

**Soyez informé(e).**

**Comprenez vos droits.**

**Sachez où trouver de l'aide.**

*Votre guide sur les droits et protections des  
résidents dans les maisons de retraite agréées  
de l'Ontario*



Ce guide vous sera utile en tant que résident(e) d'une maison de retraite agréée en Ontario. Que vous ayez des préoccupations, que vous ayez besoin de soutien ou que vous souhaitiez simplement rester informé(e), nous sommes là pour vous aider à vous sentir en sécurité, respecté(e) et autonome.



## Qui nous sommes

L'Office de réglementation des maisons de retraite (ORMR) est un organisme indépendant, autofinancé et sans but lucratif, créé en vertu de la **Loi de 2010 sur les maisons de retraite** pour protéger la sécurité, les droits et le bien-être des résidents des maisons de retraite agréées de l'Ontario.

---

## Ce que nous faisons

- » Délivrer des permis aux maisons de retraite et tenir une base de données publique en ligne.
- » Fournir des informations et des conseils fiables sur la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* et les règles auxquelles doivent se conformer ces maisons.
- » Inspecter les maisons de retraite et intervenir lorsque les règles ne sont pas respectées.
- » Répondre aux préoccupations, aux plaintes et aux signalements de préjudices subis par les résidents, ou de risques de préjudice, en aidant les maisons et leurs résidents à trouver des solutions.

## Contactez-nous

Avez-vous besoin d'aide ou de réponses à vos questions? Un simple appel ou clic suffit :

- » **Téléphone** : 1 855 275-7472
- » **Courriel** : [info@rhra.ca](mailto:info@rhra.ca)
- » **Site Web** : [rhra.ca/fr](http://rhra.ca/fr)

---

## Un soutien à votre façon

Si vous avez un handicap, nous collaborerons avec vous pour rendre nos services faciles d'accès et simples à utiliser. Nous respectons les lois ontariennes sur l'accessibilité et nous nous engageons à éliminer les obstacles.

Si le français est votre langue de prédilection, vous avez le droit de l'utiliser pour communiquer avec nous. Nous pouvons également avoir des documents dans d'autres langues; il suffit de nous le demander.

## Comprendre vos droits

Vivre dans une maison de retraite agréée signifie bénéficier d'un lieu sûr et bienveillant, où vos droits en tant que locataire et résident(e) sont protégés.

### Vos droits en tant que locataire

Lorsque vous louez un logement dans une maison de retraite agréée, vous êtes d'abord considéré(e) comme locataire, conformément à la **Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation** de l'Ontario. Cette loi établit les règles qui régissent la relation entre la maison (à titre de locateur) et vous (à titre de locataire). Toute maison de retraite doit vous fournir un contrat de location écrit.

La *Loi sur la location à usage d'habitation* protège vos droits en ce qui concerne :

- » la fréquence des hausses de loyer;
- » les conditions de location et les baux, y compris les services de soins;
- » les normes de sécurité et d'entretien dans la maison de retraite.

Pour en savoir plus, communiquez avec la Commission de la location immobilière au 1 888 332-3234 ou consultez son site Web [tribunalsontario.ca/cli](http://tribunalsontario.ca/cli).

La *Loi sur la location à usage d'habitation* définit vos droits à titre de **locataire**, tandis que la *Loi sur les maisons de retraite* établit les règles relatives à vos soins et à votre sécurité en tant que **résident(e)**.

## **Vos droits en tant que résident(e)**

Lorsque vous vivez dans une maison de retraite agréée, vous êtes également protégé par la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* de l'Ontario, qui comprend la **Déclaration des droits des résidents**. Ces droits visent à assurer votre sécurité, à vous tenir informé(e) et à vous faire participer aux décisions concernant vos soins et votre vie quotidienne.

Vous avez le droit de :

- » vivre dans une maison de retraite sécuritaire et propre;
- » participer aux décisions concernant vos soins;
- » recourir aux prestataires de soins de votre choix;
- » connaître les services de soins offerts et leur coût;
- » recevoir un avis écrit de toute augmentation des coûts.

Ces droits doivent être clairement affichés dans chaque maison. Le personnel est formé pour les comprendre et les respecter. Pour consulter l'intégralité de la *Déclaration des droits des résidents*, visitez le site Web [rhra.ca/fr](http://rhra.ca/fr).

## **Exprimer vos préoccupations**

Si quelque chose vous semble anormal – qu'il s'agisse de vos soins, de la gestion de la maison ou de la façon dont le personnel vous traite –, sachez que vous avez le droit de vous exprimer. Vous êtes également protégé(e) : personne n'a le droit de vous punir parce que vous avez exprimé vos préoccupations. Si quelqu'un tente de vous en empêcher, l'Office de réglementation des maisons de retraite (ORMR) interviendra.

## **Commencez par en parler à la direction de la maison**

Chaque maison de retraite est légalement tenue de disposer d'un processus de traitement des plaintes. Vous pouvez demander des précisions au personnel ou consulter votre dossier d'information.

Si vous rencontrez un problème, qu'il s'agisse d'un repas manqué, d'une question d'entretien ou de tout autre souci, il est préférable d'en discuter d'abord avec la direction de la maison.



Une fois que la maison a connaissance de votre problème, elle doit l'examiner et vous répondre dans un délai de 10 jours ouvrables. La réponse devrait préciser :

- » la façon dont la maison compte résoudre le problème;
- » le moment où la question sera traitée;
- » ou les raisons pour lesquelles la maison juge qu'aucune mesure n'est nécessaire.

### **Mesures à prendre si vous avez besoin d'aide supplémentaire**

Si la réponse de la maison ne vous satisfait pas, vous pouvez contacter l'ORMR. Nous sommes là pour vous écouter, vous guider et vous soutenir.

Nous commençons par vous aider à résoudre vos problèmes de façon simple et informelle, par exemple en vous donnant des conseils ou en discutant avec vous et la maison de retraite. Cette approche permet souvent de trouver des solutions plus rapides et collaboratives.

Si cela ne suffit pas, nous pouvons vous accompagner vers l'étape suivante en utilisant notre processus de plainte officielle.

## **Processus de plainte officielle**

Nous vous demandons de soumettre votre plainte officielle par écrit et d'y inclure vos coordonnées. Cela nous permet de vous répondre et de vous soutenir tout au long du processus.

Les plaintes officielles ne peuvent pas être anonymes, car nous travaillons directement avec vous et la maison de retraite pour bien comprendre la situation et résoudre le problème.

À la réception de votre plainte écrite :

- » nous l'examinerons et vous contacterons si nous avons besoin de renseignements supplémentaires;
- » nous informerons la maison en lui communiquant votre nom et les précisions de votre plainte afin qu'elle puisse y répondre de manière appropriée;
- » nous vous enverrons une lettre expliquant les mesures que nous avons prises et les étapes suivantes.

## Signaler les préjudices subis par les résidents ou les conditions dangereuses

Si vous constatez ou soupçonnez qu'un(e) résident(e) subit des préjudices tels que de la maltraitance, de la négligence ou des soins non sécuritaires, veuillez le signaler à :

- » **la maison de retraite** – elle est légalement tenue de le déclarer à l'ORMR;
- » **ou directement auprès de l'ORMR** – vous pouvez même le faire anonymement, si vous préférez.

Lorsque vous faites un signalement, essayez d'inclure :

- » la description de la situation;
- » le moment et le lieu de l'incident;
- » les personnes impliquées.

L'ORMR prend chaque signalement au sérieux et agit rapidement pour assurer la sécurité des résidents. Cela peut comprendre l'inspection de la maison de retraite, des entretiens avec le personnel et la vérification que les mesures nécessaires ont été prises. Si nous effectuons une inspection de la maison, le rapport final sera publié sur notre site Web et affiché dans la maison.

## Autres endroits où obtenir de l'aide

Certaines questions ne relèvent pas du rôle de l'ORMR. Si vos préoccupations concernent le loyer, la sécurité des installations électriques ou le bâtiment lui-même (p. ex. les ascenseurs), voici quelques organismes qui pourraient vous aider :

- » **Commission de la location immobilière :** [tribunalsontario.ca/cli](https://tribunalsontario.ca/cli)
- » **Office des normes techniques et de la sécurité :** [tssa.org/fr](https://tssa.org/fr)
- » **Electrical Safety Authority:** [esasafe.com](https://esasafe.com)

Pour obtenir la liste d'autres organismes pouvant vous aider, visitez [rhra.ca](https://rhra.ca) ou appelez-nous; nous vous orienterons vers celui qui convient le mieux à votre situation.



## Aide financière en cas de fermeture de votre maison de retraite à la suite d'une urgence

Si votre maison de retraite ferme subitement en raison d'une urgence (comme un incendie ou une inondation), l'ORMR peut être en mesure de vous aider à couvrir certains frais imprévus, notamment :

- » logement temporaire;
- » repas et soins;
- » frais de déménagement.

Vous pourriez avoir droit à une aide allant jusqu'à 3 500 \$, selon votre situation. Ce soutien n'est offert qu'en cas d'urgence, lorsque votre maison de retraite ne peut plus assurer ses activités. Si cela se produit, appelez-nous et nous vous indiquerons les démarches à suivre.

---

## Possibilité de vous faire entendre : rejoignez le réseau des résidents de l'ORMR

S'exprimer ne se limite pas à faire part de préoccupations; il s'agit aussi de présenter vos idées, de créer des liens avec les autres et de contribuer à améliorer la vie en maison de retraite.

Le réseau des résidents de l'ORMR regroupe des résidents de partout en Ontario qui se réunissent régulièrement pour échanger sur leurs expériences, donner leur avis et collaborer directement avec le personnel de l'ORMR, qui offre un soutien continu aux membres.

- » **Réunions** : 1 heure, 6 fois par an (en ligne)
- » **Participez quand vous le pouvez** : sans pression ni engagement
- » **Pour participer** : envoyez un courriel à [communications@rhra.ca](mailto:communications@rhra.ca) ou visitez le site Web [rhra.ca/fr](http://rhra.ca/fr)

Vous découvrirez vos droits, aborderez des sujets liés à la santé et à la sécurité publiques, et contribuerez à façonner un avenir meilleur pour tous les résidents. Nous serions ravis d'avoir de vos nouvelles!

**Grâce à une bonne communication, un soutien solide et des informations claires, votre maison de retraite peut être un lieu où vous vous sentez en sécurité, respecté(e) et autonome.**