signature in black ink that reads "Alex Yuan". The signature is fluid and cursive, with the first letters of "Alex" and "Yuan" being capitalized and prominent.

Alex Yuan

Président du Conseil d'administration de l'ORMR

Message du directeur général et registrateur

L'exercice financier 2023–2024 a été marqué à la fois par des accomplissements majeurs et de nouveaux défis et possibilités.

Notre nouveau plan stratégique ouvre la voie à la reprise des activités prévues et à la mise en œuvre de nouvelles initiatives, et ce, en accordant une place centrale au bien-être des résidents et à la consultation des parties prenantes. Il décrit comment nous entendons poursuivre notre évolution pour rester un organisme de réglementation alerte et réactif qui renforce la protection des résidents tout en appliquant une approche réglementaire adaptée.

L'évolution du secteur et des besoins des résidents nécessite une réglementation adaptée

Depuis la création de l'ORMR il y a plus d'une décennie, le secteur n'a cessé d'évoluer pour satisfaire les besoins changeants des aînés de l'Ontario. Les résidents des maisons de retraite agréées en Ontario sont désormais plus âgés et nombreux à avoir des besoins complexes en matière de soins. Le profil de ces 60 000 à 70 000 résidents est varié, entre ceux qui vivent de façon autonome et ont besoin de peu de services de soins, ceux qui ont besoin d'aide dans la vie quotidienne et ceux qui ont besoin de soins plus avancés. De plus, les maisons de retraite agréées comblent un besoin important dans le spectre plus large du logement, puisqu'entre 10 000 et 11 000 de leurs résidents actuels sont inscrits sur une liste d'attente pour être admis dans un foyer de soins de longue durée.

La collecte de renseignements auprès des titulaires de permis par le biais de la Déclaration annuelle de renseignements (DAR) est une initiative que nous avons inaugurée au cours de l'année écoulée. Combinés aux autres données recueillies par nos inspecteurs, ces renseignements nous permettront de continuer d'appliquer et de peaufiner notre approche réglementaire adaptée à l'évolution des modèles opérationnels, à la variation des niveaux de risque et à la réduction du fardeau administratif pour les titulaires de permis.

La nouvelle infrastructure de technologie de l'information simplifie notre fonctionnement et nos interactions avec les titulaires de permis

Durant l'année écoulée, nous avons procédé à une refonte de notre infrastructure de technologie de l'information (TI) et déployé un système de gestion des relations avec la clientèle, avec à la clé une amélioration des flux de travail dans l'ensemble de l'organisme. Nous avons aussi associé des titulaires de permis à un projet pilote ayant consisté à mettre à l'essai un portail des titulaires de permis qui permettra aux exploitants nouveaux et actuels de profiter d'une expérience numérique efficace au sein d'un environnement pratique et sécurisé. Nous sommes en train d'apporter quelques modifications fonctionnelles au portail sur la base des suggestions reçues de la part des parties prenantes et nous le lancerons au cours de l'exercice 2024–2025.

En outre, nous avons travaillé main dans la main avec les résidents, leurs familles et les organismes d'aînés dans le cadre de groupes de discussion afin de mettre à l'essai les nouveaux formulaires Web que nous lancerons cette année pour signaler les préjudices/risques de préjudice et déposer les plaintes. Ce ne sont que quelques exemples de la façon dont nous tirons parti de la technologie pour compléter les autres modes d'interaction avec l'ORMR à la disposition de l'ensemble des parties prenantes.

La sensibilisation aux avantages du choix d'une maison de retraite agréée s'intensifie

Durant l'année écoulée, nous avons intensifié nos efforts pour sensibiliser les résidents potentiels et leurs familles aux avantages et aux protections que leur confère le choix d'une maison de retraite agréée. En collaboration avec des organismes d'aînés, des partenaires du système de santé, les bureaux de circonscription de députés, des titulaires de permis et d'autres parties prenantes, nous avons distribué plus de 7 000 documents d'information en français, en anglais et dans d'autres langues aux Ontariennes et aux Ontariens afin qu'ils soient en mesure de prendre des décisions éclairées concernant leurs besoins en logement.

La demande d'interventions réglementaires continue d'augmenter

Une nouvelle fois, l'année a été caractérisée par une hausse du nombre de plaintes et de signalements de préjudice ou de risque de préjudice, ce qui a entraîné une croissance à deux chiffres du nombre d'inspections réactives qu'il a été nécessaire de mener. Les signalements de préjudice ou de risque de préjudice ont augmenté de 14 p. 100 d'une année à l'autre, tandis que les plaintes ont grimpé de 66 p. 100 par rapport à l'exercice précédent.

En exploitant la technologie, en améliorant nos processus de travail internes et en réaffectant les ressources, nous sommes parvenus à suivre le rythme de la demande accrue d'interventions réglementaires et à continuer de mener à bien notre mission de protection des résidents.

De plus, nous avons poursuivi notre travail proactif et collaboratif avec les titulaires de permis visant à créer une solide culture de soins grâce à une meilleure sensibilisation en matière de conformité. Durant le dernier trimestre de l'exercice financier, nous avons notamment publié un nouveau document d'orientation pour prévenir les mauvais traitements et la négligence, qui a reçu un accueil favorable de la part des parties prenantes.

La stabilité financière, la prévisibilité et la transparence font l'objet d'un effort particulier

Bien qu'il soit difficile de prédire si la tendance à la hausse des interventions réglementaires se poursuivra, l'ORMR s'est engagé à assurer stabilité financière et prévisibilité. À ce titre, nous avons consulté le secteur et des intervenants externes au cours de l'exercice 2023-2024 et mis en place une augmentation des droits de 59 cents, ce qui a porté les droits annuels à payer par les titulaires de permis à 14,59 dollars par chambre et par mois à compter du 1^{er} avril 2024. Nous avons également organisé une consultation et modifié le calendrier du cycle des droits annuels afin d'accorder au secteur plus de temps pour se préparer. Par conséquent, les titulaires de permis ont reçu un préavis de six mois plutôt que trois mois concernant les changements à venir et leurs droits sont restés fixes pendant 15 mois, soit jusqu'au 31 mars 2024.

Dans notre plan stratégique, nous nous sommes engagés à donner, à l'avenir, une période de préavis plus longue et une meilleure prévisibilité aux titulaires de permis à l'égard du montant de leurs droits annuels. Par ailleurs, l'ORMR doit être en mesure de s'organiser en fonction de l'augmentation de la demande d'interventions réglementaires et des nouvelles initiatives. Nous continuons ainsi d'étudier les différentes possibilités, y compris l'adoption de droits glissants sur trois ans, et toute proposition de changement fera l'objet de vastes consultations.

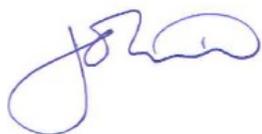
Les partenariats internes comme externes sont la clé de notre réussite

En guise de conclusion, je tiens à remercier nos nombreux partenaires :

- Les organismes communautaires, d'aînés et du secteur de la santé qui partagent notre engagement à renforcer la protection des résidents.
- Les titulaires de permis qui partagent notre engagement à aider les résidents à vivre en toute sécurité et avec dignité dans la maison de retraite de leur choix et à respecter la *Loi sur les maisons de retraite* et les dispositions réglementaires connexes.
- Les membres de notre conseil consultatif des parties prenantes qui, en partageant avec nous leurs idées et leurs perspectives singulières, nous permettent d'être un organisme de réglementation plus efficace et de discuter des tendances et des développements majeurs.
- Les membres du personnel de l'ORMR, qui se trouvent au cœur de notre organisme et qui œuvrent sans relâche, avec compassion et avec un dévouement profond à la protection des aînés vivant dans les maisons de retraite.

Enfin, je souhaite exprimer ma gratitude et ma reconnaissance à notre conseil d'administration et à son président Alex Yuan, dont le soutien et le leadership indéfectibles nous permettent d'accomplir la mission que la population ontarienne nous a confiée, à savoir veiller à ce que les aînés soient libres de choisir et puissent vivre avec dignité et en toute confiance dans les 776 maisons de retraite qui leur servent de foyer.

Sincères salutations,



Jay O'Neill

Directeur général et registrateur

Aperçu du secteur

Maisons de retraite agréées	Au 31 mars 2024		Au 31 mars 2023		Au 31 mars 2022		Au 31 mars 2021	
	Maisons	Chambres	Maisons	Chambres	Maisons	Chambres	Maisons	Chambres
Permis délivré	736	69 416	746	68 427	755	68 348	750	65 895
Permis assujetti à des conditions	40	2 102	30	1 501	23	906	24	947
Total	776*	71 518	776	69 928	778	69 253	774	66 842

* Bien que le nombre de maisons de retraite soit resté le même que l'année précédente, le nombre de chambres disponibles a augmenté. L'ORMR a continué de constater une tendance à l'agrandissement des maisons de retraite agréées, le nombre moyen de chambres étant passé de 80 chambres par établissement en 2018 à une moyenne de 92 chambres par établissement l'année dernière.

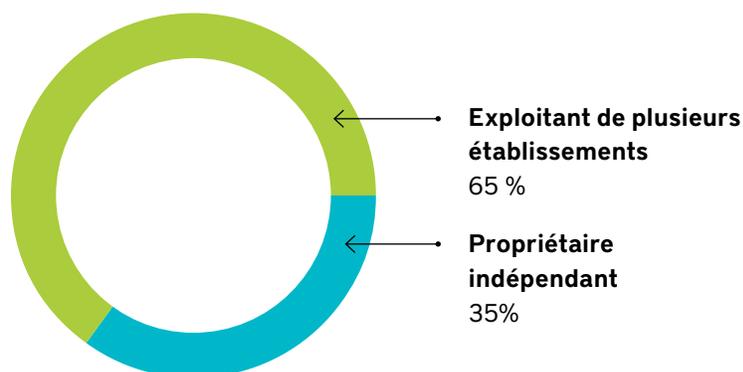
Ventilation selon la taille de l'établissement au 31 mars 2024 :

Catégorie	Maisons	Nombre total de chambres
Petite* (25 chambres ou moins)	77	1 215
Moyenne (de 26 à 99 chambres)	387	24 411
Grande (plus de 100 chambres)	312	45 892

* Depuis 2018, le nombre de petits établissements a diminué, passant de 15 à 10 p. 100 de l'ensemble des maisons de retraite agréées. De même, le nombre de chambres disponibles dans les petits établissements est en recul, passant de 3 à 2 p. 100.

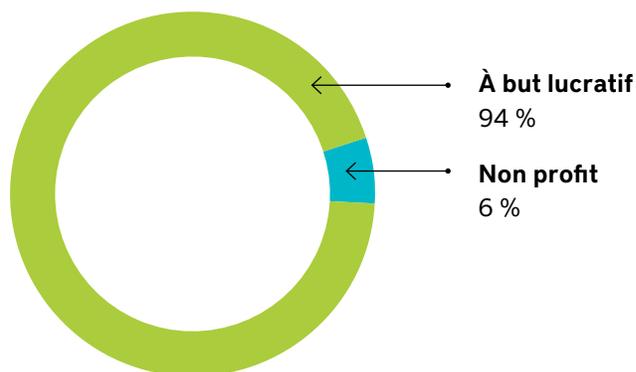
Ventilation selon l'exploitation de plusieurs établissements ou d'une propriété indépendante au 31 mars 2024 :

Catégorie	Maisons	Nombre total de chambres
● Exploitant de plusieurs établissements	506	52 661
● Propriétaire indépendant	270	18 857



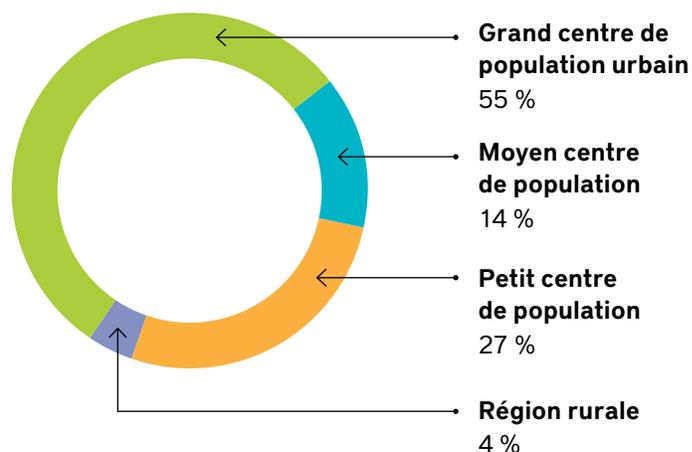
En 2023–2024, 46 des 776 maisons de retraite agréées (3 475 chambres) appartenaient à des sociétés sans but lucratif.

Catégorie	Maisons	Nombre total de chambres
● À but lucratif	730	68 043
● Sans but lucratif	46	3 475



Ventilation selon la situation dans un centre de population urbain ou une région rurale au 31 mars 2024 :

Catégorie	Maisons	Chambres
Grand centre de population urbain	428	46 445
Moyen centre de population	112	10 403
Petit centre de population	208	13 630
Région rurale	28	1 040
TOTAL	776	71 518



Remarque : D'après la définition que donne Statistique Canada des régions rurales et des petits, moyens et grands centres de population urbains.

La gamme et le nombre de services en matière de soins offerts par les maisons de retraite varient considérablement.

Les services en matière de soins les plus courants, offerts par plus de 90 p. 100 des maisons de retraite agréées, sont :



la fourniture des repas



l'administration d'un médicament ou d'une autre substance



l'aide pour le bain et l'hygiène



l'aide à l'habillement



les services de pharmacie et les soins infirmiers

Les services en matière de soins les moins courants sont :



les soins de la peau et des plaies
(137 maisons)



les soins aux personnes atteintes de démence
(160 maisons)



l'aide à la prise des repas
(292 maisons)



47 maisons offrent ces 3 services

**36
MAISONS**

offrent cinq services en matière de soins ou moins

**523
MAISONS**

offrent dix services en matière de soins ou plus

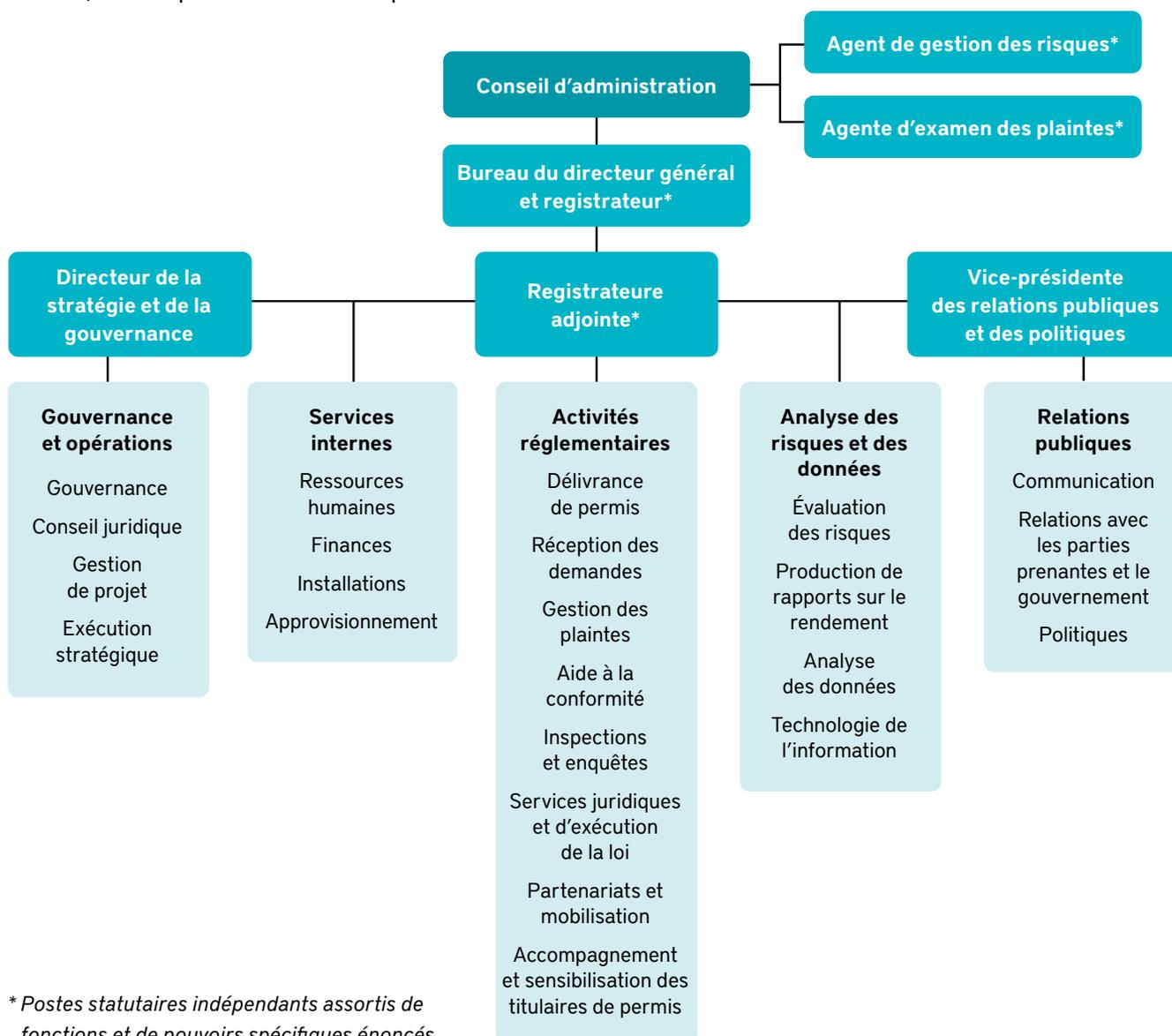
**217
MAISONS**

offrent entre six et neuf services en matière de soins

Tour d'horizon de l'organisme / L'ORMR en bref

Structure organisationnelle

L'Office de réglementation des maisons de retraite (ORMR) a son siège social à Toronto et compte 73 membres du personnel répartis dans toute la province qui se consacrent aux activités réglementaires de délivrance des permis, et d'inspection et d'enquête à la suite des plaintes et des signalements de préjudice ou de risque de préjudice. L'ORMR est autofinancé, principalement grâce aux droits annuels (14 dollars par chambre et par mois au 31 mars 2024) versés par les titulaires de permis.



* Postes statutaires indépendants assortis de fonctions et de pouvoirs spécifiques énoncés dans la Loi.

Mandat et lien avec le gouvernement de l'Ontario

Le gouvernement de l'Ontario (le « gouvernement ») a confié à l'Office de réglementation des maisons de retraite le mandat de faire appliquer la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* (la « Loi ») dans l'intérêt du public.

La principale responsabilité de l'ORMR consiste à améliorer la sécurité des résidents et la protection des consommateurs au sein des maisons de retraite agréées de l'Ontario.

Il s'agit d'un organisme sans but lucratif créé en vertu de la Loi et des dispositions réglementaires connexes sous la forme d'une autorité administrative du gouvernement.

La Loi et les dispositions réglementaires restent du ressort du gouvernement. Il incombe à l'ORMR de veiller à leur mise en œuvre et à leur exécution.

Champ d'activité

L'ORMR s'acquitte de son mandat :

- en informant et en sensibilisant le secteur des maisons de retraite, les résidents et le public à l'égard de la Loi, des règlements et de son rôle;
- en délivrant des permis aux 776 maisons de retraite que compte l'Ontario et en maintenant une Base de données sur les maisons de retraite qui peut être consultée sur le site RHRA.ca/fr;
- en inspectant les maisons de retraite, en contrôlant la conformité aux règlements et aux normes en matière de soins, et en faisant appliquer la Loi aux fins de protection des résidents;
- en conseillant le ministre et le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité (MSAA) sur les nouvelles tendances et questions de politique liées aux maisons de retraite.

Principaux services

- Délivrance de permis
- Demandes de renseignements, gestion des plaintes et services à la clientèle
- Établissement de normes
- Inspections
- Partenariats et mobilisation des parties prenantes
- Aide à la conformité et contrôle
- Enquêtes
- Exécution de la loi et poursuites
- Analyse des données et évaluation des risques
- Sensibilisation du public et des titulaires de permis et création de ressources

Accountability and Transparency

Conseil d'administration et gouvernance

L'ORMR est dirigé par un conseil d'administration composé de neuf membres, parmi lesquels quatre sont nommés par la lieutenante-gouverneure en conseil et cinq sont élus par le conseil d'administration (le « conseil ») par le biais d'un processus de nomination. Le conseil sait à quel point il est important que ses membres reflètent la diversité de l'Ontario. Vous pouvez consulter leur profil sur le site [RHRA.ca/fr](https://rhra.ca/fr).

Le conseil d'administration rend compte au ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité. Le ministre désigne le président du conseil parmi les membres.

Protocole d'entente

[Un protocole d'entente](#) (PE), y compris ses annexes, précise les rôles, les tâches et les responsabilités de l'ORMR et du gouvernement relativement à l'application de la Loi.

L'ORMR et le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité ont continué de travailler ensemble à l'actualisation du PE et de ses annexes. Durant l'exercice financier 2023–2024, ils ont finalisé les annexes suivantes :

- Planification et établissement de rapports internes
- Protocole d'échange d'information
- Profil de compétences et critères de sélection pour les membres du conseil d'administration
- Code sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée

La dernière annexe qui manquait, le code de déontologie, a été approuvée par le ministre au cours de l'exercice 2024–2025.

L'année dernière, le Conseil d'administration de l'ORMR a également approuvé des modifications apportées aux règlements administratifs n^{os} 1 et 2 pour s'assurer de leur conformité avec la *Loi sur les organisations sans but lucratif* de l'Ontario. Enfin, le conseil a apporté un changement mineur lié au kilométrage à la politique relative aux frais de déplacement, de repas et d'accueil de l'ORMR en décembre 2023.

Responsabilités du conseil d'administration

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 adoptent des pratiques exemplaires en matière de gouvernance et de surveillance réglementaire et s'attachent à renforcer continuellement les pratiques de gouvernance et la surveillance de l'organisme pour assurer sa transparence vis-à-vis du public.

Vous trouverez des renseignements sur la gouvernance et la responsabilisation sur le site [RHRA.ca/fr](https://rhra.ca/fr).

Le conseil d'administration organise cinq réunions régulières par exercice. Il s'est réuni plus fréquemment au cours de l'exercice écoulé pour superviser le processus de planification stratégique et financière de l'ORMR. Ses activités sont menées à bien grâce au travail de deux comités :

- Le comité de la gouvernance, des affaires réglementaires et des nominations
- Le comité des finances, de la vérification et des ressources humaines

Des renseignements sur la procédure d'élection et de nomination du conseil d'administration, ses compétences essentielles et son code de déontologie sont disponibles sur le site [RHRA.ca/fr](https://rhra.ca/fr).

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 du conseil d'administration touche un montant journalier de 730 dollars;
- tous les autres membres du conseil touchent un montant journalier de 500 dollars;
- le président touche un acompte annuel de 10 000 dollars, et la vice-présidente du conseil d'administration et les présidents des comités un acompte annuel de 5 000 dollars pour le travail effectué en dehors des réunions du conseil et des comités. Durant l'exercice 2023-2024, la rémunération totale des membres du conseil s'est élevée à 140 015 dollars.

La rémunération et les dépenses du conseil d'administration ont été examinées annuellement par le comité de la gouvernance, des affaires réglementaires et des nominations.

Membres du conseil d'administration

ALEX YUAN

Président du conseil | Nommé le 25 novembre 2021

En 1982, Alex a fondé une société de développement de logiciels médicaux couronnée de succès. Il est titulaire de baccalauréats ès sciences en biologie, en pharmacie, en informatique et en administration des affaires. Alex a siégé au conseil d'administration de nombreux organismes sans but lucratif venant en aide aux aînés et aux jeunes, notamment celui du Yee Hong Centre for Geriatric Care en qualité de vice-président. [Voir la biographie complète.](#)

BARBARA KIELEY

Vice-présidente du conseil | Réélue le 1^{er} janvier 2024

En qualité d'associée d'Ernst & Young à la retraite, Barbara est une conseillère en affaires de niveau C-Suite respectée. Elle possède une vaste expérience dans les domaines de l'innovation numérique et de la transformation opérationnelle, de même qu'une solide expérience en matière de gouvernance d'entreprise dans les secteurs de la santé et des soins de longue durée, des services sociaux et des technologies de l'information. [Voir la biographie complète.](#)

JANET BEED

Membre du conseil | Mandat terminé le 14 décembre 2023

Janet est une praticienne indépendante ayant pour objectifs le renforcement des capacités organisationnelles, la mise en œuvre d'une réforme stratégique et l'optimisation du programme d'innovation dans le secteur de la santé. Elle a occupé plusieurs postes de direction au sein du système de santé, notamment ceux de présidente-directrice générale de l'Hôpital de Markham-Stouffville, de vice-présidente et chef de l'exploitation du Réseau universitaire de santé/de l'Hôpital Toronto General, de vice-présidente des programmes de développement organisationnel et de soins aux patients de l'Hôpital Princess Margaret/Institut ontarien du cancer, ainsi que plusieurs postes de cadre à The Hospital for Sick Children.

JONATHAN BOULAKIA

Membre du conseil | Élu le 10 décembre 2019

Jonathan, qui a exercé les fonctions de vice-président jusqu'en décembre 2022, est le directeur des investissements et le directeur des affaires juridiques de Chartwell Retirement Residences, le plus grand propriétaire/exploitant de maisons de retraite au Canada. Il est responsable de l'ensemble des acquisitions et du développement de Chartwell et veille sur toutes les questions juridiques et de gouvernance. Membre du conseil d'administration de Chartwell à titre de secrétaire, il supervise par ailleurs le bureau de protection de la vie privée et le programme d'assurance de la société. [Voir labiographie complète.](#)

STEVEN BOYCHYN

Membre du conseil | Mandat terminé le 8 juillet 2023

Steven détient un baccalauréat en ingénierie électrique et a suivi une formation d'ingénieur militaire. Il a passé 25 ans dans la Force de réserve au sein du 2^e régiment du génie (à présent le 32^e régiment du génie de combat). Steven a occupé un certain nombre de postes dans la gestion de la chaîne logistique chez Celestica Inc., notamment celui de responsable international de l'ingénierie environnementale de la chaîne logistique.

CARMINE DOMANICO

Membre du conseil | Nommé le 10 août 2023

Carmine est gestionnaire principal des ressources humaines chez GEON Performance Solutions au Canada et en Asie. Auparavant, il a occupé des postes à responsabilité chez CIBC et Nortel Networks. Il a assumé la fonction de président-directeur général de Cristal International et possède une vaste expérience de la gouvernance pour le compte de diverses organisations, dont le RLISS du Centre-Ouest. Les domaines d'expertise de Carmine comprennent la planification stratégique, la conception de la rémunération totale, la gestion du rendement, l'évaluation des cadres et l'accompagnement.

[Voir la biographie complète.](#)

JOHN GROE

Membre du conseil | Nommé le 9 décembre 2021

Directeur général, expertise-conseil en accessibilité, chez Accessible Daily Living (ADL) et président de DriveLab Inc. (DLI), John a passé la majeure partie de sa carrière à travailler sur le terrain dans les secteurs de la médecine, de la réadaptation et de l'assurance. Siégeant au conseil d'administration de Home Modifications Canada en qualité de membre fondateur, il est titulaire d'un certificat de consultant professionnel sur le vieillissement de CPCA Canada et d'un certificat de niveau supérieur en aménagement des logements pour les aînés (Senior Living) de l'École de gérontologie Leonard Davis de l'Université de Californie du Sud (USC). [Voir la biographie complète.](#)

LEAH LEVESQUE

Membre du conseil | Élu le 1^{er} janvier 2024

Cadre supérieure au sein du secteur des soins de santé spécialisée dans la prise en charge des aînés, Leah compte plus de 15 ans d'expérience de la haute direction. En tant que présidente-directrice générale d'Arnprior Regional Health, elle a joué un rôle déterminant dans l'ouverture d'un nouveau foyer de soins de longue durée de 96 lits et permis à l'organisation d'obtenir deux fois l'agrément avec mention d'honneur. Leah possède également une grande expérience des conseils d'administration, ayant notamment assumé la fonction de vice-présidente de celui de la Société Alzheimer – section d'Ottawa et du comté de Renfrew. [Voir la biographie complète.](#)

ANIL MATHUR

Membre du conseil | Élu le 29 juin 2021

Anil est le président du comité des finances, de la vérification et des ressources humaines. C'est un leader d'opinion qui possède une grande expertise dans les domaines de la gouvernance, de l'audit et de la gestion du risque. À titre de premier vice-président et d'auditeur principal des comptes de la Banque CIBC pendant près d'une décennie, il a fait partie du comité d'exploitation chargé de superviser les activités mondiales de l'établissement. C'est un conférencier qui publie également sur les thèmes du risque, des contrôles et de l'audit. [Voir la biographie complète.](#)

VALA MONESTIME BELTER

Membre du conseil | Nommée pour un deuxième mandat le 27 juillet 2023

Présidente du comité de la gouvernance, des affaires réglementaires et des nominations, Vala possède une vaste expérience dans le secteur des soins de longue durée (SLD) en Ontario, où elle a occupé des postes de responsable des soins aux résidents, d'administratrice, d'inspectrice de foyers de SLD et de consultante en SLD. Elle détient un baccalauréat ès sciences infirmières, un baccalauréat ès arts et une maîtrise ès sciences. Elle a exercé des fonctions exécutives au sein de nombreux conseils d'administration, notamment de l'Ontario Long Term Care Association. [Voir la biographie complète.](#)

CHRISTINE OZIMEK

Membre du conseil | Élu le 10 décembre 2021

Christine est une dirigeante d'entreprise et une administratrice comptant plus de 30 années d'expérience en matière de leadership. Ancienne directrice générale d'un groupe de maisons de retraite et de foyers de soins de longue durée, elle a innové pendant 25 ans en plaçant les gens, la communauté et la dignité au cœur de son action. Christine conseille diverses entreprises, y compris une société privée en démarrage spécialisée dans la neuro-réhabilitation dont elle a présidé le conseil d'administration. [Voir la biographie complète.](#)

Examens externes

Entre 2020 et 2023, l'ORMR a fait l'objet de quatre examens externes en plus des examens annuels menés par l'agent de gestion des risques indépendant.

En tout, ces quatre examens ont donné lieu à 146 recommandations auxquelles se sont ajoutées les 61 recommandations formulées par l'agent de gestion des risques, pour un total de 207 recommandations.

L'ORMR a réalisé des progrès considérables dans la prise en compte de ces recommandations. Au 31 mars 2024, il avait soit mis en œuvre soit amorcé la mise en œuvre de 92 p. 100 de l'ensemble des 207 recommandations. L'organisme est déterminé à donner suite aux recommandations restantes.

Inspections	Nombre total de recommandations/mesures à prendre	Entièrement mises en œuvre/terminées	En cours/partiellement terminées	Peu ou pas de progrès/non amorcées	Conjointes***	Ne seront pas mises en œuvre
Vérificatrice générale	60*	33	17	0	3	7
Mesures supplémentaires recommandées par le Comité permanent des comptes publics	6	1	5	0	0	0
Examen opérationnel réalisé par KPMG	42	39	1	2**	0	0
Examen de la gouvernance réalisé par KPMG	38	27	7	0	2	2
Agent de gestion des risques	61	41	17	2	0	1
Total	207	141	47	4	5	10
%	100 %	68 %	23 %	2 %	2 %	5 %

* Les recommandations adressées au ministère sont incluses dans la catégorie « Vérificatrice générale » dans les présentes données.

** Il y a deux recommandations adressées au ministère.

*** Les recommandations conjointes s'entendent des recommandations adressées à l'ORMR et au MSAA.

Agent de gestion des risques

La fonction de l'agent de gestion des risques constitue un autre foyer important de surveillance. Ce poste statutaire relève du conseil d'administration et exerce un rôle indépendant exigeant une autonomie décisionnelle. Nommée par le conseil et approuvée par le ministre, la personne qui l'occupe est chargée d'examiner, de surveiller et d'évaluer l'efficacité avec laquelle l'ORMR applique la Loi et les dispositions réglementaires, y compris les activités qu'il mène pour veiller à ce que les titulaires de permis respectent les normes en matière de soins et de sécurité prescrites par la Loi ainsi que les droits des résidents.

En juin 2023, l'agent de gestion des risques Nav Sandhawalía a démissionné du poste, avec effet au 30 septembre 2023. À l'issue d'un vaste processus de recrutement, Kevin McCarthy, qui jouit d'une grande expérience du milieu de la réglementation, a été nommé agent de gestion des risques en janvier 2024. Depuis sa nomination, il s'est lancé dans la tâche de rédiger son premier rapport, qui sera publié au cours de l'exercice financier 2024-2025.

Mécanisme indépendant d'examen des plaintes

Nommée par le conseil d'administration dont elle relève, l'agente statutaire d'examen des plaintes, Elyse Sunshine, 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 donner aucune suite à sa plainte.

Durant l'exercice 2023-2024, M^{me} Sunshine a rendu des décisions dans sept dossiers, contre quatre l'exercice précédent. Parmi les décisions rendues par l'agente d'examen des plaintes, 71 p. 100 ont jugé que les dispositions prises par le registrateur ou par la registrature adjointe étaient raisonnables et 29 p. 100 ont préconisé le renvoi de la plainte au registrateur en raison d'informations nouvelles ou avec la recommandation de réaliser un examen approfondi.

Toutes les demandes d'examen par l'agente d'examen des plaintes ont été déposées par des résidents ou des membres de leur famille. Elle a examiné en moyenne quatre motifs de préoccupation par plainte. Les plaignants ont demandé un examen concernant des soins qui n'avaient pas été fournis ou qui n'avaient pas été fournis correctement, la tenue des dossiers, les protocoles liés à la COVID-19, des frais facturés aux résidents, des programmes de soins et des évaluations.

Au cours de l'exercice financier 2023-2024, l'agente d'examen des plaintes a élaboré de nouvelles procédures et politiques qui sont publiées sur le site Web de l'ORMR.

Agente d'examen des plaintes	Exercice 2023-2024	Exercice 2022-2023	Exercice 2021-2022
Renvois	8	9	4
Décisions rendues	7	4	6

Plaintes concernant la conduite du personnel, les politiques et les procédures de l'ORMR

L'ORMR dispose d'une politique sur les plaintes administratives pour les plaintes et les préoccupations concernant la conduite de son personnel, ses politiques et ses procédures, et/ou l'application de celles-ci. Les plaintes ou les préoccupations liées à l'administration de l'ORMR peuvent être présentées formellement par écrit ou verbalement. Dans les deux cas, le personnel de l'organisme s'efforcera de trouver une solution. Une plainte ou une préoccupation liée à des constatations faites au cours d'une inspection ne constitue pas une plainte administrative.

Les principes qui guident toutes les décisions prises en vertu de [la politique sur les plaintes administratives](#) se trouvent en ligne.

Durant l'exercice financier 2023–2024, l'ORMR a engagé une société tierce pour recevoir les plaintes administratives de façon anonyme. Les plaignants peuvent désormais déposer des plaintes administratives anonymes auprès d'IntegrityCounts, une division de WistleBlower Security Inc., par téléphone et/ou en ligne.

Outre le service tiers, les plaintes et les préoccupations administratives peuvent également être reçues directement par la direction, les membres du personnel ou les représentants des services à la clientèle par écrit, en toute confidentialité. La direction des ressources humaines les examine toutes 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.

Bien que les titulaires de permis, les exploitants et les membres du personnel des maisons de retraite, de même que les membres du public, aient accès à ces mécanismes formels de dépôt d'une plainte administrative, l'ORMR encourage tous les plaignants potentiels à communiquer avec lui en premier lieu pour discuter de leurs préoccupations.

Au 31 mars 2024, deux plaintes formelles avaient été reçues. Toutes deux ont été résolues de manière satisfaisante dans les six semaines et portaient sur la conduite des inspecteurs et les activités liées au processus d'inspection. Les mesures correctives, couronnées de succès, ont consisté en un accompagnement des inspecteurs et une sensibilisation des exploitants.

L'ORMR affiche sa politique sur les plaintes administratives et d'autres politiques internes, notamment le code de déontologie, sur son site Web [RHRA.ca/fr](https://www.rhra.ca/fr).

Survol des opérations et thèmes

Adaptation à l'évolution du secteur et à l'augmentation des risques

Pour la troisième année consécutive, l'ORMR a constaté une augmentation considérable des activités réglementaires ainsi qu'une hausse du nombre de problèmes exigeant une réponse réglementaire.

L'organisme a maintenu ses efforts visant à faire une utilisation optimale de ses ressources dans ce domaine afin de répondre à l'augmentation notable du nombre de plaintes officielles (141 au total), de signalements de préjudice ou de risque de préjudice envers les résidents (1 631 au total) et d'inspections réactives (651 au total).

Le nombre d'inspections réactives a fortement augmenté et la tendance à l'assujettissement des nouveaux permis à des conditions s'est poursuivie. Nous aborderons ces points plus en détail dans la suite du présent rapport.

Plaintes officielles



EN HAUSSE DE
66 %

Signalements de préjudice ou de risque de préjudice



EN HAUSSE DE
14 %

Inspections réactives



EN HAUSSE DE
31 %

Afin que des progrès soient réalisés, l'ORMR continue de chercher des moyens de réduire les préjudices de façon proactive grâce à son modèle de risque fondé sur des données probantes. Il poursuivra en outre son travail avec le secteur pour créer une solide culture de soins en adoptant une approche proactive en matière de conformité et adaptée en matière de réglementation.

Renforcement des partenariats et sensibilisation accrue des parties prenantes

L'ORMR a continué de renforcer les partenariats avec les exploitants de maisons de retraite et d'autres personnes qui travaillent auprès des aînés et/ou leur apportent un soutien au sein de l'écosystème de santé. Les activités ont notamment consisté à tirer parti de ces partenariats pour entrer en contact avec les résidents actuels et potentiels des maisons de retraite agréées et leurs familles.

Au cours de l'exercice financier 2023-2024, l'ORMR a distribué plus de **7 000 documents d'information** pour aider les aînés à prendre des décisions éclairées en faisant le choix d'une maison de retraite agréée, à connaître leurs droits et à savoir vers qui se tourner en cas de problème. Par conséquent, un plus grand nombre de parties prenantes se sont familiarisées avec notre mandat, communiquent avec nous et utilisent nos ressources.

ORMR Office de réglementation des maisons de retraite

Les avantages de vivre dans une maison de retraite agréée

LE SAVIEZ-VOUS ? Seuls les résidents des maisons de retraite agréées par l'Office de réglementation des maisons de retraite bénéficient de la protection offerte aux termes de la Loi sur les maisons de retraite.

L'Office de réglementation des maisons de retraite (ORMR) est un organisme sans but lucratif mandaté par le gouvernement de l'Ontario pour appliquer la Loi sur les maisons de retraite. Sa mission consiste à travailler en collaboration pour protéger les résidents des maisons de retraite de l'Ontario grâce à une réglementation adaptée et efficace. Il a pour vision des aînés libres de choisir et vivant avec dignité et en toute confiance dans les maisons de retraite agréées.

Toute maison de retraite agréée par l'ORMR est tenue de respecter des normes élevées et de se conformer à la loi.

SOUTIEN SUPPLÉMENTAIRE

En outre, l'ORMR propose aux résidents des ressources pour les aider à vivre une retraite épanouissante, comme un guide sur la marche à suivre pour créer un conseil des résidents (en anglais uniquement) et la possibilité de rejoindre le réseau des résidents de l'ORMR afin de faire part de leur avis sur les questions qui les touchent directement.

L'ORMR est là pour vous aider. Si jamais vous avez besoin de nous ou avez des questions, il suffit d'un simple appel téléphonique ou courriel pour nous joindre.

- ✓ Délivrer des permis aux seuls établissements qui répondent aux normes et exigences fixées par la loi aux fins d'une exploitation sécuritaire et pertinente.
- ✓ Répondre aux plaintes et prendre des mesures pour remédier aux inquiétudes des résidents ou de leur famille.
- ✓ Prendre des mesures immédiates en cas de préjudice ou de risque de préjudice envers des résidents.
- ✓ Inspecter les établissements et travailler avec eux à la résolution des problèmes ou des inquiétudes.
- ✓ Offrir des ressources, des programmes et des formations visant à aider les établissements à se mettre proactivement en conformité avec la loi dans l'intérêt des résidents.
- ✓ Veiller à ce que les droits des résidents soient respectés conformément à la déclaration des droits des résidents de l'ORMR.
- ✓ Accorder, dans certaines situations d'urgence, une aide financière grâce au Fonds d'urgence de l'ORMR.

1 855 275-7472 info@rhra.ca

RHRA.CA

Hausse soutenue des demandes de service

Les services à la clientèle constituent souvent le premier point de contact pour les titulaires de permis, les résidents, les travailleurs de la santé et les membres du public désireux d'obtenir des renseignements ou de déposer une plainte.

Durant l'exercice financier 2023-2024, l'ORMR a fait face à une augmentation globale combinée du nombre de demandes de renseignements, de plaintes officielles, de signalements de préjudice ou de risque de préjudice et de cas réglés grâce à une intervention précoce.

Le nombre de personnes ayant communiqué avec l'organisme pour une diversité de motifs est resté constant. Bien que le volume global des demandes de renseignements et des interactions ait diminué de 3 p. 100 par rapport à l'exercice précédent, la hausse est plus importante sur douze mois abstraction faite des contacts liés au signalement des éclosions et des cas de COVID-19.

Comparativement à l'exercice financier
pré-pandémique 2019-2020, l'ORMR a constaté
une **augmentation de 76 p. 100** de l'activité
de **réception des demandes**.

Objet	EXERCICE 2023-2024	EXERCICE 2022-2023	EXERCICE 2021-2022	EXERCICE 2020-2021	EXERCICE 2019-2020
Signalements de préjudice ou de risque de préjudice	1 631	1 433	1 055	1 119	957
Plaintes et préoccupations à l'égard d'une maison de retraite	1 342	1 560	2 355	3 766	1 127
Avis d'éclosion	1 510	1 930	595	790	0*
Administration des permis	793	920	823	704	1 159
Questions d'ordre général au sujet de la Loi et de la réglementation, de l'ORMR ou des maisons de retraite	2 002	1 654	1 699	1 618	1 127
Nombre d'interactions avec l'ORMR	7 278	7 497	6 527	7 783	4 127

* L'obligation d'aviser l'ORMR des éclosions est entrée en vigueur en avril 2020. En juillet 2023, l'ORMR et le MSAA ont supprimé l'obligation pour les maisons de retraite de communiquer quotidiennement des renseignements sur les éclosions de COVID-19 en cours. Elle a été remplacée par l'obligation d'envoyer un rapport unique à la fin de l'éclosion. Par souci de commodité, ce processus a également été numérisé sous la forme d'un lien vers un formulaire en ligne.

L'ORMR accorde une grande importance à la prestation des services en français. Au cours de l'exercice financier écoulé, 23 des 7 278 demandes reçues par le service de réception ont nécessité la prestation de tels services (moins de 1 p. 100 des demandes).

Réponse efficace à la hausse des signalements de préjudice ou de risque de préjudice

Répondre aux signalements de préjudice et/ou de risque de préjudice est une composante majeure du mandat de protection des résidents de l'ORMR. Ce dernier traite ces signalements de toute urgence, dans la mesure où ils concernent des menaces potentiellement graves pour le bien-être et la dignité des résidents.

Au cours de l'exercice financier 2023–2024, l'ORMR a reçu **1 631 signalements**, ce qui représente une hausse de 14 p. 100 par rapport aux 1 433 signalements de l'exercice précédent.

Comparativement aux niveaux pré-pandémiques (exercice financier 2019–2020), ce chiffre (**signalements de préjudice ou de risque de préjudice**) représente une augmentation de **71 p. 100**.

Dans la plupart des cas, les signalements de préjudice ou de risque de préjudice concernent des mauvais traitements d'ordre physique, la personne auteure de l'agression étant le plus souvent un autre résident ou une autre résidente, signe d'une population des maisons de retraite continuant d'évoluer, avec des soins plus complexes et des comportements réactifs associés. Les autres motifs de préoccupation déclencheurs d'inspections réactives les plus courants comprennent l'administration d'un traitement ou de soins de façon inappropriée ou incompétente (plus particulièrement les programmes de soins et/ou les évaluations) et la négligence (plus particulièrement le fait de ne pas recevoir des services en matière de soins).

Au total, 73 p. 100 des signalements de préjudice ou de risque de préjudice auprès de l'ORMR effectués durant l'année écoulée émanaient de maisons de retraite, un chiffre légèrement plus élevé que les 65 p. 100 de l'année précédente. Parmi ces signalements, 43 p. 100 se sont soldés par des constats de non-conformité.

Ils vont des cas graves, nécessitant une inspection immédiate des lieux, aux allégations moins sérieuses, pouvant être résolues sans se déplacer par une demande de renseignements et/ou l'examen de documents. L'ORMR recourt aux inspections sur place dans les cas où le risque de préjudice est le plus élevé.

Durant l'exercice financier 2023–2024, ces signalements ont donné lieu à 651 inspections de maisons de retraite sur site, une demande de renseignements à distance ayant suffi dans le reste des cas. Le nombre d'inspections déclenchées par le signalement de préjudice ou de risque de préjudice a ainsi augmenté de 28 p. 100 sur douze mois. L'ORMR effectue ces inspections réactives en priorité, tout en veillant à inspecter chaque maison de retraite agréée de façon proactive au moins une fois tous les trois ans.

Malgré ce besoin accru d'interventions réglementaires, l'ORMR respecte les délais prévus de traitement des signalements de préjudice transmis au service des inspections. En parallèle, l'ORMR a tout de même effectué **13 p. 100 d'inspections routinières de plus** que durant l'exercice précédent.

En raison de la priorité accordée aux préoccupations concernant des préjudices, il a fallu plus longtemps pour traiter les demandes de renseignements ou les préoccupations liées à des risques de préjudice moindres. Dans le but de réaliser des progrès et de s'assurer d'être en mesure de maintenir des normes de service acceptables dans le contexte de la hausse des volumes des interventions réglementaires, l'ORMR continue d'examiner les possibilités d'améliorer les processus et les niveaux de dotation.

L'organisme continue également d'évaluer les facteurs contribuant à l'augmentation générale des signalements de préjudice ou de risque de préjudice. Bien que cette évaluation soit toujours en cours, voici certains des facteurs envisagés :

- Meilleure connaissance du mandat de réglementation du secteur des maisons de retraite de l'ORMR.
- Besoins plus complexes en matière de soins chez certains résidents des maisons de retraite.
- Difficultés persistantes des maisons de retraite pour recruter, former et garder le personnel.

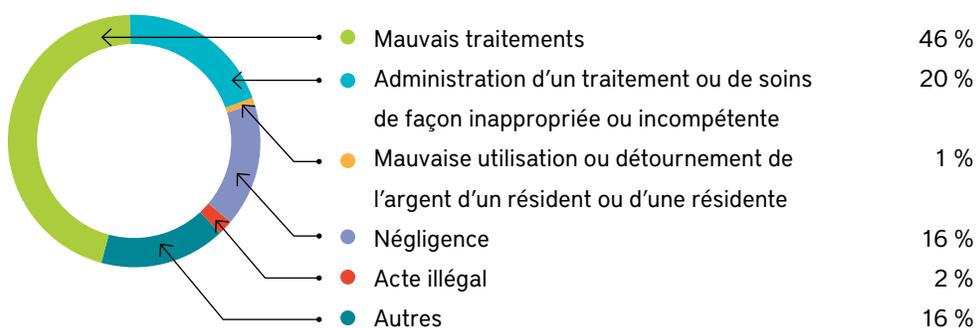
Le tableau ci-dessous ventile les signalements de préjudice ou de risque de préjudice transmis à l'ORMR au cours de l'exercice financier 2023–2024 par type de problème ou de préoccupation. Il arrive souvent que plusieurs problèmes soient signalés à la fois, pour une moyenne de 1,3 motif de préoccupation par rapport obligatoire. La catégorie « Autres » inclut les motifs de préoccupation liés à des problèmes de construction ou d'entretien, à des activités ou à la nourriture, lesquels n'atteignent pas forcément le degré de gravité qui, en matière de signalement de préjudice ou de risque de préjudice, exige une inspection immédiate. Ils requièrent cependant souvent la présence de l'ORMR sur le terrain pour faire des observations.

Au total, 2 068 préoccupations ont été enregistrées dans les 1 631 signalements de préjudice ou de risque de préjudice clos au cours de l'exercice financier 2023-2024 (une moyenne de 1,3 motif de préoccupation par signalement).

Signalements de préjudice ou de risque de préjudice : Type d'allégation	Exercice 2023-2024	Exercice 2022-2023	Exercice 2021-2022
Mauvais traitements	945	744	576
Administration d'un traitement ou de soins de façon inappropriée ou incompétente	405	325	290
Mauvaise utilisation ou détournement de l'argent d'un résident ou d'une résidente	22	22	12
Négligence	322	117	81
Acte illégal	36	22	11
Autres	338	203	85
Total	2 068	1 433*	1 055*

* Les données des exercices financiers précédents indiquent un motif de préoccupation par signalement de préjudice. Au cours de l'exercice 2023-2024, l'ORMR a mis à jour ses systèmes de données, ce qui a permis de suivre un plus large éventail de motifs de préoccupation.

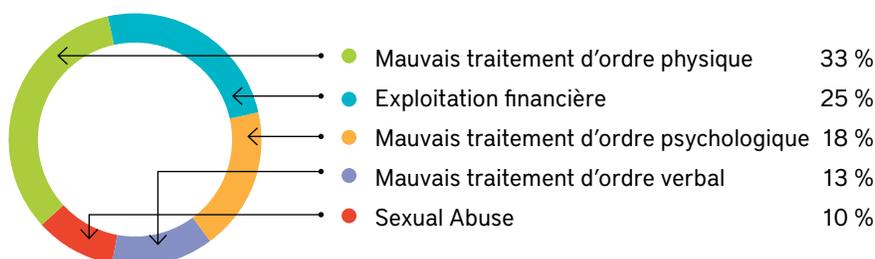
Signalements de préjudice ou de risque de préjudice : Type d'allégation 2023-2024



Le tableau ci-dessous ventile les mauvais traitements allégués par type spécifique en précisant le nombre de signalements reçus.

Type de mauvais traitement allégué	Exercice 2023-2024	Exercice 2022-2023	Exercice 2021-2022
Mauvais traitement d'ordre physique	313	314	211
Exploitation financière	240	207	150
Mauvais traitement d'ordre psychologique	172	76	94
Mauvais traitement d'ordre verbal	126	75	67
Mauvais traitement d'ordre sexuel	94	72	54
Total	945	744	576

Type de mauvais traitement allégué 2023-2024



Réponse aux préoccupations des résidents

Répondre aux signalements de préjudice ou de risque de préjudice est une composante essentielle de l'action visant à remédier aux préoccupations liées au bien-être des résidents et, le cas échéant, le fait d'agir avec diligence est un facteur important dans la surveillance des maisons de retraite en vue d'assurer la protection des résidents.

En ce qui concerne les plaintes, elles deviennent généralement plus complexes, une plainte pouvant renfermer plusieurs problèmes ou requêtes (en moyenne 2,8 motifs de préoccupation par plainte).

Durant l'année écoulée, l'ORMR a conçu un document de référence afin de fournir de plus amples renseignements sur le processus de traitement des plaintes, expliquant notamment quelles sont les différentes façons de régler une plainte et quelles sont les issues possibles. Ce document a été communiqué à l'ensemble des plaignants au début du processus.



Le plus souvent, les plaintes sont déposées par les membres de la famille de résidents, ces derniers arrivant en deuxième position.



Toujours au cours de l'exercice financier 2023–2024, l'organisme a organisé des groupes de discussion avec des résidents, des membres de leurs familles et des défenseurs des intérêts des aînés pour mettre à l'essai les nouveaux formulaires en ligne de plainte et de rapport obligatoire des préjudices et des risques de préjudice. Ces nouveaux formulaires en ligne, qui sont plus conviviaux et plus efficaces, seront lancés au cours de l'exercice financier 2024–2025. Ils permettront de diversifier les méthodes à la disposition des résidents, des familles, des titulaires de permis et des autres plaignants pour porter leurs préoccupations à l'attention de l'organisme de réglementation.

Exigences accrues quant à la réponse donnée aux plaintes et à la facilitation de la résolution

L'ORMR examine chaque plainte qu'il reçoit et communique avec le plaignant ou la plaignante pour l'informer tout au long du processus de traitement.

Au cours de l'exercice 2023–2024, l'ORMR a constaté une augmentation considérable du nombre de plaintes officielles par rapport à l'exercice précédent. Il a reçu un total de 141 nouvelles plaintes, soit une hausse de 66 p. 100 sur douze mois.

Malgré l'augmentation du volume, l'ORMR a pu classer les dossiers de plainte en accélérant le temps de traitement de **43 p. 100** par rapport à l'exercice précédent, grâce aux efforts ciblés déployés à cette fin.



Aide au titre de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) : L'année passée, l'ORMR a reçu 10 demandes d'aide pour remplir des formulaires de plainte (accès à un ordinateur ou à Internet, difficulté pour écrire ou voir).



L'objectif sous-jacent de l'ORMR consiste à résoudre les plaintes de manière équitable, minutieuse et dans un délai raisonnable, compte tenu de la complexité de chaque dossier. L'organisme dispose de trois options pour régler les préoccupations des résidents et de leurs familles lorsqu'elles surviennent.

Eu égard au fait que les plaignants souhaitent que leurs préoccupations soient résolues rapidement, l'ORMR a lancé son programme d'intervention précoce au début de 2020 afin d'aider les résidents, les familles et les titulaires de permis à résoudre efficacement leurs différends. Lorsque c'est possible et pertinent, ce programme contribue à éviter les processus plus chronophages associés aux plaintes officielles, et ce, dans l'intérêt de toutes les parties.

Les dossiers réglés grâce à une intervention précoce ne se soldent pas par une décision officielle du registrateur, mais peuvent proposer des solutions plus rapides et plus créatives que le processus de traitement des plaintes officielles, comme les excuses, les remboursements et/ou les changements apportés aux processus de la maison de retraite.

Au cours de l'exercice financier 2023–2024, les interventions précoces ont progressé de 23 p. 100. En moyenne, les préoccupations gérées au moyen d'une intervention précoce ont été résolues en 13 jours ouvrables, contre 88 pour les plaintes officielles. Ce programme continue de réduire le nombre de plaintes officielles reçues par écrit ainsi que la charge administrative connexe, tout en aboutissant à des solutions satisfaisantes.

Le processus de résolution précoce désigne les situations dans lesquelles, une plainte officielle ayant déjà été reçue, l'ORMR collabore avec le plaignant ou la plaignante et la maison de retraite pour convenir d'une solution, et ce, efficacement et rapidement.

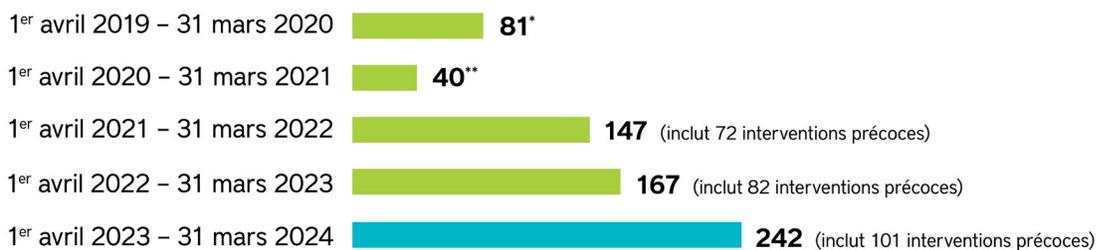
Les interventions ou les résolutions précoces constituent une approche prisée par l'ORMR afin de régler les préoccupations des plaignants avec efficacité pour l'ensemble des parties.

Elles permettent à l'organisme de réglementation de concentrer stratégiquement ses ressources sur la résolution des préoccupations de nature plus sérieuse par l'intermédiaire de son processus de dépôt d'une plainte officielle.

	Nombre total de résolutions précoces	Nombre total d'interventions précoces
Exercice 2023–2024	13	101
Exercice 2022–2023	10	82
Exercice 2021–2022	10	72

Nombre de plaints

par année financière



* L'ORMR a lancé son programme d'intervention précoce au début de l'année 2020.

** Les chiffres de cette année sont inférieurs en raison de l'accent mis par l'ORMR sur la réponse face à la pandémie.



Durant l'exercice écoulé, l'ORMR a reçu **davantage de plaintes qui ont soulevé des préoccupations et entraîné des conséquences graves**, qui se sont soldées par des mesures d'exécution de la loi.



Les plaintes les plus sérieuses ont représenté environ **56 p. 100** de l'ensemble des plaintes reçues ayant **exigé une inspection**.



Dans **41 p. 100** des cas, les préoccupations réglées au moyen d'une inspection concernaient **l'administration de soins ou d'un traitement de façon inappropriée ou incompétente, ou des mauvais traitements ou des actes de négligence envers un résident ou une résidente** – deux des types de plaintes auprès de l'ORMR les plus complexes, nécessitant une enquête approfondie.

Tendances se dégageant des plaintes

L'ORMR a une nouvelle fois observé les tendances suivantes au cours de l'année écoulée :

- Besoins plus complexes en matière de soins. L'organisme a par exemple reçu des dossiers au sujet d'exploitants de maisons de retraite refusant à des résidents la possibilité de revenir au sein de leur établissement après un séjour à l'hôpital parce qu'ils n'étaient pas en mesure de fournir les soins requis.
- Difficultés permanentes en matière de dotation en personnel (recrutement et maintien en poste).
- Augmentation du coût de la vie, du loyer et des services en matière de soins, ce qui ne relève pas du mandat de l'ORMR.

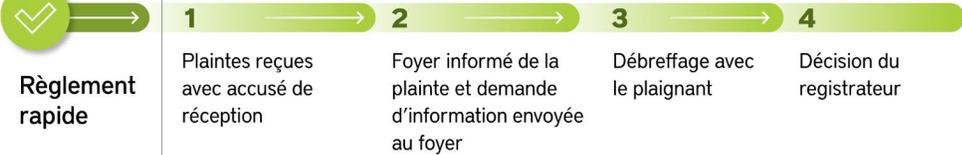
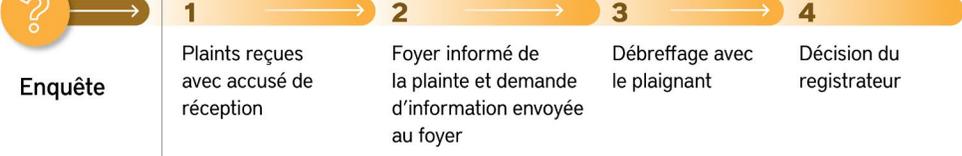
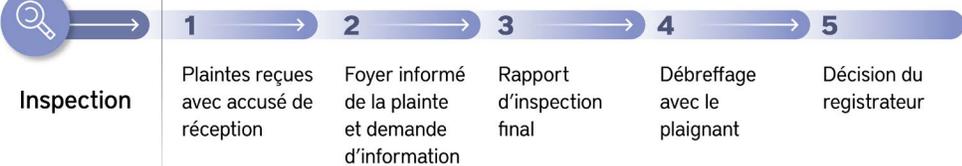
Plaintes	Exercice 2023-2024	Exercice 2022-2023	Exercice 2021-2022
Reçues durant la période	242*	167**	147***
Classées durant la période	225*	175**	136***
En cours à la fin de la période	58	41	49

* Dont 101 interventions précoces

** Dont 82 interventions précoces

*** Dont 72 interventions précoces

Processus et normes en matière de traitement des plaintes

Type d'action	Détails	Normes	% de plaintes réglées qui ont respecté la norme
 Règlement rapide		50 jours	100 % 
 Enquête		70 jours	59 % 
 Inspection		120 jours	52 % 

* Les normes de service n'ont pas été respectées en raison d'une augmentation considérable du volume des activités réglementaires, combinée à une insuffisance des ressources disponibles

De plus amples renseignements sur le processus de traitement des plaintes de l'ORMR et la marche à suivre pour déposer une plainte sont disponibles sur le site RHRA.ca/fr.

Évolution du profil de certains auteurs de demande rendant plus complexe la surveillance réglementaire

Les établissements qui répondent à la définition d'une maison de retraite aux termes de la Loi sont tenus d'être titulaires d'un permis.

Compte tenu du vieillissement de la population, le secteur des maisons de retraite continue d'attirer les investissements, comme en témoigne l'augmentation du nombre de demandes émanant de personnes n'ayant aucune expérience du secteur, qui se traduit par la nécessité de délivrer des permis assujettis à des conditions et de renforcer le niveau de la surveillance assurée par le personnel de l'ORMR.

Le secteur devrait poursuivre sa croissance afin de satisfaire le besoin accru de logements pour les aînés. L'ORMR continuera de faire preuve de rigueur et de minutie en matière de délivrance des permis pour veiller à ce que les résidents soient protégés et puissent vivre en toute sécurité et avec dignité dans la maison de retraite de leur choix.

Durant l'exercice financier 2023-2024, 14 des 37 auteurs de demande qui se sont vu délivrer un nouveau permis n'avaient aucune expérience préalable de l'exploitation d'une maison de retraite et/ou n'étaient pas des titulaires de permis existants, et un total de 15 permis ont été assujettis à des conditions prévoyant l'emploi d'un ou d'une gestionnaire d'expérience ou d'autres mesures nécessaires pour compenser le manque d'expérience opérationnelle.

En outre, l'ORMR a assumé une importante charge de travail pour répondre à des modifications apportées à la structure d'entreprise d'un titulaire de permis.

Globalement, le nombre total de permis délivrés a diminué par rapport à l'exercice précédent, avec une répartition relativement égale entre les nouvelles exploitations et les acquisitions. Par ailleurs, un nombre légèrement supérieur de nouveaux permis ont été délivrés à des exploitants possédant plusieurs établissements (22) plutôt qu'à des exploitants indépendants (15), avec une combinaison relativement équilibrée de nouvelles constructions et d'acquisitions.

Enfin, l'ORMR a procédé à quelques améliorations à l'interne, transférant une partie des tâches nécessaires à la conduite des entretiens, des vérifications des antécédents et des examens de conformité lors de l'imposition de conditions de l'équipe des services juridiques et d'exécution de la loi à l'équipe chargée de la délivrance des permis. Cette mesure a non seulement permis aux candidats d'avoir affaire à une seule personne-ressource, mais elle a également permis d'accélérer le processus en éliminant un transfert de dossier.

Demandes de permis	Exercice 2023-2024	Exercice 2022-2023	Exercice 2021-2022
Nouvelles (constructions et exploitations)	18	13	16
Transferts de propriété	19	29	36
Maisons exploitées sans permis	0	2	0
Total	37	44	52

Maisons de retraite agréées	Au 31 mars 2024		Au 31 mars 2023		Au 31 mars 2022	
	Maisons	Chambres	Maisons	Chambres	Maisons	Chambres
Permis délivrés	736	69 416	746	68 427	755	68 348
Permis assujettis à des conditions	40	2 102	30	1 501	23	906
Total	776	71 518	776	69 928	778	69 253

Remarque : Le nombre de chambres constitue un indicateur de la capacité et non du nombre réel de résidents.

Veillez noter que le nombre de permis délivrés et de chambres correspond à la variation nette, compte tenu de l'ensemble des permis ajoutés et remis au cours de l'exercice.

Remises

Au cours de l'exercice financier 2023–2024, l'ORMR a vu le nombre de remises se maintenir à 16 (650 chambres au total), en dépit d'une augmentation nette du nombre total de chambres.

Les difficultés financières (charges de remboursement d'un prêt hypothécaire, dotation en personnel, denrées alimentaires, dépenses liées à la pandémie) ont constitué la raison la plus couramment invoquée par les titulaires de permis qui cessaient leur activité, représentant 75 p. 100 des remises enregistrées au cours de l'exercice financier, contre 13 p. 100 pour les réaménagements immobiliers.

Au total, 76 p. 100 des maisons de retraite ayant remis leur permis depuis 2012 n'appartenaient pas à une entreprise exploitant plusieurs établissements. Cette proportion est de 56 p. 100 pour les maisons dont le permis a été remis au cours de l'exercice écoulé. La majorité des chambres concernées se trouvaient à Mississauga, Toronto et Ottawa.

Mesures prises à l'encontre des maisons de retraite exploitées sans permis

L'année passée, l'ORMR a reçu 29 signalements et mené 15 inspections d'établissements soupçonnés d'être exploités sans permis, ayant donné lieu à la signification d'un ordre de présenter une demande de permis ou de cesser d'exploiter les lieux.

Il est important que les aînés qui envisagent de déménager dans une maison de retraite aient connaissance des avantages associés au choix d'un établissement agréé. Ils savent, en faisant ce choix, que les permis sont délivrés aux seuls établissements répondant aux normes et aux exigences fixées par la Loi aux fins d'une exploitation sécuritaire et pertinente. Ils savent que l'ORMR répondra aux plaintes et prendra des mesures pour remédier aux préoccupations, et qu'il agira immédiatement en cas de préjudice ou de risque de préjudice envers des résidents. Ils savent enfin qu'ils ont des droits conformément à la déclaration des droits des résidents de l'ORMR et qu'il existe une aide financière pouvant être accordée dans certaines situations par le Fonds d'urgence.

	Exercice 2023-2024	Exercice 2022-2023	Exercice 2021-2022
Signalements de maisons de retraite susceptibles d'être exploitées sans permis	29	40	30

Collaboration avec les organismes communautaires et les titulaires de permis pour renforcer la protection des résidents et favoriser une culture de soins

Développement des partenariats pour prêter main-forte aux résidents en situation de crise

Chargée de la supervision des processus dans les situations d'urgence et de crise, l'équipe des partenariats et de la mobilisation communique également de manière proactive avec des partenaires des quatre coins de la province dans le but d'établir un réseau d'organisations telles que les bureaux locaux de santé publique, les services de soutien à domicile et en milieu communautaire et les organismes municipaux ou régionaux, prêtant main-forte aux maisons de retraite agréées au titre d'un mandat de surveillance ou d'un intérêt commun. L'établissement de nouvelles relations, c'est-à-dire des relations avec des personnes-ressources ou des organisations avec lesquelles l'ORMR n'avait pas encore eu d'échanges, fait partie intégrante de ce processus proactif.

L'ORMR a constaté une augmentation de **44 p. 100** des nouvelles relations établies par rapport à l'exercice précédent, entraînant ainsi un accroissement du nombre de partenaires communautaires qui connaissent l'organisme et son mandat. Non seulement ces relations favorisent le signalement des établissements exploités sans permis, mais elles nous permettent d'être informés des préoccupations au sein des maisons de retraite et de tisser des liens plus solides sur lesquels s'appuyer en cas de crise ou d'urgence.

L'équipe des partenariats et de la mobilisation joue aussi un rôle essentiel dans les situations de crise ou d'urgence lors desquelles l'ORMR intervient dans une maison de retraite spécifique pour s'assurer que des mesures réglementaires appropriées et opportunes sont prises et qu'une intervention communautaire efficace a lieu pour le bien-être des résidents. Elle facilite notamment les processus d'accès au financement d'urgence disponible, le cas échéant.

Fonds d'urgence

Le Fonds d'urgence (le « Fonds ») est un fonds détenu en fiducie par l'ORMR dans l'intérêt des résidents et des anciens résidents des maisons de retraite, comme l'exige la Loi. Depuis sa constitution, 106 résidents et anciens résidents ont reçu des versements.

Le solde du Fonds a augmenté parce que toutes les pénalités administratives pécuniaires perçues par l'ORMR doivent être versées au Fonds et produisent des intérêts. Il s'agit d'une réserve assujettie à des restrictions par la Loi, comptabilisée dans la section de l'actif net de l'État de la situation financière de l'ORMR et ne pouvant en aucun cas être utilisée dans les activités de fonctionnement, bien que sa croissance soit comptabilisée parmi les produits de l'organisme. Il est géré par l'ORMR, qui effectue des versements aux personnes touchées par une situation d'urgence au sein d'une maison de retraite, comme un incendie ou une fermeture soudaine.

L'ORMR satisfait à ses obligations à l'égard du Fonds en réalisant les provisions nécessaires aux demandes d'indemnisation et aux paiements admissibles. Le solde du Fonds d'urgence de l'ORMR, dont le montant s'élève à 777 860 dollars, a considérablement augmenté (13 p. 100) au cours de l'exercice écoulé. Il n'a pas été nécessaire de prélever le moindre paiement du Fonds au cours de l'exercice financier 2023-2024.

Fonds d'urgence	Exercice 2023-2024	Exercice 2022-2023	Exercice 2021-2022
Nombre de paiements approuvés par le registrateur	0	0	2
Valeur totale	0 \$	0 \$	1 825 \$
Solde du Fonds à la fin de la période (au 31 mars)	777 860 \$	686 113 \$	619 284 \$

Aux termes de la législation, toutes les pénalités administratives reçues sont obligatoirement allouées au Fonds d'urgence.

La gestion de crise en action

Aide apportée aux résidents d'une maison de retraite sur le point de fermer dans la région de Kingston

En 2023, l'ORMR a pris connaissance de la situation de crise dans laquelle se trouvait une maison de retraite située au nord de Kingston. Le titulaire de permis éprouvait des difficultés financières et avait avisé les dix résidents que l'établissement était sur le point de fermer et qu'ils n'avaient que quelques jours pour trouver un autre hébergement. L'organisme est intervenu pour s'assurer que le titulaire de permis était au courant des obligations d'élaborer un plan de transition et de remettre aux résidents un préavis suffisant avant de rendre le permis. Il était également inquiet en raison d'un manque de personnel dû au défaut de paiement des salaires.

L'ORMR a prononcé un ordre de conformité dans des circonstances extraordinaires exigeant que le titulaire de permis prenne des mesures immédiates pour veiller à ce qu'un niveau de dotation approprié soit maintenu dans l'établissement et à ce que le personnel jouisse d'une formation adéquate. La gestionnaire de l'établissement a annoncé qu'elle avait démissionné à cause du défaut de paiement et que l'exploitant et sa conjointe étaient les seuls membres du personnel. À l'approche des fêtes de décembre 2023, il ne restait qu'une seule des trois personnes qui résidaient dans l'établissement.

Le 24 décembre 2023, cette dernière s'est rendue chez son fils pour la journée, avant d'être informée qu'elle ne pouvait pas retourner dans la maison de retraite parce que le titulaire de permis allait passer du temps en famille pour Noël. La personne a dû être transportée à l'hôpital pour y recevoir des soins et y a ensuite été admise. Depuis, elle a emménagé dans un foyer de soins de longue durée et le permis a été rendu le 11 janvier 2024, puisqu'il ne restait plus aucun résident dans l'établissement.

Tout au long de la situation, qui s'est étalée sur plusieurs mois, l'équipe des partenariats et de la mobilisation a travaillé en étroite collaboration avec divers partenaires communautaires pour s'assurer que les résidents bénéficiaient du soutien, des soins et de la surveillance nécessaires pour limiter les préjudices potentiels et trouver une solution sécuritaire. Il a notamment fallu travailler pendant la période des fêtes de fin d'année main dans la main avec d'autres équipes de l'ORMR pour venir en aide à la personne déplacée et à sa famille.

Renforcement des efforts visant à accompagner les maisons de retraite

L'ORMR est favorable à ce que les établissements aient la possibilité, lorsque cela est indiqué, de travailler en collaboration avec l'organisme à la résolution des défauts de conformité sans recourir aux mécanismes réglementaires d'exécution de la loi.

Le programme d'aide à la conformité est un programme volontaire de formation ciblant directement les maisons de retraite et les sièges sociaux de sociétés exploitant plusieurs établissements afin de les aider à améliorer leur conformité à la Loi et aux dispositions réglementaires. Dans une optique plus générale, l'équipe des partenariats et de la mobilisation travaille avec des experts en la matière et des parties prenantes à la production d'outils pédagogiques pour aider le secteur à être pleinement conforme tout en réduisant les préjudices pour les résidents.

Au cours de l'exercice financier 2023-2024, l'ORMR a enregistré une légère hausse du pourcentage de citations (76 p. 100) classées lors des inspections de suivi grâce au programme, par rapport à l'exercice précédent (75 p. 100). En outre, un total de 37 maisons de retraite ont vu leur dossier se refermer intégralement à la suite du programme d'aide à la conformité (sur les 56 établissements participants), avec un total de 313 citations traitées et 237 citations classées lors d'une inspection de suivi.

Au cours de l'exercice 2023-2024, l'ORMR a introduit le concept de citations répétées comme indicateur permettant de repérer les établissements qui présentent des habitudes de non-conformité constatées à l'occasion de plusieurs inspections. Les défauts de conformité répétés soulignent un besoin de formation et d'accompagnement, l'intégration de ces établissements dans le programme d'aide à la conformité étant susceptible de faire office de catalyseur pour briser cette tendance.

Liaison avec les petites maisons de retraite

L'initiative de liaison avec les petites maisons de retraite est une initiative annuelle à la faveur de laquelle l'équipe des partenariats et de la mobilisation consacre du temps à tisser des liens avec les petits établissements (moins de 25 chambres) afin de les sensibiliser aux tendances sectorielles, aux considérations en cas de maladie infectieuse et à tout autre sujet important. Ces établissements ont souvent une équipe de gestion réduite, les gestionnaires portant souvent plusieurs casquettes. L'initiative de liaison avec les petites maisons de retraite leur offre un accompagnement supplémentaire, érigeant l'ORMR en système de soutien dans le but de réduire les préjudices causés aux résidents grâce à une conformité et une sensibilisation accrues.

Habituellement programmée avant les variations saisonnières dans la propagation et les éclosions des maladies infectieuses, l'initiative s'est déroulée durant les mois de septembre et d'octobre 2023.

Durant l'année écoulée, l'équipe des partenariats et de la mobilisation a tissé des liens avec 80 établissements pour discuter de la prévention et du contrôle des infections et du dépistage en cas d'épidémie ou de pandémie. À la suite de cette initiative, un établissement s'est inscrit spontanément au programme d'aide à la conformité, en quête d'une formation et de conseils supplémentaires sur la mise à l'épreuve des mesures ayant trait aux épidémies et aux pandémies et du plan de mesures d'urgence dans son ensemble.



L'équipe des partenariats et de la mobilisation a la capacité d'assurer la prestation du programme d'aide à la conformité en français avec le soutien d'autres équipes. Par le passé, le programme a été offert en français en collaboration avec nos inspecteurs bilingues.



Hausse des évaluations de la conformité

Dès qu'une inspection met au jour de graves préoccupations, l'ORMR utilise tous les outils réglementaires à sa disposition pour les résoudre, y compris ses pouvoirs en matière d'exécution de la loi. En ce qui concerne les préoccupations posant un risque mineur, l'organisme estime que la meilleure approche pour protéger les résidents consiste à aider la maison de retraite à se conformer à la Loi.

Inspections

En règle générale, l'ORMR effectue deux types d'inspections : les inspections proactives et les inspections réactives. Les premières servent à vérifier la conformité selon une approche fondée sur l'analyse des risques dans les cas où l'organisme n'a reçu aucune allégation. Elles surviennent au moins une fois tous les trois ans. L'approche employée exploite nos données et analyses pour déterminer la fréquence des inspections de suivi, en mettant l'accent sur les établissements à risque élevé.

L'ORMR procède à des inspections réactives, comme celles déclenchées par les signalements de préjudice ou de risque de préjudice ou les plaintes, lorsqu'il reçoit des renseignements indiquant qu'une infraction à la Loi a été commise, y compris les cas où il est informé qu'un établissement pourrait être exploité en tant que maison de retraite sans permis.

Durant l'exercice financier 2023–2024, l'ORMR a mené un total de **1 354** inspections dans 655 établissements, dont 15 inspections de maisons de retraite potentiellement exploitées sans permis, soit une hausse de 14 p. 100 sur douze mois. Sur le nombre total d'inspections effectuées au cours de l'exercice financier 2023–2024, 57 p. 100 se sont soldées par des constats de non-conformité à la Loi et aux dispositions réglementaires. Dans 6 p. 100 des cas, des constatations considérées comme critiques pour la santé, la sécurité ou le bien-être des résidents ont été faites et ont entraîné la transmission du dossier pour examen par le service compétent aux fins de la prise de mesures d'exécution de la loi.

L'ORMR a effectué 612 inspections proactives de maisons de retraite au cours de l'exercice écoulé, ce qui représente une augmentation de 13 p. 100 par rapport à l'exercice précédent. Cette hausse est partiellement attribuable à l'évaluation du risque associé à chaque établissement, un nombre accru d'établissements ayant nécessité une inspection proactive durant l'exercice.

Inspections	Exercice 2023–2024	Exercice 2022–2023	Exercice 2021–2022
Routine	612	541	812*
Mandatory report inspection (s. 75)	651	507	447
Complaint inspection (s. 84)	59	36	39
Compliance inspection (s. 77(1))	16	91	73
Report to Registrar (s. 77(2))	15	14	31
Licensing inspection (s. 37)	1	2	3
Total	1 354	1 191	1 405

* L'ORMR est parvenu à combler un retard important causé par la pandémie au cours de l'exercice financier 2021–2022.

Demandes de renseignements

Comme nous l'avons fait remarquer précédemment, l'ORMR a reçu un plus grand nombre de signalements de préjudice ou de risque de préjudice d'un exercice à l'autre. La Loi donne à l'ORMR la possibilité de procéder à une évaluation systématique des risques afin de déterminer s'il serait plus approprié de mener une inspection pour faire suite à ces signalements ou de demander des renseignements à distance pour vérifier la conformité.

Les demandes de renseignements à distance permettent à l'organisme de faire une utilisation optimale de ses ressources, sans entraver sa capacité de parer au risque de préjudice pour les résidents. Ainsi, l'ORMR a classé 703 signalements de préjudice en transmettant le dossier au service des inspections et 928 en demandant des renseignements.

	Signalements de préjudice ou de risque de préjudice	Transmis pour inspection	Dossier fermé après demande de renseignements
Exercice 2023-2024	1 631	703	928
Exercice 2022-2023	1 433	576	857
Exercice 2021-2022	1 055	449	606

Le système de TI permet en outre de produire des rapports d'inspection en français plus facilement et avec une plus grande exactitude, jetant les bases d'améliorations futures en matière de suivi et de publication de rapports d'inspection en français pour compléter le travail accompli par les inspecteurs bilingues de l'ORMR auprès des 18 maisons de retraite agréées francophones recensées dans la province.

Interventions réglementaires où le besoin s'en fait le plus sentir

Besoin manifeste d'une intervention efficace d'exécution de la loi

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés par la Loi, l'ORMR est habilité à mener des enquêtes dans les maisons de retraite, agréées ou non. Dans la plupart des cas, les enquêtes exigent l'exécution d'un mandat de perquisition et sont menées dans les situations qui justifient une poursuite auprès de la Cour des infractions provinciales. Au cours de l'exercice financier 2023–2024, l'organisme a ouvert **quatre enquêtes** sur des infractions potentielles aux termes de la Loi.

Dans d'autres cas, il a imposé des pénalités administratives pécuniaires pour un montant total de 69 000 dollars, ce qui représente une augmentation de 62 p. 100 sur douze mois.

L'ORMR a également rendu **70 ordres ou décisions** d'exécution de la loi, dont 27 ordres de conformité et trois ordres de gestion qui ont notamment porté sur les programmes de soins, la formation du personnel, la gestion des comportements et les mauvais traitements et actes de négligence.

Ordres de conformité et de gestion

Un ordre de conformité exige que le titulaire de permis fasse quelque chose ou s'en abstienne afin de se conformer à la Loi et aux dispositions réglementaires. L'objectif est d'éviter que le problème ne se reproduise.

Un ordre de gestion exige que le titulaire de permis emploie un ou une ou plusieurs gestionnaires pour aider à gérer la totalité ou une partie des activités qui se déroulent dans une maison de retraite. Ces ordres sont prononcés lorsqu'un titulaire de permis ne se conforme pas ou a besoin d'une aide externe pour assurer la bonne gestion de la maison de retraite. Lorsque cela est indiqué, l'ORMR peut appliquer une réglementation **adaptée** et efficace, en formulant des ordres de conformité et de gestion sur mesure au regard des problèmes courants.

Exemple : La registrateur adjointe a signifié un ordre de conformité à un titulaire de permis qui avait été cité pour avoir omis de mettre en œuvre des stratégies de gestion du comportement à l'égard d'un résident qui avait fait preuve d'agressivité à l'encontre d'autres personnes au sein de l'établissement en raison de troubles cognitifs. La registrateur adjointe a exigé que le titulaire de permis emploie un tiers pour le former aux techniques d'identification et de gestion des comportements réactifs.

Exemple : Un titulaire de permis ne se conformait pas à son obligation de former adéquatement le personnel à l'administration des médicaments malgré de multiples efforts pour faire en sorte qu'il se conforme. La registrateure adjointe a ordonné au titulaire de permis d'employer un ou une gestionnaire à approuver par l'ORMR afin, notamment, de veiller à ce que l'ensemble des membres du personnel de l'établissement reçoivent la formation requise sur les pratiques d'administration des médicaments.

Demande accrue de mesures d'exécution de la loi

Le nombre total de mesures d'exécution de la loi prises par l'ORMR a augmenté d'environ 11 p. 100 par rapport à l'exercice précédent.

Les cas entraînant de telles mesures sont gourmands en ressources. La hausse de l'activité d'exécution de la loi génère de surcroît une activité de contrôle de la conformité afin de s'assurer que les ordres sont correctement exécutés..

Ordres d'exécution

Type de mesure	Exercice 2023-2024	Exercice 2022-2023	Exercice 2021-2022	Exercice 2020-2021	Exercice 2019-2020
Assujettissement du permis à des conditions (art. 39)	16	14	12	12	21
Refus de délivrer le permis (art. 36)	1	0	0	0	1
Ordre de présentation d'une demande ou de cessation de l'exploitation (art. 89)	1	6	8	6	8
Ordre de conformité (art. 90)	27	21	21	28	8
Ordre de gestion (art. 91)	3	4	7	11	0
Ordre de paiement d'une pénalité administrative (PA, art. 93)	21	18	20	14	5
Ordre de révocation du permis (art. 95)	1	0	5	8	3
Nombre total d'ordres et de décisions	70	63	73	79	46

Contrôle de la conformité

Le rôle de la contrôleuse de la conformité est d'assurer un suivi auprès des titulaires de permis à qui le registrateur a donné un ordre ou imposé des conditions.

Elle aide les titulaires de permis à se mettre en relation avec des gestionnaires ou des consultants ou formateurs tiers lorsqu'ils sont tenus d'employer ces personnes. Elle examine également les rapports des titulaires de permis et détermine s'ils ont satisfait aux exigences énoncées dans leurs ordres ou conditions.

Par exemple, lorsqu'un titulaire de permis a reçu l'ordre d'employer une formatrice ou un formateur tiers devant recevoir l'approbation de l'ORMR pour donner aux membres de son personnel un cours sur l'administration de médicaments, la contrôleuse de la conformité considère la personne proposée et, s'il y a lieu, l'approuve. Elle passe ensuite en revue le rapport du titulaire de permis faisant état de la formation suivie par le personnel, avant de confirmer que l'exigence formulée dans l'ordre a été respectée.

La création de cette fonction a permis à l'ORMR de signifier des ordres et des conditions ciblant plus précisément qu'auparavant les sources de non-conformité et de préjudice.

À la fin de l'exercice financier 2023–2024, 67 ordres ou conditions distincts faisaient l'objet d'un contrôle, comparativement à 47 à la fin de l'exercice précédent.

Les dossiers de contrôle de la conformité sont clos à 84 p. 100, la totalité des exigences énoncées dans l'ordre ou la condition ayant été remplies. Les 16 p. 100 restants concernent des établissements qui ont remis leur permis ou dont le permis a été révoqué avant que les exigences figurant dans l'ordre ou la condition n'aient été pleinement remplies, ou des établissements qui n'ont pas satisfait aux exigences et dont le dossier a été transmis afin que de nouvelles mesures d'exécution de la loi soient prises.

Le contrôle de la conformité en action

L'année passée, l'ORMR a reçu des renseignements selon lesquels une maison de retraite du sud-ouest de l'Ontario se trouvait dans une mauvaise situation financière qui affectait les niveaux de dotation. Après plusieurs inspections et une enquête ayant confirmé que l'établissement croulait sous les dettes, notamment auprès de fournisseurs et d'agences de recrutement clés, l'organisme a déterminé qu'il ne disposait pas d'un nombre suffisant d'employés qualifiés pour dispenser les soins nécessaires aux résidents au moment de l'inspection et qu'il manquait régulièrement des membres dans les équipes.

La registrateur adjointe a prononcé un ordre de gestion dans des circonstances extraordinaires exigeant que le titulaire de permis emploie une personne désignée par l'ORMR pour gérer la totalité ou une partie des activités qui se déroulent dans la maison ou aider à leur gestion. Cette personne a contribué à établir l'emploi du temps des membres du personnel et à stabiliser l'effectif de l'établissement. Cependant, le titulaire de permis ayant omis, après avoir cessé de lui verser sa rémunération, de démontrer qu'il était en mesure d'exploiter la maison de façon compétente et responsable, la registrateur adjointe lui a signifié un ordre de révocation du permis. La contrôleur de la conformité de l'ORMR a assuré un suivi auprès de l'établissement par le biais d'échanges réguliers avec la direction, tandis que l'équipe des partenariats et de la mobilisation a assuré la liaison avec les partenaires communautaires pour aider les résidents à changer de maison de retraite.

En avril 2023, l'ORMR est parvenu à obtenir une injonction à l'encontre d'un établissement exploité en tant que maison de retraite sans permis à St. Jacobs. L'ordonnance de la Cour supérieure de justice exigeait que l'établissement soit vidé de ses résidents dans les six mois suivant la décision. L'exploitant a fait appel de la décision devant la Cour d'appel de l'Ontario.

Le service juridique et d'exécution de la loi emploie une personne spécialisée dans les opérations juridiques et d'exécution de la loi à même de communiquer au besoin avec les titulaires de permis en français. Les ordres et les autres documents sont traduits et mis à la disposition des titulaires de permis sur demande.



Mesure du rendement

L'ORMR a réalisé la plupart des engagements pris dans le plan d'activités 2023–2024 (voir l'[annexe](#)). Quelques initiatives ou activités ont été reportées ou la décision de ne pas les mener a été prise, compte tenu des priorités, des ressources et d'autres développements environnementaux. Bon nombre des engagements ont également été intégrés dans les initiatives et les objectifs prévus pour le premier exercice de mise en œuvre du plan stratégique de l'ORMR et décrits ci-dessous.

Mise en œuvre des objectifs pour le premier exercice de notre plan stratégique

Veillez noter que les initiatives présentées dans le plan stratégique n'ont pas toutes été mises en œuvre au cours de l'exercice écoulé – certaines sont programmées pour les exercices deux et trois.

OBJECTIF STRATÉGIQUE N° 1

Promouvoir une approche réglementaire fondée sur des données probantes

Mettre en œuvre un programme de Déclaration annuelle de renseignements (DAR) par les titulaires de permis

Durant l'exercice financier 2023–2024, l'ORMR a lancé son tout premier processus de Déclaration annuelle de renseignements afin de recueillir auprès du secteur des données susceptibles d'éclairer certains aspects des travaux entrepris par l'organisme pour appliquer une réglementation adaptée, préparant le terrain à l'adoption d'une telle approche sur une base annuelle à l'appui des activités de surveillance réglementaire. Cette pratique figurera dorénavant parmi les activités que nous mènerons chaque année et constituera un moyen d'interagir avec le secteur pour obtenir les données dont l'ORMR a besoin dans certains domaines clés.

Élaborer une approche de la réglementation à bon escient adaptée à des environnements présentant des risques variables et axée sur l'allègement du fardeau pesant sur les titulaires de permis

L'ORMR poursuit son action visant à étendre son approche adaptée à la réalisation de ses activités réglementaires. À cette fin, l'organisme s'est efforcé d'accéder à d'autres données disponibles pour compléter celles obtenues par l'intermédiaire de la déclaration annuelle susmentionnée. Il a également commencé à recueillir, par le biais des inspections routinières, des renseignements sur les lacunes repérées dans les autres données, et ce, dans le but de déterminer la meilleure façon d'assurer une surveillance des établissements proportionnelle à l'intensité des services en matière de soins qui y sont offerts. Il s'agit d'un projet pluriannuel qui permettra de nuancer notre approche de l'exécution réglementaire.

Mettre l'accent sur les initiatives qui promeuvent une culture des soins par le biais de la conformité

Au cours de l'exercice financier 2023–2024, 56 maisons de retraite ont participé au programme volontaire d'aide à la conformité de l'ORMR. L'organisme a élaboré le Document d'orientation – Mauvais traitements et négligence comme première pierre à l'édifice d'une stratégie élargie de formation sur la conformité dans ce domaine.

Faire évoluer le cadre de gestion des risques pour maintenir l'accent sur la prévention et l'atténuation des préjudices

Durant l'exercice financier 2023–2024, l'ORMR a établi un cadre pour repérer les établissements susceptibles de ne pas signaler tous les cas potentiels et en tenir compte dans son modèle de risque avec pour objectif de limiter les préjudices.

OBJECTIF STRATÉGIQUE N° 2

Sensibiliser le public aux droits des résidents et au rôle de l'ORMR

Approfondir la compréhension du secteur et communiquer de manière transparente les tendances des risques et de la réglementation

L'ORMR a commencé à utiliser les données à sa disposition pour examiner les motifs de préoccupation et les possibilités d'amélioration pour les maisons de retraite. Pour ce faire, il rédige un rapport annuel sur la conformité pouvant être communiqué au secteur.

Renforcer les forums et les processus de rétroaction pour les résidents et leurs familles afin de mieux les sensibiliser à l'ORMR

L'ORMR continue d'échanger avec les conseils de résidents lorsque les maisons de retraite agréées en ont un et de tenir des réunions mensuelles avec son réseau des résidents. Il a également noué des partenariats avec nombre des établissements qu'il réglemente aux fins de la diffusion de renseignements auprès des résidents et de la sensibilisation.

Remanier et restructurer le site

L'ORMR continue de peaufiner son site Web pour en améliorer la navigation et l'expérience globale d'utilisation. Au cours de l'exercice financier 2023–2024, l'organisme a rectifié les documents publiés sur le site Web depuis 2021 pour les rendre conformes à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Il a aussi simplifié les pages Web en français et en anglais afin que l'expérience d'utilisation soit la même dans les deux langues. Des travaux d'analyse des besoins des utilisateurs débiteront durant l'exercice deux, pour un remaniement programmé pendant l'exercice trois.

Étendre les activités de sensibilisation aux personnes issues de la diversité
Expand outreach to diverse communities

L'ORMR a commencé à traduire certains documents dans les six langues les plus parlées en Ontario et à les présenter à divers médias ethnoculturels. Les documents ont été traduits en français, en mandarin, en cantonais, en pendjabi, en espagnol et en italien. En outre, l'organisme a commencé à faire de la sensibilisation auprès de communautés représentatives de la diversité, notamment le Réseau de la Fierté des Aîné·e·s.

Informers les résidents potentiels et leurs familles des avantages que présente le choix d'une maison de retraite agréée

L'ORMR a distribué plus de 7 000 documents d'information aux résidents actuels des maisons de retraite agréées et aux résidents potentiels, de même qu'à leurs familles, par l'entremise de divers partenariats, notamment avec des députés, l'Ontario Society of Senior Citizens Organizations, certaines manifestations organisées dans le cadre de la fête du Canada et d'autres forums. L'organisme est constamment en quête d'occasions de s'associer avec des professionnels des services communautaires et de la santé qui travaillent auprès des aînés et/ou leur viennent en aide lorsqu'ils souhaitent effectuer la transition vers une maison de retraite agréée.

OBJECTIF STRATÉGIQUE N° 3

Mobiliser, collaborer et favoriser les partenariats

Améliorer la structure de mobilisation des parties prenantes

En tant qu'organisme de réglementation ouvert à la collaboration, l'ORMR a cherché des occasions de tisser des liens avec les parties prenantes et de cultiver les possibilités de collaboration future. Durant l'exercice financier 2023–2024, l'organisme a collaboré avec plusieurs parties prenantes du secteur de la santé pour faire connaître l'ORMR et son mandat, notamment Provincial Geriatrics Leadership Ontario, l'Ontario Personal Support Workers Association et l'Ordre des optométristes de l'Ontario. Ces efforts se poursuivront pendant l'exercice 2024–2025.

Accroître la mobilisation directe des titulaires de permis

L'ORMR a continué de donner aux titulaires de permis de tout l'Ontario et de tous types de modèles opérationnels l'occasion de participer à des consultations formelles et informelles, à des projets pilotes et à des groupes de discussion sur une variété de sujets :

- la modification des droits annuels et du calendrier de facturation
- la Déclaration annuelle de renseignements (DAR)
- l'essai pilote du portail des titulaires de permis pour présenter les nouvelles demandes de permis et les avis de changement
- les nouveaux formulaires Web de rapport obligatoire des préjudices et des risques de préjudice
- les nouveaux formulaires Web de plainte

Accroître la mobilisation des partenaires communautaires

Au cours de l'exercice financier 2023–2024, l'ORMR a effectué 27 présentations pour renforcer la collaboration avec les partenaires communautaires en les aidant à mieux comprendre le rôle de l'organisme, son mandat et son approche collaborative, par exemple pour la Ville de Hamilton, l'Hôpital de Woodstock, diverses antennes régionales des services de soutien à domicile et en milieu communautaire, le service d'incendie de la Ville de St. Catharines et le carrefour de PCI de la région de Durham.

Il a également réalisé cinq présentations dans des maisons de retraite et participé à six manifestations, foires ou conférences, en plus d'organiser les réunions mensuelles du réseau des résidents.

Mobiliser de manière proactive les élus et autres administrateurs gouvernementaux	L'ORMR a continué de solliciter les députés de manière proactive pour leur donner une vue d'ensemble des mesures réglementaires de protection des résidents vivant dans les maisons de retraite agréées et leur fournir des ressources à utiliser pour aider les électeurs. Au 31 mars 2024, l'organisme avait organisé une quarantaine de rencontres avec des députés et/ou des membres de leur bureau de circonscription.
Fournir des conseils pour régler les problèmes de définition	Durant l'exercice financier 2023–2024, l'ORMR a collaboré avec le MSAA et le ministère de la Santé pour appliquer les exemptions prévues par la <i>Loi de 2010 sur les maisons de retraite</i> à divers programmes financés par des organismes tiers dans les maisons de retraite. Ce travail a contribué à clarifier le pouvoir de surveillance de l'ORMR à l'égard de tels programmes, y compris les programmes offrant des subventions aux résidents à faible revenu ou aux résidents qui avaient le statut de patients hospitalisés nécessitant un autre niveau de soins. En outre, l'organisme a fourni des renseignements et des conseils au MSAA vis-à-vis des établissements qui ne répondent pas à la définition d'une maison de retraite et qui offrent des logements et des soins pour les personnes âgées.
Fournir des conseils au ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité et au gouvernement et collaborer avec eux sur les questions prioritaires liées à la protection des consommateurs et des résidents dans le cadre de la législation	L'ORMR conseille en permanence le MSAA sur les possibilités de réduire le fardeau créé par les exigences législatives et réglementaires ou d'autres activités. L'organisme a donné des conseils au ministère de la Santé quant aux dispositions réglementaires proposées pour le nouvel Office de surveillance des fournisseurs de soins de santé et de soutien, en mettant l'accent sur la collaboration future entre les deux offices et les conséquences imprévues que pourrait avoir un chevauchement éventuel des dispositions. Au cours de l'exercice financier 2023–2024, deux modifications mineures ont été apportées à la <i>Loi de 2010 sur les maisons de retraite</i> et au Règlement 166/11.

OBJECTIF STRATÉGIQUE N° 4

Avoir un impact grâce à l'excellence opérationnelle

Normaliser les processus d'examen interne afin d'évaluer régulièrement les possibilités d'allègement du fardeau administratif et d'amélioration de l'efficacité

L'allègement du fardeau reste une priorité pour l'ORMR, dans la mesure où il n'a pas d'incidence sur la protection des résidents. Les initiatives législatives et opérationnelles visant à réduire le fardeau administratif pesant sur les titulaires de permis sont mises en relief dans une section distincte du présent rapport annuel.

Accroître l'utilisation de la technologie par les titulaires de permis et les parties prenantes

Le nouveau système de technologie de l'information de l'ORMR est conçu pour favoriser durablement l'efficacité de l'organisme, réduire le fardeau que représentent les interactions avec lui pour les titulaires de permis, les maisons de retraite, les résidents et les familles, les organismes partenaires et les membres du public en les rendant plus aisées, et améliorer la transparence.

Une partie de ces améliorations prennent la forme d'un portail libre-service destiné aux titulaires de permis, qui sert de guichet unique pour fournir tous les renseignements liés à l'établissement, notamment son profil, les demandes ou les avis de changement. L'objectif est de faciliter et de rendre plus efficace la gestion par les auteurs de demande et les titulaires de permis de leurs interactions avec l'organisme et de l'ensemble des renseignements concernant leurs établissements. L'ORMR a mené à bien un projet pilote avec des établissements volontaires en vue de recueillir leurs suggestions avant un déploiement généralisé au cours de l'exercice suivant.

Poursuivre la mise en œuvre de la stratégie de gestion des données et des pratiques en matière de protection de la vie privée

Dans le but de garantir ses pratiques en matière de sécurisation et de prévention des atteintes à la confidentialité et à la vie privée, l'ORMR a poursuivi la mise en œuvre de sa stratégie de gestion des données, qui comprenait notamment plusieurs évaluations des facteurs relatifs à la vie privée et des correctifs dans le domaine de la sécurité numérique, parmi de nombreuses tâches auxiliaires.

Améliorer la transparence des besoins en ressources et de l'affectation des ressources

L'ORMR a adopté un nouveau processus d'amélioration de la production de rapports sur les coûts des programmes, lequel favorisera la transparence quant à nos besoins en ressources et à leur affectation.

Le projet de barème des droits introduisant un processus de calcul des droits glissant sur trois ans est en cours d'élaboration et plusieurs options sont à l'étude avant les consultations.

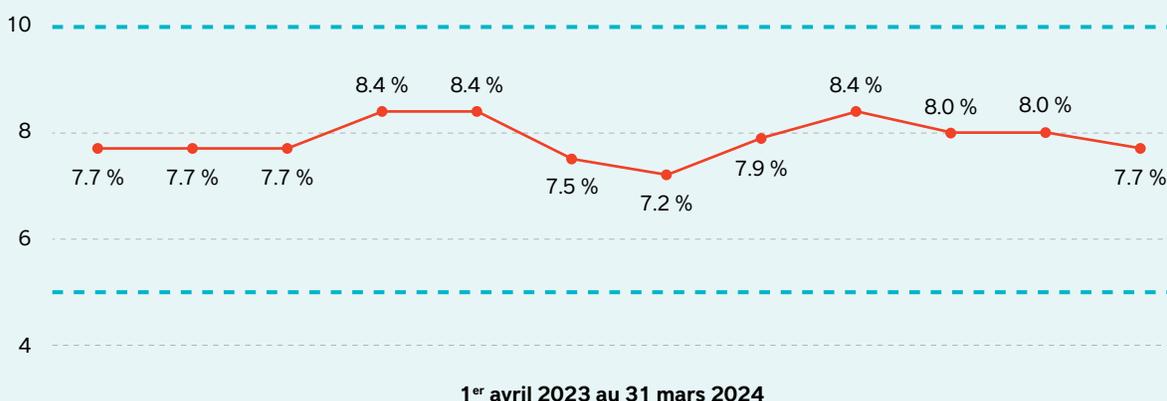
Mise en œuvre des mesures de rendement prévues dans le plan stratégique de l'ORMR

Dans le rapport annuel de l'exercice précédent, l'ORMR indiquait qu'il était en train d'élaborer un nouveau plan stratégique triennal pour les exercices financiers 2023–2024 à 2023–2024 et qu'il serait accompagné de mesures de rendement actualisées pour remplacer les précédentes, établies avant la pandémie. Comme il s'agit de nouvelles mesures de rendement, il n'y a pas de comparaison avec l'exercice précédent. Elles restent cependant axées sur la sensibilisation du public, la sécurité des résidents et la conformité. Des comparaisons avec les deuxième et troisième exercices du plan stratégique figureront dans les prochains rapports annuels.

Mesure de rendement	Renseignements supplémentaires	Structure cible	Résultats
Proportion des maisons de retraite à risque élevé (appuie l'objectif de promouvoir une approche réglementaire fondée sur des données probantes)	Utilisation du modèle réglementaire fondé sur l'analyse des risques de l'ORMR afin de cibler les interventions pour les maisons de retraite à risque élevé exploitées en Ontario, dans les cas de non-conformité.	La proportion des maisons de retraite à risque élevé est maintenue entre 5 et 10 p. 100 sur trois ans.	La catégorie des maisons de retraite à risque élevé représente 7,7 p. 100 des établissements en défaut de conformité à la fin de l'exercice financier.

Proportion des maisons de retraite à risque élevé

↔ La proportion des maisons de retraite à risque élevé reste la même au début de l'exercice financier



Mesure de rendement	Renseignements supplémentaires	Structure cible	Résultats
Ressources d'aide à la conformité pour les titulaires de permis (appuie l'objectif de mobiliser, collaborer et favoriser les partenariats)	Promotion du respect des exigences législatives en recensant et en produisant de manière proactive des ressources didactiques sur des sujets prioritaires.	Chaque année, les cinq principaux domaines présentant un risque de préjudice sont recensés et toutes les nouvelles ressources d'aide à la conformité requises sont produites dans un délai de 12 mois.	<p>Au cours de l'exercice financier 2023–2024, l'ORMR a produit un document d'orientation sur les mauvais traitements et la négligence. Il sert de première pierre à l'édifice d'une stratégie élargie de formation sur la conformité dans ce domaine, qui verra la mise en place de quatre modules de formation durant l'exercice 2024–2025.</p> <p>À ce jour, l'ORMR a créé trois des cinq ressources et travaille à l'élaboration des deux autres.</p> <p>En raison des processus opérationnels et de la priorisation des ressources, l'organisme n'a pas eu la capacité de créer de nouvelles ressources d'aide à la conformité sur la formation du personnel et sur les médicaments.</p>

Principaux domaines de non-conformité associés au préjudice

Ressources pédagogiques à l'intention des titulaires de permis

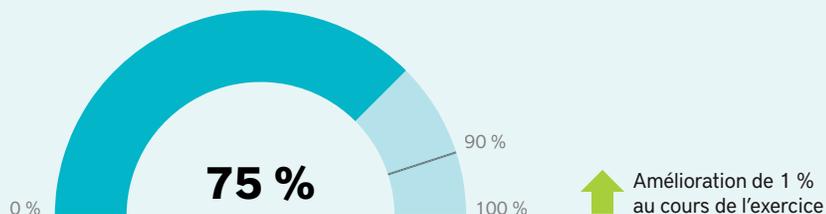
Domaine de non-conformité associé au préjudice	Ressources pédagogiques
Mauvais traitements et négligence	✓
Gestion des comportements	✓
Tenue des dossiers des résidents, évaluations, programmes de soins	✓
Formation du personnel	
Médicaments	

Mesure de rendement	Renseignements supplémentaires	Structure cible	Résultats
<p>Responsabilisation, confiance et collaboration</p> <p>(appuie les objectifs de mobiliser, collaborer et favoriser les partenariats et d’avoir un impact grâce à l’excellence opérationnelle)</p>	<p>Démonstration de l’engagement de l’ORMR à améliorer continuellement son efficacité sur la base de la rétroaction des parties prenantes.</p> <p>Mesure effectuée au moins une fois tous les trois ans par le biais d’un sondage auprès des parties prenantes.</p> <p>Un score d’indice de responsabilité global est obtenu sur la base des résultats combinés. Le précédent score d’indice global était de 7,3 (les scores attribués à l’ORMR par les parties prenantes et les résidents étaient respectivement de 7,8 et 6,8).</p>	<p>Réalisation d’un sondage auprès des parties prenantes au moins une fois tous les trois ans. Le prochain sondage sera effectué au cours de l’exercice 2024–2025.</p> <p>Le score d’indice de responsabilité global à atteindre est de 7,5. Les questions du sondage demandent aux parties prenantes et aux résidents d’évaluer l’ORMR en indiquant leur satisfaction dans 13 catégories, notamment à l’égard du service, de la valeur offerte, de l’utilité, de la surveillance, de la transparence et de la réactivité.</p>	<p>Il n’y a pas de résultats, puisque le prochain sondage auprès des parties prenantes aura lieu à l’automne 2024.</p>
<p>Sensibilisation du public</p> <p>(appuie l’objectif de sensibiliser le public aux droits des résidents et au rôle de l’ORMR)</p>	<p>Démonstration de l’engagement de l’ORMR à mieux faire connaître le rôle, les ressources et la valeur de l’organisme de réglementation. Mesure effectuée au moins une fois tous les trois ans par le biais d’un sondage auprès des parties prenantes. En 2021, le taux de sensibilisation global des résidents était de 29 p. 100.</p>	<p>Il faut qu’au moins 500 résidents répondent au sondage. Le taux de sensibilisation des résidents à l’ORMR doit atteindre 35 p. 100 d’ici l’exercice 2023–2024.</p>	<p>Il n’y a pas de résultats, puisque le prochain sondage auprès des parties prenantes aura lieu à l’automne 2024.</p>

Mesure de rendement	Renseignements supplémentaires	Structure cible	Résultats
<p>Taux de respect des normes de service (appuie l'objectif d'avoir un impact grâce à l'excellence opérationnelle)</p>	<p>Démonstration de l'engagement de l'ORMR à remplir efficacement son mandat de base en mesurant les principaux processus réglementaires par rapport aux normes de service (demandes de permis, inspections, signalements de préjudices et plaintes).</p>	<p>L'ORMR respecte les normes de service à la clientèle pour les principaux processus réglementaires dans 90 p. 100 des cas chaque année.</p>	<p>L'ORMR n'a pas atteint son objectif, ne respectant les normes de service à la clientèle que dans 75 p. 100 des cas associés aux quatre principaux domaines réglementaires. Il a raté la cible dans les domaines des plaintes, des signalements de préjudice et des inspections.</p> <p>Le nombre de plaintes et de rapports obligatoires a augmenté de 66 p. 100 et de 14 p. 100, respectivement, ce qui a entraîné une hausse du nombre d'inspections réactives. Malgré l'intensification de l'activité, le temps de traitement a diminué par rapport à l'exercice précédent et tous les délais liés aux inspections réactives ont été respectés.</p>

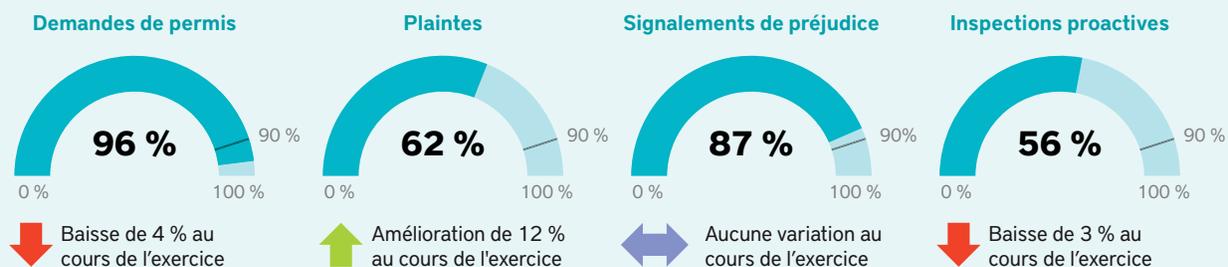
Taux de respect des normes de service

Démontre l'engagement de l'ORMR à remplir efficacement son mandat de base en mesurant les principales fonctions réglementaires par rapport aux normes de service (demandes de permis, inspections, signalements de préjudices et plaintes).



Mesure de rendement**Renseignements supplémentaires****Structure cible****Résultats**

Le taux de respect des normes de service est pondéré de façon égale entre les demandes de permis, les plaintes, les signalements de préjudice et les inspections proactives.


Signalements de préjudice classés par le service des inspections


Demandes de permis : L'ORMR a dépassé ses normes de service, qui sont de huit semaines pour une demande standard ou de deux à quatre semaines pour une demande accélérée.

Plaintes : Les plaintes officielles font l'objet d'une mesure à l'aune d'un délai de classement de 50 jours si elles sont réglées par le biais du processus de résolution précoce, de 70 jours si elles sont réglées par une demande de renseignements ou de 120 jours si elles sont réglées par une inspection. Les normes de service n'ont pas été respectées en raison d'une augmentation considérable des plaintes, combinée à une insuffisance des ressources disponibles. Le traitement des plaintes repose sur d'autres fonctions, notamment les inspections et l'exécution de la loi, ce qui peut également contribuer au dépassement des délais.

Signalements de préjudice : Les signalements de préjudice sont traités au moyen d'une inspection réactive ou d'une demande de renseignements, en fonction de leur nature. Les signalements de préjudice pouvant être résolus grâce à une demande de renseignements font l'objet d'une mesure à l'aune d'un délai de traitement de 10 jours à compter de la réception. Les signalements de préjudice transmis au service des inspections doivent être réglés dans les trois jours. Les normes de service n'ont pas été respectées en raison d'une augmentation des signalements de préjudice et des autres fonctions de réception, combinée à une insuffisance des ressources disponibles.

Malgré tout, l'ORMR a constaté une diminution globale des temps de traitement des plaintes et des signalements de préjudice par rapport à l'exercice précédent.

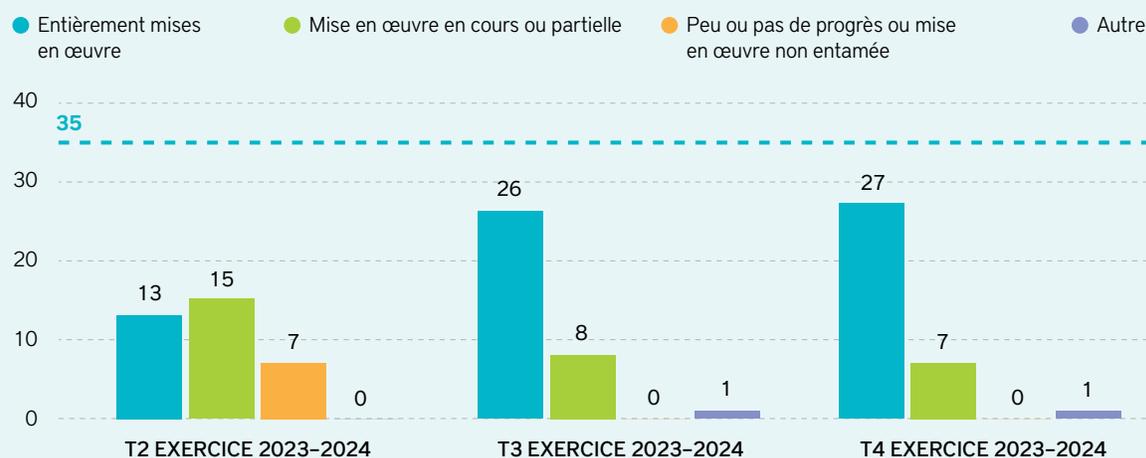
Inspections proactives : La norme de service relative aux inspections proactives consiste à en effectuer 90 p. 100 dans les 30 jours suivant la date fixée à l'interne. Elle n'a pas été respectée en raison de l'augmentation importante du nombre d'inspections réactives, prioritaires par rapport aux inspections proactives. Les inspections réactives sont souvent liées à des situations représentant un risque plus élevé, susceptibles, en fin de compte, de contribuer à réduire l'intervalle de temps avant une réinspection et ainsi aux difficultés pour effectuer l'ensemble des inspections proactives selon la fréquence définie.

Mesure de rendement	Renseignements supplémentaires	Structure cible	Résultats
<p>Efficacité opérationnelle et efficience (appuie l'objectif d'avoir un impact grâce à l'excellence opérationnelle)</p>	<p>Démonstration de l'engagement de l'ORMR à minimiser les charges administratives en pourcentage du total des charges sur une période de trois ans.</p> <p>L'ORMR a mis à jour son approche de l'affectation des charges et établira une base de référence appropriée au cours de l'exercice 2023–2024 afin de permettre des comparaisons d'une année à l'autre.</p>	<p>L'ORMR doit établir une base de référence d'ici au 31 mars 2024 pour les charges administratives en pourcentage du total des charges.</p> <p>Maintien des charges administratives à un niveau égal ou inférieur au pourcentage de référence. Recommandations de l'ORMR sur l'allègement du fardeau formulées sur demande.</p>	<p>L'ORMR a établi une base de référence de 21 p. 100 pour les charges administratives en pourcentage du total des charges et maintiendra les charges à un niveau égal ou inférieur à ce pourcentage de référence.</p> <p>Au 31 mars 2024, les charges administratives représentaient 21 p. 100 du total des charges.</p>
<p>Viabilité financière (appuie l'objectif d'avoir un impact grâce à l'excellence opérationnelle)</p>	<p>Démonstration de l'engagement de l'ORMR à exercer une gestion financière prudente tout en conservant une marge de manœuvre financière appropriée.</p>	<p>Les charges de fonctionnement ne dépassent pas 3 p. 100 du total prévu au budget. Réserves assujetties à des restrictions dans les trois à six mois de charges de fonctionnement prévues au budget.</p>	<p>Objectif atteint : les charges de fonctionnement réelles n'ont pas dépassé 3 p. 100 du total prévu au budget (4 p. 100 en deçà) et les réserves assujetties à des restrictions étaient dans les trois à six mois de charges de fonctionnement prévues au budget (six mois).</p>

Mesure de rendement	Renseignements supplémentaires	Structure cible	Résultats
Gouvernance (appuie l'objectif d'avoir un impact grâce à l'excellence opérationnelle)	Démonstration de l'engagement de l'ORMR envers les pratiques exemplaires en matière de gouvernance et réalisation d'un examen indépendant de la gouvernance au moins tous les trois ans. L'examen le plus récent a été achevé au T4 de l'exercice 2023-2024.	Mise en œuvre de 100 p. 100 des recommandations dans les 18 mois suivant la date d'examen. Réalisation d'un examen indépendant de la gouvernance au moins tous les trois ans.	L'organisme est en bonne voie pour mettre en œuvre 100 p. 100 des recommandations d'ici la fin du T2 de l'exercice 2024-2025, 80 p. 100 d'entre elles ayant été traitées jusqu'à présent.

Gouvernance

Mise en œuvre de 100 p. 100 des recommandations dans les 18 mois



Conseil consultatif des parties prenantes

Le conseil consultatif des parties prenantes (CCPP) est établi en vertu de l'article 19.1 de la *Loi de 2010* sur les maisons de retraite et du protocole d'entente (PE) entre le ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité et l'ORMR. Il ne s'agit pas d'un comité du conseil d'administration et les membres siègent à titre bénévole. Les membres sont nommés en fonction de leurs connaissances et de leur expérience pertinentes dans le secteur des maisons de retraite en tant que résidents, propriétaires ou exploitants, membres d'une profession de la santé réglementée et défenseurs des intérêts des aînés. L'objet du CCPP est de fournir des conseils à l'ORMR concernant les questions qui relèvent du mandat de protection des résidents de ce dernier.

Rapport annuel du conseil consultatif des parties prenantes

Monsieur,

Au nom du conseil consultatif des parties prenantes (CCPP), j'ai le plaisir de présenter notre rapport sur les activités menées et les conseils fournis au conseil d'administration pour l'exercice financier 2023–2024.

Le conseil est heureux d'avoir pu faire part de son avis, de ses idées et de ses commentaires à l'égard d'un certain nombre d'initiatives stratégiques, notamment :

- le plan stratégique 2023–2026 de l'ORMR;
- l'augmentation des droits et la modification du calendrier de facturation proposées par l'ORMR pour l'exercice financier 2024–2025;
- les recommandations proposées par l'ORMR pour alléger le fardeau nécessitant des modifications législatives;
- certaines des fonctionnalités du nouveau système de technologie de l'information de l'ORMR (par exemple les formulaires Web de plainte et de signalement de préjudice en vue d'en assurer l'ergonomie pour les diverses parties prenantes);
- le processus et les questions de la Déclaration annuelle de renseignements (DAR);
- les progrès réalisés dans le cadre de l'initiative de l'ORMR pour une réglementation adaptée;
- les approches pour sensibiliser le public à l'intérêt de la réglementation et trouver de nouveaux partenariats potentiels;
- le tableau de bord des éclosions de COVID-19;
- l'élaboration des nouveaux documents de formation et de sensibilisation de l'ORMR;
- l'ouverture aux communications ethnoculturelles et aux médias multiculturels;
- le comité de sélection de l'ORMR pour le Prix d'excellence aux résidents exceptionnels Frank Kajfes, y compris le passage en revue des candidats et la sélection de la lauréate;
- le processus ayant mené au recrutement de nouveaux membres du CCPP.

Conseils du CCPP à l'ORMR et à son conseil d'administration

Le plan stratégique 2023–2026 de l'ORMR

Le CCPP a été ravi de poursuivre le dialogue et de fournir des conseils tandis que l'ORMR finalisait et publiait son nouveau plan stratégique en s'appuyant sur les conseils précédemment dispensés par le CCPP. Nous avons été heureux de constater que les contributions de notre groupe divers de parties prenantes avaient été incorporées dans la version finale, sans se limiter à celles des membres du CCPP. Nous sommes convaincus que le plan stratégique de l'ORMR mettra l'organisme sur la voie du succès, au service de son mandat et des aînés de l'Ontario.

L'approche de l'ORMR concernant les droits de permis

Le CCPP a débattu de la mise en place du nouveau barème des droits de l'ORMR pour l'exercice 2024–2025. Ses membres ont fait valoir divers points de vue à prendre en considération en fonction de leur conception de la mobilisation des parties prenantes. Ils ont reconnu les pressions que subissait l'ORMR pour trouver un équilibre entre les besoins en ressources financières nécessaires à l'exécution de son mandat et la réduction de l'impact sur les titulaires de permis et le secteur. Consultés par l'ORMR, les membres du CCPP lui ont conseillé de veiller à ce que l'approche et sa mise en œuvre reflètent l'intérêt que présente la réglementation pour les résidents en matière de services de surveillance et de protection.

Les modifications législatives recommandées par l'ORMR pour alléger le fardeau

Puisque l'ORMR cherche des moyens d'alléger le fardeau pesant sur le secteur des maisons de retraite, les membres du CCPP ont fait part de leurs idées. Lors de discussions avec l'organisme, les membres du CCPP lui ont conseillé de tenir compte des pressions imprévues susceptibles de découler de chaque méthode de réduction du fardeau pesant sur le secteur, en particulier durant la période d'adaptation des titulaires de permis aux nouvelles façons de mener leurs activités ou de communiquer avec l'ORMR. Nous apprécions la possibilité qui nous est constamment offerte de fournir des conseils à l'ORMR quant à la prestation de ses services aux résidents et au secteur.

La Déclaration annuelle de renseignements

Le CCPP a été consulté tout au long de l'élaboration et du lancement du projet relatif à la première Déclaration annuelle de renseignements (DAR) de l'ORMR. Il a donné son avis dès la première version des questions de la DAR de l'ORMR, faisant des suggestions en vue d'en améliorer la clarté pour les titulaires de permis et d'en atténuer les conséquences imprévues et le fardeau. En tant que comité, le CCPP a rédigé une réponse officielle pendant la période de consultation sur la DAR et compte en faire de même lors de la deuxième itération de ce processus.

L'initiative pour une réglementation adaptée

Dans la mesure où l'ORMR cherche toujours des moyens d'améliorer ses pratiques réglementaires au sein d'un secteur de l'hébergement pour personnes retraitées en évolution constante, le CCPP a été invité à faire des observations au sujet de l'initiative de l'organisme pour appliquer une réglementation adaptée. Cette approche consiste à segmenter les maisons de retraite de l'Ontario selon le nombre et le niveau des services en matière de soins offerts, dans le but d'assurer une surveillance réglementaire appropriée. Le CCPP est impatient de poursuivre la collaboration avec l'ORMR dans le cadre de cette importante initiative.

Le nouveau système de technologie de l'information de l'ORMR

Le CCPP a donné son avis sur le nouveau portail des titulaires de permis de l'ORMR, qui contribuera à moderniser les pratiques de l'organisme en réduisant le fardeau pesant sur le secteur et en améliorant sa communication avec les titulaires de permis, la transparence des inspections et l'efficacité opérationnelle. Deux des membres du CCPP titulaires de permis ont participé à l'essai pilote du portail des titulaires de permis organisé par l'ORMR et ont fait part de leurs commentaires. Le CCPP a hâte de voir quels seront les effets de ce portail lorsqu'il aura été lancé en 2024.

Remerciements

Le CCPP tient à remercier Nira Rittenberg, ergothérapeute, dont le mandat de membre du conseil a pris fin en janvier 2024. Son expertise et son engagement en faveur de la défense des intérêts dans les domaines de la gériatrie et des soins aux personnes atteintes de démence ainsi que sa connaissance profonde du système de santé dans son ensemble ont fait d'elle une éminente collègue au sein du CCPP et une championne des résidents. Nous savons gré à Nira de ses nombreuses années de service.

Par ailleurs, le CCPP a accueilli de nouveaux membres au cours de l'exercice financier 2023–2024 : le Dr Fred Mather et la résidente de maison de retraite Ursula Witkowska. Médecin de famille, le Dr Mather apporte son expérience de la prestation de soins médicaux aux aînés, aussi bien dans son cabinet que dans des maisons de retraite, tandis qu'Ursula partage son expérience personnelle de la vie au sein d'une maison de retraite et des soins prodigués aux membres âgés de la famille en tant que résidente et défenseuse du concept « Vieillir chez soi ». Tous deux sont impatients de collaborer avec le CCPP et de fournir des conseils à l'ORMR et à son conseil d'administration à l'appui du mandat de l'organisme. Le CCPP témoigne également sa reconnaissance à la représentante des résidents sortante, Donna Rowlandson, qui s'était jointe au conseil au cours de l'exercice financier, pour l'enthousiasme, la passion et le dévouement dont elle a fait preuve.

Outre les personnes susmentionnées, je tiens à remercier du fond du cœur la vice-présidente, Florene Shuber. Florene est une collègue incroyablement intelligente et engagée, offrant une perspective directe de la vie autonome et des besoins des résidents. Ses contributions au CCPP, que ce soit en qualité de membre ou de dirigeante, sont grandement appréciées.

Enfin, j'aimerais exprimer, au nom du CCPP, ma gratitude au personnel de l'ORMR, dont les membres, de même que ceux de l'équipe de direction de l'organisme, nous soutiennent et sollicitent notre avis afin d'accomplir le mandat d'intérêt public de l'ORMR le plus efficacement possible. Le CCPP leur est sincèrement reconnaissant de leur réel désir de lui donner voix au chapitre.

Le CCPP entend poursuivre sa collaboration avec l'ORMR et lui fournir les conseils qui permettront de veiller à ce que les aînés soient libres de choisir et puissent vivre avec dignité et en toute confiance dans les maisons de retraite agréées de l'Ontario.

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

Andria Bianchi

Andria Bianchi

Présidente du conseil consultatif des parties prenantes

Réduction du fardeau administratif

Engagement continu à réduire le fardeau pesant sur le secteur tout en renforçant la protection des résidents

Dans une démarche proactive, l'ORMR a continué d'étudier les moyens de réduire le fardeau administratif pesant sur les titulaires de permis en faisant des améliorations opérationnelles et des recommandations législatives, tout en renforçant la protection des résidents.

L'ORMR conseille en permanence le MSAA sur les possibilités de réduire le fardeau créé par les exigences législatives et réglementaires ou d'autres activités.

Allègement du signalement des éclosions

L'ORMR a également travaillé avec le ministère pour simplifier les rapports à transmettre à l'organisme sur les éclosions de COVID-19, et ce, sans nuire à la sécurité des résidents. En juillet 2023, l'ORMR et le MSAA ont supprimé l'obligation pour les maisons de retraite de communiquer quotidiennement des renseignements sur les éclosions de COVID-19 en cours. Elle a été remplacée par l'obligation d'envoyer un rapport unique à la fin de l'éclosion. Par souci de commodité, ce processus a également été numérisé sous la forme d'un lien vers un formulaire en ligne.

Réduction du fardeau administratif lors des inspections

La mise en place d'un nouveau système de gestion des dossiers en début d'exercice a contribué à simplifier certains aspects du processus d'inspection à l'interne et à réaliser certains gains d'efficacité avérés, en particulier à l'égard de la promptitude de traitement des dossiers.

Le nouveau système permet de trier les dossiers, de les transmettre à un autre service et de les examiner plus efficacement, réduisant ainsi l'intervalle entre la réception d'un rapport obligatoire et la publication du rapport d'inspection final dans la base de données publique.

De plus, le nouveau système de TI de l'ORMR a donné l'occasion de prendre certaines mesures visant à réduire le fardeau des inspections pour les exploitants. La possibilité de personnaliser les exigences législatives faisant l'objet d'un suivi dans le système aux fins d'examen durant les inspections proactives a, par exemple, diminué la quantité de documents liés aux politiques demandés par les inspecteurs, leur permettant de consacrer plus de temps aux interactions utiles avec les résidents et les membres du personnel et de la direction lorsqu'ils sont sur place.

Réduction du fardeau pesant sur les titulaires de permis pour se conformer

En les aidant à trouver des gestionnaires, des consultants et des formateurs tiers compétents, la contrôlease de la conformité de l'ORMR accompagne les titulaires de permis qui ont reçu des ordres ou dont le permis a été assujéti à des conditions, tout en favorisant une conformité durable avec la Loi et les dispositions réglementaires.

Administration réduite en situation de crise

La réduction du fardeau doit également être considérée du point de vue de la gestion des partenariats et des situations de crise. La collaboration entre l'ORMR et les services de soutien à domicile et en milieu communautaire et d'autres partenaires communautaires dans les moments de crise limite la nécessité pour l'établissement d'organiser les réunions ou appels connexes, lui permettant de concentrer son temps et son énergie sur les résidents et la gestion de la situation sur le terrain.

Gestion globale des risques, plan de gestion des situations d'urgence et plan de reprise des activités

L'ORMR est doté d'un plan de gestion globale des risques exhaustif qui recense, évalue, surveille et atténue les risques qui, à l'échelle de l'organisme, pourraient avoir une incidence sur la réalisation de ses objectifs.

Les risques sont fondés sur la probabilité de survenance et d'impact sur l'organisme, ainsi que sur la tolérance au risque et les stratégies d'atténuation connexes. L'ORMR a déterminé ses niveaux de tolérance au risque sur la base de son mandat de protection des consommateurs et de sa vision d'aînés libres de choisir et pouvant vivre avec dignité et en toute confiance dans les maisons de retraite agréées. La direction évalue ces risques tous les trimestres et les résultats sont présentés chaque semestre au conseil d'administration.

Au cours de l'exercice financier 2023–2024, aucun risque n'est survenu à l'échelle de l'organisme qui aurait justifié une déclaration et/ou la mise en œuvre des plans de gestion des situations d'urgence et/ou de reprise des activités de l'ORMR.

Pour être mieux préparé en cas de risque ou d'incident important, l'organisme a en outre entrepris un processus complet d'examen et d'actualisation de ses plans de gestion des situations d'urgence et de reprise des activités au cours de l'exercice écoulé. Ce processus a notamment consisté à s'assurer que les politiques, procédures et protocoles de l'ORMR reflètent l'évolution du milieu et les risques nouveaux et émergents susceptibles d'entraîner le déclenchement d'un des plans ou des deux. De plus, l'organisme a examiné les pratiques exemplaires en matière de réglementation et réalisé une analyse des répercussions sur les activités afin de se préparer à faire face à la moindre crise et à reprendre ses activités en temps utile.

Enfin, l'ORMR dispose d'un plan de reprise après une catastrophe qui détaille les politiques et les procédures de restauration des services de TI et des données à la suite d'une catastrophe.

Personnes, technologie et culture

L'ORMR sait qu'il est important d'investir dans les personnes, la culture et la technologie pour s'imposer comme un organisme de réglementation efficace et moderne. Ces leviers centraux l'aideront à s'acquitter de son mandat et à atteindre les objectifs énoncés dans son plan stratégique et son plan d'activités.

La diversité est importante

L'ORMR est déterminé à créer un milieu de travail qui valorise l'épanouissement et le perfectionnement professionnels de son personnel, de même que la diversité sous toutes ses formes, qui encourage la planification de la relève et qui promeut des normes élevées en matière de rendement.

Dans la mesure où la population de l'Ontario continue de vieillir et de se diversifier, l'ORMR reconnaît qu'il est capital pour lui de considérer son action sous l'angle d'une équité réfléchie. Il s'engage à développer une culture d'exception qui valorise l'inclusion, la diversité, l'équité, l'accessibilité et l'antiracisme. Il veille à ce que les membres du personnel disposent des outils et de la formation nécessaires et puissent tirer parti de leurs expériences professionnelles et personnelles.

Les personnes sont importantes

La structure organisationnelle de l'ORMR (voir page 12) lui permet de s'acquitter de son mandat d'intérêt public de manière efficace et performante.

L'ORMR continue de développer les talents qu'il emploie actuellement, de mettre en œuvre une stratégie de maintien en poste des meilleurs d'entre eux et de renforcer son programme de planification de la relève afin d'assurer sa stabilité, sa continuité et sa souplesse dans un environnement en pleine mutation.

Enfin, l'ORMR continue de mesurer la motivation de ses employés. À l'automne 2023, il a effectué son dernier sondage des employés en date et a une nouvelle fois obtenu des résultats très positifs, enregistrant un taux de participation de près de 95 p. 100 et recevant une note globale de 4,37 sur 5, en hausse par rapport à celle de 4,29 décrochée en 2021.

La technologie habilite

Comme nous l'avons souligné dans d'autres sections, l'ORMR a continué d'investir dans l'automatisation et la mise à jour de ses divers systèmes durant l'année écoulée.

Il a notamment lancé son nouveau système de technologie de l'information en vue de réaliser des gains d'efficacité. Citons au nombre de ces progrès le tri des signalements de préjudice puisque les données peuvent être enregistrées et suivies directement dans le système électronique qui est doté d'outils de référence intégrés pour le personnel de l'organisme. De surcroît, le nouveau système a facilité la transmission des signalements de préjudice aux fins d'inspection, y compris les plaintes officielles, et renforcé l'efficacité des communications en permettant au personnel chargé de la délivrance des permis de repérer des préoccupations récurrentes ou des renseignements importants pour d'autres équipes et de futures inspections.

Grâce à une meilleure organisation, à un accès rapide et à la lisibilité des courriels et des notes téléphoniques, la tenue des dossiers a également gagné en efficacité. Enfin, l'ORMR est à même d'assurer le suivi des renseignements signalés à l'organisme de réglementation dans les dossiers liés aux préoccupations, notamment les types de préoccupations, les causes et les résultats obtenus.

À long terme, ces investissements initiaux, réalisés avec le soutien du gouvernement de l'Ontario, jettent les bases de gains d'efficacité durables et de possibilités d'amélioration futures liées aux activités quotidiennes de l'organisme, synonymes de processus simplifiés pour les titulaires de permis.

Accessibilité, services en français et équité, diversité et inclusion

Engagement continu en faveur de l'équité, de la diversité et de l'inclusion (EDI)

L'ORMR s'engage en faveur de l'équité, de la diversité et de l'inclusion, et s'efforce d'attirer et de maintenir en poste une main-d'œuvre diverse et de promouvoir une culture inclusive. L'organisme valorise les compétences et les expériences (professionnelles et personnelles) singulières que les employés et les administrateurs lui apportent.

Durant l'exercice financier 2023–2024, l'ORMR a collaboré avec des experts en la matière pour examiner ses politiques internes sous l'angle de l'équité.

Engagement continu en faveur de l'accessibilité

L'ORMR s'engage à garantir l'égalité d'accès et de participation des personnes handicapées. Nous nous engageons à traiter les personnes handicapées d'une manière qui leur permette de conserver leur dignité et leur autonomie. Nous croyons en l'intégration et nous nous engageons à satisfaire aux besoins des personnes handicapées de façon opportune. Nous y parviendrons en formant le personnel, en supprimant et en prévenant les obstacles à l'accessibilité, et en respectant nos obligations en matière d'accessibilité en vertu de la législation ontarienne sur l'accessibilité. Il s'agit notamment de veiller à ce que nos pratiques de travail et d'emploi soient accessibles pour les candidats et les employés en situation de handicap, et de proposer un site Web public conforme à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*.

Au cours de l'exercice financier 2023–2024, l'ORMR a reçu 10 demandes d'aide pour remplir des formulaires de plainte (accès à un ordinateur ou à Internet, difficulté pour écrire ou voir) et y a répondu. À titre d'exemple, lorsque les plaignants avaient du mal à accéder aux formulaires en ligne, le personnel de l'ORMR les remplissait pour eux en discutant directement avec le résident ou la résidente ou sa famille.

Engagement continu en faveur des services en français

Afin de respecter les dispositions de la Loi et de la réglementation 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 distinct, www.rhra.ca/fr, où il publie la version en français de son rapport annuel. Il répond à toutes les demandes de services en français.

Dotation en personnel

L'ORMR privilégie le recrutement de personnes capables de s'exprimer dans les deux langues officielles, en prêtant une attention particulière aux rôles qui interagissent directement avec le public : les plaintes, les services à la clientèle et les inspections (quatre inspecteurs sont bilingues). Le service juridique et d'exécution de la loi emploie en outre une personne bilingue spécialisée dans les opérations juridiques et d'exécution de la loi.

Site Web et documents publics

Tous les documents publics, y compris les renseignements à l'intention des exploitants et des titulaires de permis, sont disponibles en français sur le site Web en français de [l'Office de réglementation des maisons de retraite \(ORMR\)](#). Les processus de publication internes de l'ORMR garantissent que le contenu Web est traduit et publié simultanément, sauf circonstances atténuantes.

Tout au long du rapport annuel, nous avons mis en avant des exemples de nos services en français.

En outre :

- les rapports d'inspection sont disponibles en français sur demande;
- « RHRA Update », le bulletin électronique destiné aux exploitants et aux autres parties prenantes, est diffusé en anglais et mis à disposition en français sous le titre « Actualités de l'ORMR » sur le site Web de l'ORMR;
- l'ensemble des brochures, des articles d'information et des affiches destinés aux résidents et au public sont produits en français.

L'ORMR s'engage à rendre les documents accessibles et conformes à la *LAPHO* avant de les publier sur le site Web.

Rapport financier

Introduction

Aux termes de la loi, l'ORMR est tenu d'être autonome financièrement et de recouvrer tous les coûts liés à l'exécution de son mandat. Les objectifs de son mandat sont également énoncés dans la loi. L'ORMR prend très au sérieux son rôle de gestionnaire financier, et son approche de la gestion financière consiste à trouver le juste équilibre entre deux priorités : assurer la viabilité financière à long terme et poursuivre les activités réglementaires lui incombant à court terme en application de son mandat relatif à la protection des résidents.

Les produits de l'ORMR sont principalement constitués des droits annuels versés par les maisons de retraite agréées (14 dollars par chambre et par mois au 31 mars 2024) et des droits relatifs aux demandes acquittés par les auteurs d'une demande de permis.

Organisme autofinancé, l'ORMR ne reçoit aucun financement du gouvernement de l'Ontario pour couvrir ses frais courants de fonctionnement. Néanmoins, il a perçu des fonds au titre d'un projet ponctuel relatif à la mise en œuvre de son nouveau système informatique, qui a été achevé au cours de l'exercice 2023–2024.

Les charges de l'ORMR sont principalement constituées des coûts liés à la main-d'œuvre, comme les traitements et les avantages sociaux. En effet, l'ORMR emploie des inspecteurs, des représentants du service à la clientèle, des spécialistes de la délivrance des permis et de l'application de la loi et des agents des relations publiques qui bénéficient du soutien des fonctions internes courantes. Les autres charges comprennent les frais informatiques, les frais juridiques et les frais de déplacement des inspecteurs appelés à mener des inspections sur place.

À long terme, l'ORMR a pour stratégie de recouvrer chaque année ses coûts de fonctionnement de manière à atteindre le seuil de rentabilité et à maintenir une réserve couvrant les frais de fonctionnement budgétés pour une période de trois à six mois.

Vue d'ensemble

Globalement, le secteur des maisons de retraite continue de se remettre des effets de la pandémie. Le nombre net de maisons de retraite agréées est resté stable au cours de l'exercice, mais le nombre de chambres a augmenté de 2,3 p. 100, les nouveaux bâtiments construits durant l'année étant plus grands que ceux dont le permis avait expiré.

Au cours de l'exercice, l'ORMR a connu une hausse importante de ses niveaux d'activité réglementaire, comme indiqué dans les sections consacrées aux opérations. Il a ajusté ses processus, mis en œuvre des mesures d'efficacité, hiérarchisé ses activités et adapté le calendrier de certaines initiatives de manière à veiller à la stabilité relative de ses ressources face aux forts pics d'activité. Sachant que le niveau de l'activité devrait rester élevé, l'ORMR devra surveiller la situation de près pour s'assurer de disposer des ressources nécessaires pour donner suite comme il se doit à toute préoccupation d'ordre réglementaire tout en mettant au point de manière proactive des améliorations axées sur l'avenir.

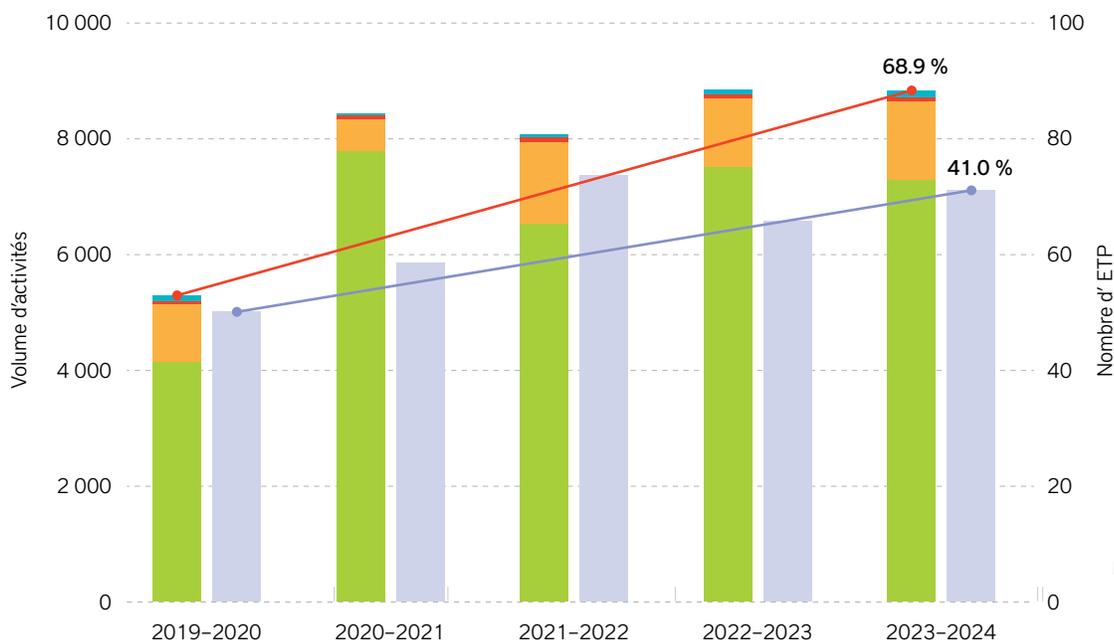
Après consultation du secteur et des parties prenantes, l'ORMR a ajusté son calendrier des futures modifications du barème des droits et n'a pas relevé les droits au cours de l'exercice 2023-2024. Ainsi, les droits annuels sont restés à 14 dollars par chambre et par mois du 1^{er} janvier 2023 au 31 mars 2024. Le but était d'améliorer la transparence des résultats financiers et de permettre une meilleure planification annuelle. Le 1^{er} avril 2024, les droits annuels ont été relevés à 14,59 dollars, ce qui aura une incidence sur l'exercice suivant.

L'ORMR affichait en fin d'exercice un excédent de 1,2 million de dollars, ce qui équivaut à un mois de frais de fonctionnement budgétés. Environ 50 p. 100 de cet excédent provient des recettes tirées des activités hors fonctionnement, comme les placements, et des droits relatifs aux demandes dont le montant a été supérieur aux prévisions. Le reste tient aux économies réalisées sur les frais de fonctionnement par rapport aux montants inscrits au budget.

Par ailleurs, l'ORMR a recherché activement des moyens de gagner en efficacité et continué de mettre en œuvre des mesures d'économie, qui ont contribué à l'amélioration de sa situation financière. Au cours des cinq dernières années, les activités réglementaires, notamment réactives, ont augmenté à un rythme qui dépasse de loin la croissance des ressources. L'ORMR est parvenu à compenser les incidences financières correspondantes par des gains d'efficacité et des modifications de processus, mais il a dû faire à des déficits de fonctionnement et s'appuie sur les recettes tirées des intérêts sur les liquidités et les placements pour équilibrer sa situation en fin d'exercice.

Volume d'activités par catégorie et par nombre d'ETP

- Contacts avec le service de réception des demandes
- Inspections
- Mesures d'exécution de la loi
- Plaintes
- Nombre d'ETP



Au premier trimestre de l'exercice 2023-2024, l'ORMR a achevé son nouveau plan stratégique triennal, qui a reçu l'aval du ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité. Le plan prévoit des mesures financières visant à permettre à l'ORMR de faire face à l'intensification de son activité réglementaire au moyen de ressources suffisantes tout en fonctionnant de manière efficace et rentable.

Produits et charges

Le total des produits a augmenté de 2,8 millions de dollars (soit 26 p. 100) par rapport à l'exercice précédent. Cette hausse tient aux trois principaux facteurs suivants : l'excellent rendement des placements de l'ORMR et le montant élevé des revenus d'intérêts perçus, compte tenu du taux d'intérêt de 5,4 p. 100 sur les deux comptes bancaires; le relèvement des droits survenu lors de l'exercice précédent (exercice 2023-2024); l'augmentation de 398 000 dollars des droits relatifs aux demandes ayant été perçus, l'une des grandes chaînes de maisons de retraite du secteur ayant opéré une restructuration.

Le total des charges a augmenté de 793 000 dollars (soit 5 p. 100) par rapport à l'exercice précédent, ce qui s'explique par la mise en place de la nouvelle infrastructure informatique et par le remplacement des ordinateurs portables ayant atteint la fin de leur durée d'utilité. La comptabilisation en année pleine des ressources en personnel intégrées au cours de l'exercice précédent a contribué à l'augmentation des charges, mais elle a été compensée par les modifications apportées dans le cadre des examens de l'efficacité menés régulièrement.

L'ORMR a appliqué toutes les recommandations formulées à l'issue de l'évaluation de l'efficacité menée par KPMG (conjointement avec le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité), à l'exception de deux. Des économies d'environ 160 000 dollars ont été réalisées au cours du dernier exercice; elles devront contribuer à compenser toute autre augmentation des charges en lien avec des demandes d'intervention réglementaire.

Actif net et réserves

La situation financière de l'ORMR demeure stable, l'actif net s'établissant à 8,7 millions de dollars. L'ORMR continue de n'avoir aucun passif non provisionné et la situation de son fonds de roulement demeure solide. À la fin de l'exercice, le montant total des réserves de l'ORMR se chiffrait à 8,7 millions de dollars, dont 97 p. 100 étaient réservés aux fins du fonctionnement, soit en vertu de la loi (Fonds d'urgence), soit par le Conseil d'administration de l'ORMR (réserve de fonctionnement réservée à des fins particulières). La politique de l'ORMR relative aux réserves a pour objectif de permettre à l'organisation de faire face à une baisse des flux de trésorerie et d'assurer la stabilité financière. La fourchette cible approuvée par le conseil d'administration pour le montant de la réserve correspond aux dépenses d'une période de trois à six mois. À la fin de l'exercice, la réserve représentait l'équivalent de six mois des dépenses inscrites au budget de l'exercice suivant. En tout, 77 p. 100 de la réserve de fonctionnement réservée à des fins particulières est investie pour préserver le capital et générer des revenus de placement permettant de compenser les déficits de fonctionnement.

Placements

Le portefeuille de placements est géré conformément à la politique en matière de placement approuvée par le Conseil d'administration de l'ORMR, qui prévoit notamment une combinaison cible d'investissements dans des fonds négociés en bourse, l'objectif étant d'obtenir un rendement optimal tout en conservant un niveau d'exposition au risque globalement faible. Le revenu net total des placements et des intérêts pour l'exercice s'élève à 772 000 dollars, ce qui s'explique par l'excellent rendement des placements et par le montant élevé des revenus d'intérêts perçus.

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 qui y est présentée. Les normes comptables canadiennes à l'usage des organismes sans but lucratif ont été appliquées et la direction a exercé son jugement et fait les meilleures estimations possibles, selon qu'il convient. 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 des finances, de la vérification et des ressources humaines (lequel se compose intégralement d'administrateurs indépendants), supervise les responsabilités de la direction à l'égard de l'information financière. Le comité des finances, de la vérification et des ressources humaines examine les états financiers et recommande au conseil d'administration de les approuver. Il est également chargé de surveiller le système de contrôle interne de l'ORMR relatif à la communication de l'information financière et de formuler des recommandations à l'intention du conseil d'administration concernant la nomination de l'auditeur externe.

Le cabinet d'auditeurs indépendants Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l., nommé par le Conseil d'administration de l'ORMR, a audité les états financiers de l'ORMR arrêtés au 31 mars 2024 pour l'exercice clos à cette date. Dans son rapport, qui figure à la fin du présent rapport annuel, le cabinet émet une opinion sans réserve. Par ailleurs, Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. peut s'adresser sans restriction au comité des finances, de la vérification 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 à ses éventuels commentaires concernant l'exactitude de l'information financière et la pertinence des contrôles internes.

Jay O'Neill

Directeur général et registrateur

États financiers

Au 31 mars 2024

Rapport de l'auditeur indépendant.....	78
État de la situation financière	80
État des résultats	81
État de l'évolution de l'actif net	82
État des flux de trésorerie.....	83
Notes complémentaires.....	84-90

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 2024, 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 2024, ainsi que des résultats de ses activités 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 » du présent 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
[DATE]

Office de réglementation des maisons de retraite

État de la situation financière

31 mars 2024

	Notes	2024 \$	2023 \$
Actif			
À court terme			
Trésorerie		3 158 947	9 079 081
Débiteurs	2	26 941	94 961
Charges payées d'avance		307 193	306 337
Sommes à recevoir au titre de la taxe de vente harmonisée		105 040	69 034
		3 598 121	9 549 413
Placements à long terme			
Trésorerie affectée au fonds d'urgence	10	5 865 338	5 445 098
Immobilisations corporelles et actifs incorporels	4	777 860	686 113
		1 716 024	1 904 438
		11 957 343	17 585 062
Passif			
À court terme			
Créditeurs et charges à payer	5	1 980 545	1 542 981
Produits reportés	6	—	6 983 039
		1 980 545	8 526 020
Apports reportés afférents aux immobilisations			
Incitatif à la location reporté	7	1 135 167	1 390 000
	8	149 068	181 010
		3 264 780	10 097 030
Engagements et éventualités			
Actif net			
Non affecté		990 198	—
Affecté au fonds d'urgence	10	777 860	686 113
Grevé d'une affectation interne	9	6 924 505	6 801 919
		8 692 563	7 488 032
		11 957 343	17 585 062

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

31 mars 2024

	Notes	Fonds de fonctionnement \$	Fonds d'urgence \$	2024 Total \$	Fonds de fonctionnement \$	Fonds d'urgence \$	2023 Total \$
		(note 10)			(note 10)		
Produits							
Droits annuels	6	11 775 593	—	11 775 593	9 807 877	—	9 807 877
Subvention de la province de l'Ontario	7	—	—	—	310 000	—	310 000
Droits de demande		836 575	—	836 575	438 775	—	438 775
Produits financiers nets	3	735 257	37 047	772 304	249 678	19 829	269 507
Sanctions administratives pécuniaires		—	54 700	54 700	—	47 000	47 000
Amortissement des apports reportés aux fins des immobilisations	7	254 833	—	254 833	—	—	—
		13 602 258	91 747	13 694 005	10 806 330	66 829	10 873 159
Charges							
Salaires et avantages sociaux		9 547 928	—	9 547 928	9 441 449	—	9 441 449
Fonctionnement		2 579 793	—	2 579 793	2 160 761	—	2 160 761
Amortissement des immobilisations		361 753	—	361 753	94 193	—	94 193
		12 489 474	—	12 489 474	11 696 403	—	11 696 403
Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges		1 112 784	91 747	1 204 531	(890 073)	66 829	(823 244)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Office de réglementation des maisons de retraite

État de l'évolution de l'actif net

31 mars 2024

	Non affecté \$	Affecté au fonds d'urgence \$ (note 10)	Grevé d'une affectation interne \$ (note 9)	2024 Total \$	2023 Total \$
Actif net au début de l'exercice	—	686 113	6 801 919	7 488 032	8 311 276
Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges	1 112 784	91 747	—	1 204 531	(823 244)
Virements interfonds	(122 586)	—	122 586	—	—
Actif net à la fin de l'exercice	990 198	777 860	6 924 505	8 692 563	7 488 032

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Office de réglementation des maisons de retraite

État des flux de trésorerie

31 mars 2024

	Notes	2024 \$	2023 \$
Activités de fonctionnement			
Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges		1 204 531	(823 244)
Éléments sans effet sur la trésorerie			
(Gains) pertes non réalisés sur les placements	3	(231 540)	153 975
Amortissement des immobilisations		361 753	94 193
Amortissement des apports reportés afférents aux immobilisations		(254 833)	—
Amortissement de l'incitatif à la location reporté		(31 942)	(31 943)
		1 047 969	(607 019)
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement de fonctionnement			
Débiteurs		68 020	2 276 939
Charges payées d'avance		(856)	(49 076)
Sommes à recevoir/à payer au titre de la taxe de vente harmonisée		(36 006)	(11 525)
Créditeurs et charges à payer		437 564	(401 014)
Produits reportés		(6 983 039)	133 838
		(5 466 348)	1 342 143
Activités d'investissement			
Acquisition d'immobilisations		(173 339)	(114 101)
Acquisition et rachat de placements, montant net		(188 700)	(138 771)
Augmentation de la trésorerie affectée au fonds d'urgence		(91 747)	(66 829)
		(453 786)	(319 701)
Activités de financement			
Apports reçus pour les immobilisations		—	720 000
(Diminution) augmentation de la trésorerie		(5 920 134)	1 742 442
Trésorerie au début de l'exercice		9 079 081	7 336 639
Trésorerie à la fin de l'exercice		3 158 947	9 079 081

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Office de réglementation des maisons de retraite

Notes complémentaires

31 mars 2024

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 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 (CPG) et de fonds négociés en bourse. Les placements sont comptabilisés à la juste valeur lors de la comptabilisation initiale. Par la suite, ils sont comptabilisés à la juste valeur, et les gains 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 corporelles et actifs incorporels

Les achats d'immobilisations corporelles et d'actifs incorporels sont comptabilisés au coût. Le coût d'une immobilisation corporelle ou d'un actif incorporel 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 pour cent
Logiciels	50 pour cent
Matériel informatique	33 pour cent
Mobilier et agencements	20 pour cent
Améliorations locatives	Sur la durée restante du contrat de location
Système de GR	20 pour cent

Les immobilisations corporelles et actifs incorporels en cours ne sont pas amortis. L'amortissement d'une immobilisation corporelle et d'un actif incorporel commence le mois suivant sa mise en service.

1. Principales méthodes comptables (suite)

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.

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 la méthode linéaire sur la durée du contrat de location.

f) *Comptabilisation des produits*

Droits annuels

Les droits annuels sont comptabilisés 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 comptabilisés au cours des périodes auxquelles les reports se rapportent.

Droits de demande

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

Subventions de la province de l'Ontario

Les subventions de fonctionnement reçues de la province de l'Ontario sont comptabilisées dans la période au cours de laquelle les événements donnant lieu à la subvention surviennent, les critères d'admissibilité et/ou les stipulations sont respectés, et le montant peut être raisonnablement estimé.

Les subventions d'investissement reçues sont reportées et amorties dans les produits selon la même méthode d'amortissement que pour l'immobilisation correspondante.

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'immobilisation correspondante.

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 comptabilisés 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 crédateurs et charges à payer de l'ORMR se rapproche de leur valeur comptable.

Office de réglementation des maisons de retraite

Notes complémentaires

31 mars 2024

1. Principales méthodes comptables (suite)

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 présentés 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 et à la durée de vie utile des diverses catégories d'immobilisations. Les résultats réels peuvent différer de ces estimations.

2. Débiteurs

	2024	2023
	\$	\$
Débiteurs	10 786	814
Subvention de la province de l'Ontario à recevoir	-	51 500
Intérêts à recevoir	16 155	42 647
	26 941	94 961

Les débiteurs sont présentés déduction faite d'une provision pour créances douteuses de néant (néant en 2023).

3. Placements

Les décisions de placement de l'ORMR sont prises conformément à la politique de placement approuvée par le conseil, laquelle est revue et mise à jour périodiquement. Les objectifs de placement de l'ORMR, par ordre de priorité, sont les suivants : 1. Préserver le capital, 2. Maintenir des liquidités pour répondre aux exigences opérationnelles et de capital, et 3. Maximiser le taux de rendement.

Les placements sont constitués de la trésorerie détenue dans un compte de placement, de titres à revenu fixe (CPG) et de fonds négociés en bourse.

	2024	2023
	\$	\$
Placements à long terme		
Trésorerie détenue dans un compte de placement	19 682	16 631
CPG	-	300 929
Fonds négociés en bourse	5 845 656	5 127 538
	5 865 338	5 445 098

Le tableau suivant présente la composition des produits financiers nets pour l'exercice.

	2024	2023
	\$	\$
Gains réalisés, intérêts et dividendes	540 764	423 482
Gains (pertes) non réalisés au cours de l'exercice	231 540	(153 975)
	772 304	269 507

Office de réglementation des maisons de retraite

Notes complémentaires

31 mars 2024

4. Immobilisations corporelles et actifs incorporels

	Coût \$	Amortissement cumulé \$	2024 Valeur comptable nette \$	2023 Valeur comptable nette \$
Matériel	31 304	31 304	–	–
Logiciels	128 204	92 474	35 730	–
Matériel informatique	211 093	178 513	32 580	10 500
Mobilier et agencements	128 258	128 258	–	2 473
Améliorations locatives	704 512	375 740	328 772	399 224
Système de délivrance de permis	–	–	–	8 756
Système de GR	1 593 564	274 622	1 318 942	1 483 485
	2 796 935	1 080 911	1 716 024	1 904 438

Au cours de l'exercice, l'ORMR a cédé et radié des immobilisations corporelles et actifs incorporels entièrement amortis dont le coût d'origine était de 628 260 \$ (16 141 \$ en 2023).

5. Sommes à remettre à l'État

Au 31 mars 2024, l'ORMR affichait des sommes à remettre à l'État de 28 916 \$ (néant en 2023).

6. Produits reportés

Les droits annuels reçus se rapportant aux périodes ultérieures à l'exercice considéré sont reportés. Depuis le 1^{er} janvier 2024, les droits annuels sont facturés au cours de l'exercice auxquels ils se rapportent.

Le solde des produits reportés s'établit comme suit :

	2024 \$	2023 \$
Produits reportés découlant des droits annuels au début de l'exercice	6 983 039	6 849 201
Ajouter : droits annuels reçus au cours de l'exercice	4 792 554	9 941 715
	11 775 593	16 790 916
Moins : montants comptabilisés en produits au cours de l'exercice	11 775 593	9 807 877
Produits reportés découlant des droits annuels à la fin de l'exercice	–	6 983 039

Office de réglementation des maisons de retraite

Notes complémentaires

31 mars 2024

7. Subvention de la province de l'Ontario

La subvention reçue de la province de l'Ontario se composait d'un financement au titre du fonctionnement et des immobilisations destiné à la réalisation d'un projet d'infrastructure informatique. Après le 1^{er} avril 2023, aucune subvention de fonctionnement additionnelle n'a été comptabilisée relativement à ce financement. Le tableau suivant présente les apports reportés afférents aux immobilisations.

	2024 \$	2023 \$
Produits reportés et apports reportés afférents aux immobilisations découlant de la subvention de la province de l'Ontario au début de l'exercice	1 390 000	670 000
Ajouter : subvention de la province de l'Ontario reçue au cours de l'exercice	–	1 030 000
	1 390 000	1 700 000
Moins : montants comptabilisés dans les produits au cours de l'exercice	254 833	310 000
	1 135 167	1 390 000
Tranche relative aux apports reportés afférents aux immobilisations à la fin de l'exercice	(135 167)	(1 390 000)
	–	–

8. Incitatif à la location reporté

L'incitatif à la location reporté a trait à une remise à des fins d'améliorations locatives reçue de la part du bailleur pour la rénovation des locaux pour bureaux loués. Le montant initial de l'incitatif se chiffrait à 319 429 \$ et est amorti selon la méthode linéaire sur la durée du contrat de location. À la fin de l'exercice, l'amortissement cumulé se chiffrait à 170 361 \$ (138 419 \$ en 2023).

9. Actif net grevé d'une affectation interne

L'ORMR dispose de deux types d'actif net grevé d'une affectation : une réserve de fonctionnement grevée d'une affectation interne et une réserve pour fonds d'urgence grevée d'une affectation externe (note 10).

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 14 décembre 2022, le conseil d'administration a approuvé une politique visant à maintenir une réserve de fonctionnement dont le montant se situe dans les limites du budget de fonctionnement annuel normal pour une période cible de 3 à 6 mois, et un processus d'affectation de l'actif net non affecté.

La trésorerie correspondant à une réserve de fonctionnement grevée d'une affectation interne de plus de trois trimestres est investie dans les placements à long terme (note 3).

Office de réglementation des maisons de retraite

Notes complémentaires

31 mars 2024

10. 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 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. Le fonds d'urgence est un actif net grevé d'une affectation en vertu de la loi et ne peut être utilisé pour le fonctionnement de l'ORMR en aucune circonstance. Il doit cependant être présenté à titre d'actif net dans l'état de la situation financière.

Les opérations et le solde du fonds d'urgence s'établissent comme suit :

	2024	2023
	\$	\$
Solde d'ouverture	686 113	619 284
Sanctions administratives pécuniaires	54 700	47 000
Produits d'intérêts	37 047	19 829
	777 860	686 113
Moins : demandes d'indemnisation ou de paiement acquittées	-	-
Solde de clôture	777 860	686 113

11. Engagements et éventualités

Obligations locatives

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 :

	\$
2025	434 850
2026	445 243
2027	458 562
2028	466 730
2029	402 396
Total des paiements de location minimaux	2 207 781

12. 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 à long terme 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. L'intention de l'ORMR est de conserver ses placements à long terme plutôt que de les négocier à court terme et, par conséquent, au 31 mars 2024, l'ORMR ne détenait aucun placement à court terme.

12. Gestion des risques (suite)

Risque de marché

Le risque de marché découle de la négociation de titres de capitaux propres (fonds négociés en bourse). Les fluctuations sur le marché et des taux d'intérêt exposent l'ORMR au risque de perte. L'exposition au risque de l'ORMR n'a pas changé depuis 2023, à l'exception du fait que l'ORMR n'investit plus dans des titres à revenu fixe et qu'il n'est par conséquent plus exposé à un niveau important de risque de taux d'intérêt.

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 2024. 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 2024, les créiteurs 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.

Aucune modification n'a été apportée aux expositions au risque de l'ORMR par rapport à l'exercice clos le 31 mars 2023.

13. 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.

Mise en œuvre des engagements pris dans le cadre du plan d'activités de l'exercice 2023-2024

Engagements du plan d'activités de l'exercice 2023-2024	Statut	
<p>Demeurer en mesure de respecter les normes de service en traitant toutes les demandes de permis (entre 50 et 55 étaient prévues en 2023-2024) dans les délais prescrits (deux à huit semaines, en fonction de la demande, des complexités et des circonstances).</p>	<p>Achevé/ poursuite des travaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 96 p. 100 des demandes complètes ont été traitées dans les délais prescrits. • Le respect des délais fait l'objet d'un suivi continu. • La mise en œuvre du portail devrait aider les auteurs d'une demande de permis à soumettre l'intégralité des documents exigés.
<p>Améliorer la convivialité et la fonctionnalité du site Web en facilitant et en rendant plus intuitive la recherche de renseignements et de ressources en ligne.</p>	<p>En cours/ poursuite des travaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Des modifications ont été apportées et le site Web a été restructuré afin que les visiteurs puissent trouver plus facilement les renseignements dont ils ont besoin.
<p>Mettre au point et déployer un portail de délivrance des permis permettant aux auteurs d'une demande et aux titulaires de permis de transmettre leurs documents plus efficacement.</p>	<p>En cours/ poursuite des travaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'ORMR a mené un projet pilote auprès de différents titulaires de permis. Sur la base des commentaires reçus, il améliore actuellement le portail en vue de le mettre en service au cours de l'exercice 2024-2025.
<p>Élaborer une série de principes pour aider le personnel à déterminer dans quels cas il convient d'approuver les demandes de réduction du nombre de chambres. S'atteler en outre à harmoniser les attentes concernant les plans d'activités et les plans opérationnels devant être soumis par les auteurs d'une demande.</p>	<p>Reporté</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Des travaux sont prévus cette année pour harmoniser les attentes concernant les plans d'activités et les plans opérationnels. • Les approbations concernant une diminution du nombre de chambres sont traitées au cas par cas, en fonction des critères utilisés dans le cadre des décisions précédentes. • Les principes seront officiellement établis au cours de l'exercice suivant.

Engagements du plan d'activités de l'exercice 2023-2024	Statut	
Établir des critères permettant de déterminer dans quels cas les auteurs d'une demande peuvent solliciter le Groupe de soutien en matière de conformité dans le cadre de la procédure de délivrance de permis.	Achevé	<ul style="list-style-type: none"> • L'ORMR a établi des critères permettant de déterminer dans quels cas il est possible de faire appel au Groupe de soutien en matière de conformité dans le cadre de la procédure de délivrance de permis.
Améliorer la trousse de bienvenue destinée aux nouveaux exploitants. Cet outil utile énoncera clairement les attentes réglementaires, fournira des conseils sur la remise du permis et comprendra d'autres ressources pertinentes.	Reporté	<ul style="list-style-type: none"> • La trousse de bienvenue destinée aux nouveaux titulaires de permis devrait être mise au point en 2025.
Examiner les marqueurs de viabilité financière afin de mieux comprendre l'éventail d'outils et de mesures disponibles pour soutenir les maisons de retraite qui rencontrent des difficultés financières, protéger les personnes qui y résident et aider à évaluer plus efficacement la viabilité financière des auteurs d'une demande dès le début du processus de délivrance de permis.	En cours/ poursuite des travaux	<ul style="list-style-type: none"> • Des travaux sont en cours sur la question de la viabilité financière, l'une des grandes étapes consistant à fixer des critères permettant de repérer les problèmes de viabilité financière ou d'irresponsabilité.
Consulter les titulaires de permis et d'autres parties prenantes afin de garantir une transparence totale et de déterminer dans quels cas et pour quels motifs il serait opportun de recourir à des citations concernant des problèmes réglés dans le cadre d'une enquête, au lieu de faire appel à des ressources destinées aux inspections.	Aucuns travaux/ reporté	<ul style="list-style-type: none"> • Des ressources sont actuellement consacrées à l'élaboration d'un modèle de réglementation à bon escient. Les résultats de ce travail seront utiles lorsque l'ORMR reprendra ses travaux concernant la possibilité de procéder à des citations en dehors du cadre d'une inspection sur place.
Mettre à profit les partenariats et mobiliser de manière proactive le secteur, les maisons de retraite et les organismes communautaires.	En cours/ poursuite des travaux	<ul style="list-style-type: none"> • L'ORMR a accompli de grands progrès en nouant des partenariats de travail avec plusieurs organismes, autorités de réglementation et membres du secteur. Il poursuivra ce travail dans un souci d'amélioration continue afin de devenir un organisme de réglementation et un partenaire plus efficace aux fins de la protection des résidents.

Engagements du plan d'activités de l'exercice 2023-2024	Statut	
<p>Suivre et examiner les délais fixés pour la fin des inspections afin d'atteindre ou de dépasser les objectifs établis pour les inspections proactives et les niveaux de service visés pour les inspections réactives. Le but est d'effectuer au moins 90 p. 100 des inspections proactives dans un délai de 30 jours et au moins 90 p. 100 des inspections réactives, qui peuvent être plus complexes, dans un délai de 45 jours.</p>	<p>En cours/ poursuite des travaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les délais fixés pour les inspections proactives n'ont pas été respectés. • Les délais fixés pour les inspections réactives ont été respectés. • Le nombre d'inspections proactives et réactives a augmenté. La priorité ayant été accordée aux inspections réactives, les délais des inspections proactives ont été plus longs que l'objectif fixé. Un examen interne des processus et des ressources est en cours.
<p>Se focaliser sur l'amélioration du modèle de risque, l'objectif principal étant de réduire le risque de préjudice pour les résidents des maisons de retraite.</p>	<p>En cours/ poursuite des travaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les modifications qui ont été apportées au modèle de risque au cours de l'exercice considéré portent sur l'identification des établissements susceptibles de ne pas faire comme il se doit les signalements obligatoires. L'ORMR continuera d'actualiser son modèle de risque chaque année.
<p>Dispenser aux inspecteurs une formation sur l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI).</p>	<p>Reporté</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La formation des inspecteurs a été reportée le temps que l'ORMR finisse d'élaborer son plan pour l'inclusion, la diversité, l'équité, l'antiracisme et l'accessibilité, qui sera lancé au cours de l'exercice 2024-2025.
<p>Continuer d'aider le secteur à assurer la conformité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Évaluer les ressources disponibles sur le site Web pour déterminer quels modules d'aide à la conformité et quels autres documents doivent être modifiés sur la base des nouvelles exigences et orientations législatives ou autres. • S'efforcer de recenser les domaines qui sont réputés présenter un risque élevé pour la sécurité des résidents ou qui font l'objet de plaintes fréquentes et pour lesquels le secteur aurait besoin de conseils supplémentaires. • Examiner d'autres méthodes de diffusion et d'amélioration de ces outils didactiques afin de réduire les coûts tout en maintenant l'efficacité. 	<p>En cours/ poursuite des travaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Au cours de l'année écoulée, l'ORMR a élaboré un document d'orientation sur l'obligation de donner suite aux allégations de mauvais traitements et de négligence et l'a fait circuler auprès des intervenants du secteur. Il met actuellement au point des modules en complément de ce document. Il recrute également des experts spécialisés dans la conception de formations sur la conformité et accorde une attention accrue à ces activités.

Engagements du plan d'activités de l'exercice 2023-2024	Statut	
Continuer de publier les résultats liés à l'exécution de la loi sur le site Web pour que les Ontariennes et les Ontariens puissent prendre des décisions éclairées lorsqu'ils choisissent une maison de retraite agréée.	En cours/ poursuite des travaux	<ul style="list-style-type: none"> • L'ORMR a apporté des améliorations à la Base de données sur les maisons de retraite afin de mettre en évidence les ordonnances d'exécution. Il a également veillé à rendre plus complets les résumés des ordonnances figurant dans le registre public, notamment à fournir de plus amples détails sur les faits ayant conduit à l'ordonnance et aux exigences correspondantes, tout en protégeant la vie privée et l'anonymat des résidents concernés. • L'ORMR continuera de publier les résultats des mesures d'exécution de la loi.
Réfléchir à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un système de suivi de la récidive après des mesures d'exécution, ainsi qu'aux stratégies permettant d'en rendre compte régulièrement.	En cours/ poursuite des travaux	<ul style="list-style-type: none"> • L'ORMR n'a pas encore commencé à rendre compte de cette question en raison du décalage qui existe entre les mesures visées et la date de disponibilité des données. Un modèle de suivi est en cours d'élaboration.
Commencer à établir des critères pour la suppression de conditions sur le site Web.	Achevé	<ul style="list-style-type: none"> • Des orientations ont été élaborées et mises en œuvre pour aider la registrateur adjointe et le registrateur à déterminer s'il convient ou non de supprimer les conditions d'un permis (et, par conséquent, de les retirer du registre public). • Un document destiné au public expliquant le processus et les orientations concernant la suppression de conditions est en phase finale d'approbation.
Prévoir un réexamen des critères utilisés pour déterminer les montants des pénalités pécuniaires administratives afin de s'assurer que les décisions restent équitables et cohérentes et de faire preuve de transparence quant au montant des pénalités administratives imposées.	Achevé (examen des critères terminé)	<ul style="list-style-type: none"> • L'ORMR envisage de publier les montants des pénalités administratives sur son site Web. Il consultera les parties prenantes avant de prendre une décision finale.

Engagements du plan d'activités de l'exercice 2023-2024	Statut	
<p>Continuer de surveiller et d'évaluer l'efficacité du programme de contrôle de la conformité, relativement nouveau, et d'apporter des améliorations pour s'assurer que les maisons de retraite respectent leurs obligations réglementaires comme suite aux directives de l'organisme de réglementation.</p>	<p>Poursuite des travaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> Le programme a remporté un franc succès dans la mesure où il a permis d'améliorer grandement la précision des ordres de conformité, des ordres de gestion et des conditions et de rendre l'ORMR mieux à même de traiter les causes profondes des cas de non-conformité. Le succès du programme continuera d'être évalué au fil du temps.
<p>Continuer de travailler en étroite collaboration avec les titulaires de permis afin d'élaborer et de fournir aux résidents actuels et potentiels et à leurs familles des documents soulignant les avantages de la vie en maison de retraite et les normes que ces établissements doivent respecter.</p>	<p>Achevé/poursuite des travaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> L'ORMR a créé une ressource sur les avantages des maisons de retraite agréées, qui a été largement distribuée dans les maisons de retraite, dans les bureaux des députés provinciaux et lors de manifestations sectorielles, et il a conçu des trousseaux d'information à son sujet.
<p>Créer une série de documents courts et pertinents, sous forme imprimée et électronique, que les titulaires de permis pourraient fournir aux résidents actuels et potentiels et qui souligneraient les normes auxquelles les maisons de retraite agréées sont assujetties.</p>	<p>Reporté</p>	<ul style="list-style-type: none"> En raison de contraintes de capacité, ces travaux ont été reportés à l'exercice 2024-2025. Toutefois, les ressources et trousseaux d'information susvisés mettent en évidence les normes auxquelles les établissements agréés doivent se conformer.
<p>Mettre à profit les partenariats existants et en établir de nouveaux (notamment avec des partenaires en santé) afin de diffuser des renseignements qui aideront les aînés à prendre des décisions éclairées.</p>	<p>Achevé/poursuite des travaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> L'ORMR a noué des relations avec Provincial Geriatrics Leadership Ontario, l'Ontario Personal Support Workers Association et l'Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario, entre autres. Il continuera d'établir des liens au cours de l'exercice 2024-2025.

Engagements du plan d'activités de l'exercice 2023-2024	Statut	
<p>Examiner les possibilités de participer à des conférences, à des salons et à des manifestations, comme le rassemblement annuel Together We Care et d'autres forums organisés par des groupes de défense des droits des aînés, parmi lesquels CanAge, Elder Abuse Prevention Ontario et d'autres organismes communautaires.</p>	<p>Achevé/ poursuite des travaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> L'ORMR a participé à des manifestations sectorielles organisées par l'Ontario Retirement Communities Association, AdvantAGE et l'Ontario Long Term Care Home Association. Il a également participé à des présentations données dans des maisons de retraite et au Comité de liaison pour les services aux aînés (ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité), et il a commencé à participer à des salons pour personnes âgées par l'intermédiaire de l'Association des centres pour aînés de l'Ontario.
<p>Collaborer avec des médias ethnoculturels et des journaux communautaires pour atteindre les aînés issus de la diversité dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais.</p>	<p>En cours/ poursuite des travaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> L'ORMR a élaboré des ressources dans les six langues les plus courantes en Ontario.
<p>Chercher des moyens de mobiliser davantage le conseil consultatif des parties prenantes (CCPP) et de créer d'autres forums et groupes de travail pour associer d'autres titulaires de permis qui souhaitent participer au CCPP afin d'obtenir leurs perspectives de première ligne.</p>	<p>En cours/ poursuite des travaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> L'ORMR a poursuivi son action pour interagir avec le CCPP sur des questions importantes, comme les droits à payer et la Déclaration annuelle de renseignements (voir le rapport annuel du CCPP). Des travaux sont en cours pour mettre sur pied un conseil consultatif des titulaires de permis. Des titulaires de permis ont également participé à des groupes de travail concernant les formulaires Web et la mise à l'essai du nouveau portail.
<p>Réfléchir à des stratégies permettant de mobiliser directement un plus grand nombre de résidents dans la province et d'améliorer la représentation des personnes qui résident dans les quelque 780 maisons de retraite agréées de l'Ontario.</p>	<p>En cours/ poursuite des travaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> L'ORMR a continué d'organiser des réunions mensuelles avec le réseau des résidents (qu'il a lui-même créé) et présenté des exposés à des conseils de résidents.
<p>Chercher de nouveaux moyens d'accroître la transparence, comme la production d'un rapport annuel sur l'exécution de la loi, la sécurité et les risques.</p>	<p>En cours</p>	<ul style="list-style-type: none"> Au cours de l'exercice considéré, l'ORMR a commencé à rédiger un rapport annuel sur la conformité, qui sera publié au cours de l'exercice 2024-2025.

Engagements du plan d'activités de l'exercice 2023-2024	Statut	
<p>Poursuivre l'automatisation des fonctions de l'ORMR afin d'améliorer son efficacité et sa capacité de suivre, de signaler et d'analyser les tendances en matière de préjudice dans le cadre d'un processus d'exploration.</p>	<p>Achevé</p>	<ul style="list-style-type: none"> L'ORMR a mis en service un nouveau système informatique. Celui-ci améliore la collecte de données et évite au personnel d'avoir à procéder à des opérations d'exploration. Il permet ainsi d'accélérer la communication de l'information et de réduire le temps de traitement lors des analyses.
<p>Continuer de fournir au ministre et au Bureau du médecin hygiéniste en chef des renseignements sur les mesures permettant aux maisons de retraite de continuer à gérer et à signaler les éclosions et les cas de COVID-19 et d'autres maladies infectieuses.</p>	<p>En cours/poursuite des travaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> L'ORMR continue de faire régulièrement part de ses commentaires au ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité et de signaler les éclosions au moins une fois par mois.
<p>L'ORMR est très sensible à la nécessité de protéger le bien-être physique et mental des résidents sans toutefois alourdir le fardeau administratif. Il continuera de chercher des moyens d'alléger le fardeau réglementaire tout en protégeant les résidents.</p>	<p>En cours/poursuite des travaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> L'ORMR a mis en œuvre le processus de Déclaration annuelle de renseignements afin de réduire le nombre d'échanges ayant lieu avec les titulaires de permis au cours de l'année. Le but est de limiter la fréquence des démarches administratives à une seule fois par an. L'ORMR élabore actuellement un modèle de réglementation à bon escient et veille, à cet égard, à aligner ses mesures réglementaires sur les vulnérabilités des résidents, compte tenu de leurs besoins en matière de soins, tout en s'efforçant de réduire le fardeau administratif dans la mesure du possible.
<p>S'appuyer sur les activités de collecte et d'analyse de données pour tenter de mieux comprendre les niveaux d'acuité des personnes vivant dans une maison de retraite qui attendent un placement en foyer de soins de longue durée.</p>	<p>Achevé</p>	<ul style="list-style-type: none"> L'ORMR a obtenu des données sur le nombre de résidents en attente d'un placement en foyer de soins de longue durée. Il s'attachera à obtenir des données provenant des Services de soutien à domicile et en milieu communautaire (SSDMC) afin de mieux comprendre le score d'acuité des résidents bénéficiant de soins résidentiels.

55, rue York, bureau 700
Toronto (Ontario)
M5J 1R7



Téléphone : 416 440-3570

Numéro sans frais : 1 855 275-7472

Courriel : info@rhra.ca

Télécopieur : 1 855 631-0170

RHRA.ca/fr