

Rapport sur l'état de la mise en œuvre des recommandations de l'agent ou de l'agente de gestion des risques

Introduction

L'agente ou l'agent de gestion des risques (AGR) de l'Office de réglementation des maisons de retraite (ORMR) est chargé, chaque année, d'examiner la façon dont l'ORMR assure l'application de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* (la Loi) et du Règlement de l'Ontario 166/11 (le règlement), ainsi que d'en évaluer l'efficacité, notamment ses activités effectives et projetées. À cette fin, l'AGR prépare un rapport annuel assorti de recommandations. Dans le cadre de son obligation de rendre compte au public, au conseil d'administration et au ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité (MSAA), et afin d'accroître sa transparence, l'ORMR fournit ci-dessous un rapport sur l'état de la mise en œuvre de chaque recommandation de l'AGR. Pour chaque recommandation initiale de l'AGR, ce rapport indique l'exercice au cours duquel elle a été formulée, l'état actuel de la mise en œuvre (terminée, partiellement terminée, en cours ou en attente) et la date d'achèvement prévue. La mention « partiellement terminée » signifie qu'au moins une partie des mesures prévues par l'ORMR en réponse à la recommandation est terminée, mais que la mise en œuvre n'est pas encore complète. La mention « en cours » signifie que l'ORMR a commencé à agir pour donner suite à la recommandation, mais que des mesures supplémentaires sont encore nécessaires. Un résumé des progrès réalisés à ce jour est également fourni. Pour obtenir la réponse complète de l'ORMR à chaque recommandation, veuillez consulter la réponse de l'ORMR au rapport de l'AGR pour l'exercice concerné (les liens figurent sur la page Web « Agente ou agent de gestion des risques » – <https://www.rhra.ca/fr/about-rhra/risk-officer/>). La mention « S.O. » (sans objet) apparaît dans la colonne « Date d'achèvement prévue » si la mise en œuvre de la recommandation était terminée au moment de la publication de chaque rapport antérieur de l'AGR. En rendant ces renseignements publics, l'ORMR s'efforce de continuer d'améliorer la sécurité et la protection des résidents des maisons de retraite et de soutenir le travail et l'efficacité de l'AGR.

été 2026

Exercice visé par le rapport de l'AGR	Commentaire/recommandation de l'AGR	État actuel de la mise en œuvre	Réponse de l'ORMR	Date d'achèvement prévue
2014-2015	1. Il est clair que l'ORMR s'est fermement engagé à mettre en place une réglementation efficace pour la protection des résidents. Les efforts qu'il a déployés pour élaborer et mettre en œuvre son cadre initial de délivrance de permis fondé sur l'analyse des risques sont considérables. Les premiers critères de délivrance de permis étaient axés sur les risques susceptibles d'être encourus par les résidents. En plus des données autodéclarées et des renseignements sur les organismes figurant généralement dans les demandes, l'ORMR a effectué plus de 200 visites sur place pour confirmer les niveaux de risque initialement prévus. Les premières inspections routinières ont eu lieu à l'automne 2014. Pour continuer de perfectionner le processus d'inspection, il est recommandé à l'avenir de mettre l'accent sur la collecte d'éléments prouvant qu'une maison de retraite sera et est exploitée de façon sécuritaire, efficace et conforme aux normes de l'ORMR.	terminée	L'ORMR continue d'effectuer des inspections proactives et réactives, de travailler avec les partenaires communautaires et de collaborer avec d'autres organismes de réglementation afin de recueillir des éléments probants pour repérer les maisons de retraite qui sont susceptibles de ne pas être exploitées conformément à la Loi. Les renseignements relatifs à l'inspection sont utilisés dans le modèle de risque de l'ORMR pour identifier les maisons de retraite présentant un risque accru d'être exploitées d'une manière qui ne permet pas d'assurer la sécurité des résidents. Des modules d'aide à la conformité (MAC) sur la gestion des plaintes, sur la planification des mesures d'urgence, sur la gestion des comportements, sur les évaluations et les programmes de soins et sur la prévention et le contrôle des infections ont été élaborés afin de clarifier les exigences et les attentes en matière de conformité pour les exploitants.	S.O.
2014-2015	2. Les critères approuvés pour la délivrance de permis fondée sur l'analyse des risques ont été appliqués de façon cohérente dans les demandes de permis initiales; l'échelle de notation fondée sur l'analyse des risques de l'ORMR, décrite dans le présent rapport et basée sur les critères du cadre, a également été appliquée de manière cohérente.	terminée	Aucune autre mesure n'est requise.	S.O.
2014-2015	3. Les inspections ont été effectuées en temps utile au cours de la première année suivant le processus de délivrance de permis initial. Les mesures et les plans correctifs qui ont pu être demandés au cours du processus de délivrance de permis initial ont été examinés et vérifiés, ce qui a donné lieu à des modifications des premières notations. Lorsque des modifications ont été apportées aux notations, la justification m'a semblé claire et appropriée.	terminée	Aucune autre mesure n'est requise.	S.O.
2014-2015	4. Il est recommandé à l'ORMR de continuer à recueillir autant de données et de renseignements que possible dans les domaines de la délivrance de permis, des inspections et des plaintes afin de déterminer les principales tendances, de sorte que les futures politiques, procédures et modifications législatives ou réglementaires soient fondées sur des éléments probants étayés par les données recueillies et qu'elles fournissent un moyen de mesurer l'efficacité des activités réglementaires.	terminée	L'un des objectifs stratégiques de l'ORMR est la prise de décisions éclairées qui se fondent sur des données. L'ORMR a pris des mesures comme l'élaboration de son modèle de risque sur la base d'éléments probants. Depuis 2018, l'ORMR utilise les données sur les préjudices recueillies lors des inspections pour orienter son modèle de risque. Ces données informent également le déploiement des normes de conformité et des modules d'aide à la conformité de l'ORMR.	S.O.
2014-2015	5. Tous les tiers qui jouent un rôle en matière de surveillance ou qui interviennent autrement dans les maisons de retraite (ONTS, OSIE, CHATS, bureaux de santé publique, services des incendies, ordres de réglementation des professionnels de la santé, etc.) doivent être recensés et il est recommandé à l'ORMR d'examiner ces « chaînes de responsabilité » respectives afin de cerner les « lacunes » et la manière dont elles peuvent être comblées pour réduire les risques potentiels en matière de réglementation et de réputation.	terminée	Aucune autre mesure n'est requise sur la base des recommandations formulées dans le rapport annuel 2023-2024 de l'agent de gestion des risques.	S.O.
2014-2015	6. Il est également recommandé d'examiner les dispositions actuelles de la Loi et du règlement pour déterminer les domaines, comme les deux exemples susmentionnés, dans lesquels l'autorité de l'ORMR et sa capacité à protéger le plus efficacement possible les résidents des maisons de retraite agréées pourraient être renforcées afin d'améliorer l'efficacité de la réglementation et d'atténuer les risques potentiels.	terminée	Voir la recommandation n° 5 de 2014-2015 ci-dessus pour plus de détails.	S.O.

Rapport sur l’état de la mise en œuvre des recommandations de l’agent ou de l’agente de gestion des risques

2015-2016	1. L’AGR a constaté que dans une affaire où il a interjeté appel, sans succès, auprès du Bureau du commissaire à l’information et à la protection de la vie privée (CIPVP), l’ORMR n’a pas pu avoir accès aux renseignements qu’il avait demandés à la police en vertu de la <i>Loi sur l’accès à l’information municipale et la protection de la vie privée</i> (LAIMPVP). La demande a été rejetée parce que la décision de divulguer ou non les renseignements est laissée à la discrétion de la police et que l’ORMR n’est pas une entité désignée au sens de la LAIMPVP. L’AGR a déclaré que la non-divulgation de ces renseignements à l’ORMR peut poser un risque pour les autres résidents, ainsi que pour l’ORMR.	terminée	Après examen, l’ORMR a formulé des recommandations au MSAA concernant l’échange de renseignements et les restrictions pertinentes. D’autres recommandations seront formulées, si nécessaire.	S.O.
2015-2016	2. L’AGR a constaté que la prévalence de la démence semble augmenter au sein de la population âgée. La démence étant considérée comme un facteur qui contribue aux tentatives de fugue, à la violence entre résidents et à d’autres comportements problématiques dans les maisons de retraite, un examen plus attentif de ces tendances peut se justifier dans le cadre du processus d’inspection routinière. En outre, l’AGR a indiqué que l’ORMR pourrait recueillir et utiliser de manière proactive les données relatives à ces types d’incidents, afin de mieux cerner et atténuer le risque encouru par les résidents.	terminée	Grâce à ses initiatives de suivi des préjudices, l’ORMR est en mesure d’évaluer où des préjudices graves sont susceptibles de survenir pour cause de non-conformité. La gestion des comportements est l’un des cinq principaux domaines de préoccupation de l’ORMR. Le modèle de risque est mis à jour chaque année, en fonction des données sur les préjudices. Cela permet de s’assurer que le modèle de risque continue de mettre l’accent sur les domaines de préoccupation. En outre, les données ont conduit à l’élaboration de la norme de conformité et du module d’aide à la conformité sur la gestion des comportements en 2020.	S.O.
2015-2016	3. L’AGR a indiqué que, dans l’idéal, toutes les maisons de retraite devraient déterminer, avant d’accepter un résident ou une résidente, si elles sont en mesure de fournir le niveau de soins requis ou de gérer de manière appropriée les éventuels comportements problématiques. Toutefois, l’AGR a également constaté que les dispositions actuelles en matière de protection de la vie privée et de confidentialité peuvent entraver l’obligation de procéder à de telles évaluations sans consentement préalable.	terminée	Le module d’aide à la conformité (MAC) de l’ORMR sur les évaluations et les programmes de soins est disponible sur son site Web depuis le 1 ^{er} mai 2019.	S.O.
2015-2016	4. L’AGR a indiqué que l’examen des dossiers d’inspection n’a permis de recenser aucune politique visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence et définissant les pratiques, les actions ou les mesures concrètes que les maisons de retraite doivent prendre pour anticiper et prévenir de tels incidents, mais qu’il ne s’agit pas non plus d’une exigence actuelle. Lors de l’inspection simulée, l’AGR a constaté que l’inspecteur ou l’inspectrice n’a pas cherché à dépasser les politiques écrites pour déterminer quelles mesures ont effectivement été prises pour atténuer ces risques potentiels. En revanche, l’AGR a noté qu’en règle générale, les inspecteurs tiennent compte de la stratégie de gestion des comportements, et qu’ils respectent les exigences relatives à l’analyse de tous les cas de mauvais traitements ou de négligence ainsi qu’à l’évaluation annuelle de la politique de l’établissement.	terminée	Aucune autre mesure n’est requise.	S.O.
2015-2016	5. L’AGR a constaté l’existence d’un risque potentiel pour les aînés vivant dans des maisons de retraite agréées qui accueillent également d’autres résidents, comme des personnes ayant des antécédents ou des problèmes de santé préexistants (par exemple, des troubles mentaux). Il est possible que certains aînés choisissent de ne pas intégrer ou de quitter une maison de retraite parce qu’ils réalisent qu’il s’agit d’un établissement à usage mixte.	terminée	Aucune autre mesure n’est requise.	S.O.
2015-2016	6. L’AGR a analysé l’examen et la révision du cadre de gestion des risques effectués par l’ORMR et a conclu que les mesures prises par l’ORMR en vue de l’amélioration continue de la qualité de son programme d’inspection sont appropriées et devraient renforcer considérablement son efficacité pour ce qui est d’assurer la sécurité et la protection des résidents.	terminée	Le nouveau programme d’inspection routinière mis en place par l’ORMR en 2019 se concentre désormais sur la mise en œuvre des politiques, des procédures et des exigences en matière de soins par les maisons de retraite. Pendant leur visite sur place, les inspecteurs consacrent plus de temps aux observations et aux interactions avec le personnel et les résidents qu’à l’examen des documents. Les domaines d’inspection continueront d’évoluer en fonction des renseignements recueillis par le biais du cadre de gestion des risques.	S.O.
2015-2016	7. L’AGR a examiné les efforts que l’ORMR a déployés, grâce à l’orientation et à la formation continue, pour améliorer la « fidélité interjuges » des inspecteurs afin d’accroître la fiabilité et la cohérence des résultats. L’AGR a proposé une autre approche possible, qui consiste à demander à au moins deux inspecteurs de procéder à une inspection objective et indépendante de la même maison de retraite, puis de comparer leurs résultats et d’en discuter dans le cadre d’un exercice d’apprentissage afin de déterminer où se situent les différences et pourquoi.	terminée	L’ORMR produit des rapports d’évaluation mensuels sur la base des inspections routinières et des normes de conformité. Ces rapports sont utilisés pour évaluer la « fidélité interjuges » des inspecteurs. Ils font régulièrement l’objet d’un examen trimestriel.	S.O.
2015-2016	8. L’AGR a constaté que lorsque des mesures correctives sont requises à la suite d’une inspection routinière, le rapport d’inspection n’indique pas toujours le délai dans lequel elles sont censées être prises. L’AGR a également souligné qu’il est important que les rapports d’inspection prêts à être publiés dans le registre public contiennent des renseignements cohérents et utiles pour tout un chacun.	terminée	En mai 2023, l’ORMR a mis en place un nouveau rapport d’inspection. En plus d’accroître la transparence, ce rapport est plus informatif pour le public. D’autres changements pourront être entrepris à l’avenir dans le cadre de l’amélioration continue et suite à la rétroaction sur le rapport actuel.	S.O.

Rapport sur l’état de la mise en œuvre des recommandations de l’agent ou de l’agente de gestion des risques

2016-2017	Un plan valable et soutenable visant à garantir la suffisance et la viabilité financière du Fonds d’urgence pour les années à venir devrait être élaboré et approuvé par le conseil d’administration dans les plus brefs délais. Le conseil d’administration devrait, avec tout le respect qui lui est dû, envisager le processus suivant en deux étapes :	terminée	Voir les précisions ci-dessous.	S.O.
2016-2017	1. Fixer un objectif de financement sur la base de l’expertise appropriée. Les chiffres et les données relatives aux paiements et à la nature des événements conduisant à des paiements au cours des trois derniers exercices, depuis l’entrée en vigueur de la loi habilitante, seraient utiles pour aider le conseil d’administration à déterminer quel devrait être l’objectif de financement intégral souhaité. Il est recommandé au conseil d’administration de fixer un objectif de financement dès que possible en 2017.	terminée	Aucune autre mesure n’est requise.	S.O.
2016-2017	2. Établir un plan pour atteindre l’objectif souhaité. Le conseil d’administration a déjà examiné les options susmentionnées. L’ORMR pourrait, à l’avenir, envisager d’élaborer une ligne directrice ou une proposition à l’intention des maisons de retraite concernant le contenu des polices d’assurance des frais supplémentaires, dans un souci de cohérence.	terminée	En 2016, l’ORMR a élaboré une ligne directrice pour aider les maisons de retraite à se conformer aux exigences de la Loi relatives à la couverture d’assurance des frais supplémentaires. D’autres mesures de l’ORMR sur l’assurance des frais supplémentaires seront mises en œuvre d’ici 2022 en réponse à une recommandation connexe formulée dans le rapport du Bureau de la vérificatrice générale de l’Ontario du 7 décembre 2020.	S.O.
2016-2017	Bien que le paragraphe 5.1 (2.1) du règlement exige que tout titulaire de permis d’une maison de retraite maintienne en vigueur une assurance des frais supplémentaires souscrite auprès d’un assureur agréé, un nombre relativement élevé d’exploitants et de titulaires de permis n’ont pas fourni à l’ORMR en 2015-2016 les preuves demandées quant aux polices d’assurance des frais supplémentaires payées en vigueur. Le fait que plus de 300 exploitants et titulaires de permis n’aient pas fourni de certificats d’assurance des frais supplémentaires en 2016 a incité l’ORMR à lancer son projet d’automatisation de l’assurance des frais supplémentaires* (voir la remarque ci-dessous). Remarque : L’ORMR a pris des mesures proactives pour étudier les moyens d’augmenter les niveaux de conformité. Depuis l’été 2016, l’ORMR a entrepris deux nouveaux projets visant à améliorer à la fois la conformité et la sensibilisation des parties prenantes. L’objectif du projet d’automatisation des courriels et de l’assurance des frais supplémentaires est d’accroître l’automatisation au sein de l’organisme afin de simplifier et d’améliorer la conformité et les communications de l’ORMR.	terminée	Aucune autre mesure n’est requise.	S.O.
2017-2018	Une stratégie complémentaire d’évaluation et d’amélioration continue de la qualité comprendra un cadre d’évaluation visant à mesurer et à évaluer les effets du processus décisionnel fondé sur le risque, à déterminer les liens entre les préjudices identifiés et les notations du risque, ainsi qu’à soutenir un processus d’évaluation et de communication des résultats par le biais de feuilles de notation publiques.	terminée	Depuis le lancement de son modèle de risque en 2017, l’ORMR a effectué des mises à jour et des examens annuels afin de préciser la méthodologie et d’intégrer plus de données. À son lancement, le modèle de risque se fondait sur des scores dérivés d’opinions d’experts concernant la gravité de la non-conformité à chaque disposition de la Loi et du règlement. En 2018, l’ORMR a intégré des données sur les préjudices et a décidé que le score de risque serait fondé sur des données probantes. En 2019, l’ORMR a commencé à intégrer d’autres risques, comme l’assurance des frais supplémentaires et le risque inhérent pour les maisons de retraite nouvellement agréées.	S.O.
2017-2018	La décision de l’ORMR d’organiser un examen externe du processus par un groupe d’éminents spécialistes internationaux est un pas de plus dans la bonne direction. Le but ultime du cadre de gestion des risques et des stratégies connexes est de passer d’un système axé sur la réduction des préjudices à un système visant à améliorer la qualité de vie des résidents des maisons de retraite de l’Ontario.	terminée	Aucune autre mesure n’est requise.	S.O.
2018-2019	1. Revoir et consolider la « trousse d’invitation » afin de définir clairement l’objet du Programme de soutien en matière de conformité (le Programme de SC), son lien avec les obligations réglementaires et l’aide qu’il permettra d’apporter. La trousse devrait également inclure le calendrier du Programme de SC, les activités qui sont exclues ainsi que d’autres renseignements pertinents pour la participation de la maison de retraite, le tout dans un format convivial. Cette recommandation permettra de réduire la confusion au départ et devrait contribuer à augmenter le taux de participation au Programme de SC.	terminée	L’ORMR a élaboré une nouvelle lettre de présentation du soutien en matière de conformité à l’intention des titulaires de permis, ainsi qu’une feuille de travail traitant les domaines évoqués dans la recommandation de l’AGR.	S.O.
2018-2019	2. Continuer d’élaborer des normes d’interprétation et d’offrir des activités de sensibilisation conviviales en ligne. Cette banque de renseignements enrichie peut servir de point de départ aux participants du Programme de SC pour les aider à régler les problèmes qui se posent. Cette possibilité d’« auto-assistance » permettrait également de réduire la dépendance à l’égard des membres du personnel du Programme de SC, ainsi que la durée et la fréquence des contacts avec ces derniers. L’approche pourrait permettre au Programme de SC de soutenir d’autres maisons de retraite sans qu’il soit nécessaire de recruter du personnel supplémentaire. En continuant de mettre l’accent sur la sensibilisation, l’ORMR remplit également son mandat tel qu’il est décrit au paragraphe 16 b) de la Partie II de la Loi.	terminée	L’ORMR a élaboré et mis à disposition sur son site Web les modules d’aide à la conformité (MAC) suivants : Évaluations et programmes de soins (1 ^{er} mai 2019) Planification des mesures d’urgence (3 octobre 2019) Gestion des comportements (14 décembre 2020) Gestion des plaintes (4 décembre 2019) Prévention et contrôle des infections (PCI) (1 ^{er} avril 2021) Un MAC sur la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence est prévu à l’avenir.	S.O.

Rapport sur l’état de la mise en œuvre des recommandations de l’agent ou de l’agente de gestion des risques

2018-2019	3. Réévaluer le « plafond » imposé et faire preuve de souplesse pour inviter les maisons de retraite à participer au Programme de SC. Le temps supplémentaire consacré au Programme de SC peut être réduit en mettant en œuvre d’autres recommandations de ce rapport (par exemple celle concernant l’auto-assistance en ligne additionnelle).	terminée	Le Programme de SC a été suspendu afin de concentrer les ressources sur la gestion de la pandémie de COVID-19. La réduction des activités de gestion de crise s’accompagne d’une mise en œuvre accrue du Programme de SC. Il n’y a plus de « plafond », mais le champ d’activité est dicté par les ressources disponibles et les priorités sont établies en fonction du risque. Le Programme de SC est susceptible d’être interrompu à l’avenir, en fonction des activités de gestion de crise.	S.O.
2018-2019	4. Sur la base de critères spécifiques, l’ORMR devrait envisager d’offrir le Programme de SC à toutes les maisons de retraite à risque élevé, y compris celles qui sont titulaires d’un nouveau permis ou d’un permis transféré. À titre d’exemple, en cas de transfert de propriété d’une maison de retraite à risque élevé, il peut être justifié d’offrir le Programme de SC au nouveau ou à la nouvelle titulaire de permis compte tenu des constatations antérieures. Cette approche aidera les maisons de retraite nouvellement agréées à améliorer la conformité dès le départ, ce qui devrait permettre de réduire l’ampleur des conclusions d’inspection et aider à nouer une relation solide avec le nouveau ou la nouvelle titulaire de permis (ou la nouvelle maison de retraite).	terminée	À l’heure actuelle, les exploitants nouvellement agréés reçoivent le soutien en matière de conformité lorsque l’ORMR estime que la maison de retraite pourrait bénéficier du Programme de SC peu de temps après la délivrance du permis. Des critères ont été élaborés et intégrés dans les politiques existantes.	S.O.
2018-2019	5. Pour les participants au Programme de soutien en matière de conformité (le Programme de SC) faisant partie d’une chaîne, il convient d’offrir le soutien et de tenir les discussions y afférentes au niveau du ou de la titulaire de permis, au lieu d’intervenir uniquement à l’échelle des maisons de retraite. Cela permettra de s’assurer qu’un ou une titulaire de permis qui exploite plusieurs établissements est en mesure de répondre aux préoccupations de toutes les maisons de retraite dont il ou elle est propriétaire et de mieux respecter la réglementation. Cette approche descendante aidera également l’ORMR à nouer de nouvelles relations de collaboration avec les exploitants et avec le ou la titulaire de permis.	terminée	Aucune autre mesure n’est requise sur la base des recommandations formulées dans le rapport annuel 2023-2024 de l’agent de gestion des risques.	S.O.
2018-2019	Autres observations et commentaires Le Programme de SC est en cours d’évaluation et de surveillance sur la base de deux indicateurs clés, à savoir le taux de participation et l’amélioration des conclusions d’inspection faisant suite au soutien. Le taux de participation indique la volonté d’un exploitant ou d’une exploitante de travailler avec l’ORMR pour mieux respecter la Loi, tandis que l’examen faisant suite au soutien permet d’évaluer l’efficacité de la capacité d’un exploitant ou d’une exploitante à bénéficier du Programme de SC. Il convient de continuer de surveiller ces deux statistiques qui fournissent des preuves (au minimum des déductions et une certaine corrélation) de l’efficacité du Programme de SC.	terminée	La surveillance des taux de participation au Programme de SC et des examens faisant suite au soutien se poursuit. Si une maison de retraite refuse le soutien en matière de conformité, un sondage à participation volontaire est envoyé pour mieux comprendre les obstacles à la participation au Programme de SC auxquels fait face le ou la titulaire de permis. L’amélioration des paramètres au-delà des mesures décrites dans la recommandation de l’AGR fait partie des améliorations constantes de la qualité de l’évaluation du Programme de SC.	S.O.
2018-2019	Autres observations et commentaires Au cours de l’examen, les exploitants ont exprimé un sentiment global de satisfaction à l’égard du Programme de SC et se sont réjouis de pouvoir obtenir des conseils et une rétroaction du personnel de l’ORMR. Certains commentaires positifs ont également été formulés par des exploitants qui n’ont pas immédiatement perçu l’incidence positive du Programme de SC ou qui n’y ont pas participé. Ces discussions et la rétroaction témoignent de l’efficacité du Programme de SC et de son personnel.	terminée	Les modules d’aide à la conformité et les autres documents sur la conformité qui ont été élaborés permettent de dispenser une formation continue aux membres de l’équipe de soutien en matière de conformité. La collaboration entre les équipes de soutien en matière de conformité, de contrôle de la conformité, d’exécution de la loi et d’inspection permet à chaque secteur d’évaluer la conformité et de fournir les mêmes orientations. Les enseignements tirés des sondages en cours sur la participation au Programme de SC seront intégrés aux fins d’amélioration du programme et de la formation.	S.O.
2018-2019	Autres observations et commentaires En définitive, la responsabilité de respecter les obligations énoncées dans la Loi incombe à chaque maison de retraite. Bien qu’il ait été conçu afin d’aider les maisons de retraite à mieux comprendre leurs obligations et d’appuyer les efforts qu’elles déploient pour respecter la Loi, le Programme de SC (comme l’ORMR) ne devrait pas entreprendre directement des activités au nom des établissements. À titre d’exemple, si une maison de retraite ne satisfait pas à une exigence découlant d’une politique, le Programme de SC peut aider à clarifier les exigences spécifiques et fournir une rétroaction sur les ébauches de politiques, mais il ne doit pas rédiger la politique pour le compte de l’établissement. La marge de manœuvre est mince et franchir cette ligne pourrait nuire à l’intégrité du Programme de SC. Lors des discussions avec les diverses parties prenantes, ce sujet spécifique a été abordé afin de déterminer si le Programme de SC outrepassait ses limites. Je me félicite de constater que le personnel du Programme de SC a fait preuve d’une grande vigilance. J’encourage l’ORMR à continuer de former les membres du personnel pour s’assurer qu’ils connaissent les limites de l’aide fournie dans le cadre du mandat du Programme de SC.	terminée	L’ORMR continuera de veiller à ce que son personnel reçoive la formation nécessaire pour comprendre l’objet et les limites du Programme de SC.	S.O.
2019-2020	1. Envisager de définir des objectifs de niveau de service « réservés à l’usage interne » pour le processus de traitement des plaintes. Les objectifs devraient se fonder sur une évaluation du risque et de la complexité de chaque type de plainte, car ces variables ont une incidence importante sur le temps nécessaire pour mener à bien les différentes étapes du processus de traitement des plaintes. Ces objectifs internes aideront en partie la direction de l’ORMR à évaluer les besoins en ressources et à gérer les attentes des plaignants concernant les délais de traitement.	terminée	Les objectifs de niveau de service pour la gestion des plaintes ont été définis et mis en œuvre et seront réévalués chaque année. Ces objectifs internes permettent d’évaluer les délais sur la base de la méthodologie de clôture de la plainte et prennent en compte la complexité de la plainte. Les objectifs externes de niveau de service ont été publiés en septembre 2022 sur le site Web de l’ORMR et un rapport sur l’atteinte de ces objectifs par l’ORMR sera publié en avril 2023. L’amélioration des paramètres internes fait partie des améliorations régulières de la qualité de l’évaluation de l’efficacité et de l’efficience du programme.	S.O.

Rapport sur l’état de la mise en œuvre des recommandations de l’agent ou de l’agente de gestion des risques

2019-2020	2. L’ORMR devrait réfléchir aux possibilités de collaboration avec l’exploitant ou l’exploitante (ou la maison de retraite) et avec le plaignant ou la plaignante afin de résoudre les plaintes par la médiation, qu’elles soient ou non liées à une contravention à la Loi. Le but principal de la médiation devrait être de chercher à régler les problèmes que la plaignante ou le plaignant s’est déjà efforcé de résoudre en suivant le processus de traitement des plaintes de la maison de retraite. L’approche proposée fait également référence au paragraphe 84 (3) de la Loi, qui autorise notamment le registraire ou la registraire à tenter « de régler la plainte ou de la résoudre par la médiation ».	terminée	L’ORMR travaille actuellement avec les maisons de retraite et les plaignants pour permettre un règlement rapide des plaintes, lorsque cela est approprié. Il s’agit d’un processus officiel accepté par chaque partie et décrit dans les documents de procédure.	S.O.
2019-2020	3. Structurer les lignes directrices sur les communications régulières avec les plaignants tout au long du processus de traitement des plaintes. Les plaignants auront ainsi le sentiment que leurs préoccupations sont examinées de manière appropriée, ce qui réduira leur anxiété et leur frustration. Bien que potentiellement coûteuse en temps et en ressources, cette démarche proactive permettra d’accroître la satisfaction des plaignants à l’égard du processus de traitement des plaintes.	terminée	Les lignes directrices sur le processus de traitement des plaintes ont été révisées. Le processus comprend des points de contact normalisés avec les plaignants visant à s’assurer qu’ils sont bien informés tout au long de la procédure.	S.O.
2019-2020	4. Il convient d’envisager de nommer un registraire adjoint ou une registraire adjointe qui, au minimum, est en mesure de prendre des décisions sur certaines plaintes. Des paramètres devraient être définis pour déterminer sur quels types de plaintes le registraire adjoint ou la registraire adjointe peut se prononcer. Cette analyse devrait tenir compte, entre autres, du risque et de la complexité de la plainte. Cette recommandation peut également contribuer à améliorer le délai de traitement de certains types de plaintes, dans la mesure où la charge de travail est partagée entre le registraire ou la registraire et le registraire adjoint ou la registraire adjointe. Il convient de noter que l’article 23.1 de la Loi permet la nomination d’un registraire adjoint ou d’une registraire adjointe par le Conseil d’administration de l’ORMR.	terminée	Un registraire adjoint est désormais en poste et l’étendue des fonctions déléguées a été déterminée. Le registraire adjoint examine les décisions relatives aux plaintes et détermine les suites à donner.	S.O.
2019-2020	5. Il convient de déterminer si les plaintes anonymes, en fonction de leur crédibilité et d’une analyse des risques, doivent faire l’objet d’un suivi. Il peut s’agir de communiquer avec le plaignant ou la plaignante ou de procéder à une inspection de la maison de retraite. Selon les caractéristiques d’une plainte anonyme, il est en outre parfois possible de réorienter le dossier vers une autre procédure au sein de l’ORMR (par exemple, le processus de signalement).	terminée	L’ORMR continue de collaborer avec les plaignants qui souhaitent rester anonymes pour tenter de répondre à leurs préoccupations en dehors du processus officiel de traitement des plaintes. Cela peut se faire dans le cadre du processus de rapport obligatoire, en fonction de l’allégation, ou bien en trouvant une autre solution satisfaisante, par exemple un suivi lors de l’inspection routinière suivante.	S.O.
2019-2020	6. Définir des paramètres pour guider le traitement des plaintes dans les situations où le plaignant ou la plaignante ne donne pas ou plus de réponse. Ces paramètres devraient inclure une évaluation du risque et de la complexité de la plainte. Cela contribuera à atténuer certaines contraintes en matière de ressources, tout en permettant à l’ORMR de se focaliser sur les plaintes à risque élevé.	terminée	L’ORMR appuie cette recommandation. La procédure de gestion de ces situations fait partie des mesures d’amélioration du processus de traitement des plaintes qui ont été prises.	S.O.
2019-2020	7. Examiner les possibilités d’intégrer la rétroaction contextuelle sur les plaintes dans l’intérêt des consommateurs, ainsi que la manière dont le processus de traitement des plaintes peut informer l’évaluation plus large du risque pour un exploitant ou une exploitante (ou une maison de retraite). Ces deux recommandations aident à mieux appliquer le principe fondamental de la Loi, qui consiste notamment à permettre aux résidents de vivre dans « la sécurité » et de pouvoir « faire des choix éclairés ». En outre, l’ORMR devrait envisager d’utiliser les renseignements obtenus au cours du processus de traitement des plaintes pour informer les activités de sensibilisation.	terminée	Chaque année, l’ORMR s’efforce d’améliorer son modèle de risque à l’aide de nouveaux ensembles de données. Dans le cadre de la mise à jour annuelle, l’ORMR a examiné les données sur les plaintes ainsi que les inspections liées à l’obligation de faire rapport. Afin de mieux informer le public, des renseignements sur les cinq types de plaintes les plus fréquemment déposées, sur le nombre de plaintes officielles reçues, ainsi que sur les délais de traitement et le respect de ces délais par l’ORMR, ont été ajoutés dans la rubrique « Plaintes » de son site Web. L’ORMR utilise désormais le nouveau système de gestion des cas pour améliorer la collecte des problèmes signalés et de leurs causes profondes afin de mieux cibler les domaines opérationnels et de mieux informer le public.	S.O.
2019-2020	8. Faciliter l’utilisation du processus de traitement des plaintes. En particulier, envisager de renforcer l’outil d’« auto-assistance » en ligne, que les consommateurs peuvent utiliser dans un premier temps pour tenter de régler leur problème. En plus d’orienter les consommateurs sur la meilleure façon de répondre à leurs préoccupations, cette approche pourrait éliminer certaines des plaintes qui sont présentées à l’ORMR. Tout en respectant les principes de protection de la vie privée et de consentement, l’ORMR pourrait également réfléchir à la possibilité d’orienter les particuliers vers des tiers compétents qui peuvent mieux répondre à leurs préoccupations et à leurs problèmes (par exemple, l’ordre de réglementation concerné pour les membres d’une profession de la santé réglementée).	terminée	Depuis septembre 2020, la campagne de communication de l’ORMR comprend des messages sur la marche à suivre pour déposer une plainte. Les renseignements sur les plaintes ont été modifiés pour plus de clarté sur le site Web de l’ORMR. En outre, le nouveau formulaire de plainte en langage simple mis en place en mars 2021 est plus fonctionnel et permet aux utilisateurs de mieux comprendre le processus de traitement des plaintes. L’ORMR reconnaît qu’il est important d’éliminer les obstacles à l’accès pour les plaignants qui sont renvoyés vers d’autres organismes de réglementation. Dans son examen de la Loi, il a fourni des conseils au MSAA sur l’élimination des obstacles à l’échange de renseignements dans le cadre de l’amélioration du traitement des plaintes. Parallèlement, l’ORMR a élaboré un processus qui permet des renvois sur consentement, sous réserve des exemptions prévues par la Loi. Par ailleurs, l’ORMR fournira aux plaignants des renseignements sur la marche à suivre pour communiquer avec d’autres organismes de réglementation compétents si la plainte ne relève pas de son mandat. Il a affiché les coordonnées de ces organismes sur son site Web.	S.O.

Rapport sur l'état de la mise en œuvre des recommandations de l'agent ou de l'agente de gestion des risques

2020-2021	A1 Officialiser un programme visant spécifiquement à s’assurer que les recommandations de l’AGR sont mises en œuvre ou qu’une justification est fournie afin d’expliquer pourquoi elles n’ont pas été appliquées. Cette justification devrait être documentée et communiquée aux parties prenantes mentionnées ci-dessous dans la recommandation n° 3. Il convient de noter qu’au fil du temps ou des événements, il peut y avoir une raison valable pour laquelle une recommandation de l’AGR n’a plus de sens ou n’est plus valide.	terminée	L’ORMR a poursuivi son plan précédemment défini pour élaborer et S.O. mettre en œuvre un programme visant à appliquer progressivement les recommandations de l’AGR. La responsabilité de chaque recommandation a été confiée à un membre de l’équipe de direction qui est chargé de s’assurer qu’elle est intégralement mise en œuvre ou qu’elle a pris fin en bonne et due forme si elle n’est plus applicable. Le suivi semestriel de chaque recommandation de l’AGR par l’ORMR et l’identification des recommandations dont la mise en œuvre n’est plus appropriée constituent un volet important du processus.
2020-2021	A2 Élaborer une approche permettant d’identifier directement les recommandations de l’AGR dont la mise en œuvre est prévue, dans le plan d’activités annuel de l’ORMR.	terminée	Les recommandations de l’AGR aident à définir les priorités S.O. annuelles de l’ORMR. La direction adoptera une méthode pour mettre en évidence les recommandations de l’AGR dans le plan d’activités annuel, y compris les mesures prévues pour contribuer à leur mise en œuvre.
2020-2021	A3 Fixer les délais de mise en œuvre de chaque recommandation de l’AGR et les communiquer au public, au conseil d’administration et au ministère.	terminée	L’ORMR a fixé des délais ciblés pour la mise en œuvre de chaque S.O. recommandation de l’AGR. La complexité de la question abordée par la recommandation, la priorité organisationnelle et la disponibilité des ressources sont prises en compte lors de l’établissement des délais. L’état d’avancement de la mise en œuvre de toutes les recommandations en suspens fera l’objet d’un examen semestriel et les progrès seront mesurés par rapport aux délais fixés.
2020-2021	A4 Élaborer un processus permettant de communiquer au public, au conseil d’administration et au ministère, à intervalles réguliers appropriés, l’état de la mise en œuvre de chaque recommandation de l’AGR.	terminée	Dans le cadre de son obligation de rendre compte au public, et afin S.O. d’accroître sa transparence, l’ORMR publie sur son site Web un Rapport sur l’état de la mise en œuvre des recommandations de l’agent ou de l’agente de gestion des risques. Ce rapport indique l’état de la mise en œuvre (terminée, partiellement terminée, en cours ou en attente), les progrès réalisés à ce jour et la date d’achèvement prévue pour chaque recommandation. L’ORMR a ajouté la publication de rapports réguliers sur la mise en œuvre des recommandations de l’AGR au plan de travail annuel du conseil d’administration. En février 2021, l’ORMR a commencé à fournir ces renseignements au conseil d’administration dans le cadre des réunions du comité de la gouvernance, de la réglementation et des nominations. Depuis avril 2021, l’ORMR présente au MSAA des rapports trimestriels sur la mise en œuvre des recommandations de l’AGR.
2020-2021	A5 Procéder à un examen complet de toutes les recommandations antérieures de l’AGR pour s’assurer qu’elles ont été mises en œuvre ou qu’une justification a été fournie afin d’expliquer pourquoi elles n’ont pas été appliquées. Communiquer ensuite les résultats au public, au conseil d’administration et au ministère.	terminée	L’ORMR a examiné toutes les recommandations antérieures de S.O. l’AGR et a identifié celles qui n’ont pas encore été intégralement mises en œuvre. L’état de la mise en œuvre de toutes les recommandations depuis 2014-2015 est accessible au public sur le site Web de l’ORMR. Ces renseignements ont également été communiqués au Conseil d’administration de l’ORMR et au MSAA.
2020-2021	B1 Collaboration avec les parties prenantes Il est recommandé de constituer un groupe de travail axé sur les résultats pour les maisons de retraite sans permis. L’ORMR devrait collaborer avec le ministère et d’autres partenaires et parties prenantes pour définir l’obligation redditionnelle et la responsabilité du groupe de travail. Les parties prenantes externes devraient inclure notamment, mais non exclusivement, les organismes de santé, les organismes religieux et culturels, les organismes de logement communautaire, les autres organismes de réglementation, les services de police, les services des incendies, les foyers de soins de longue durée et les municipalités. Remarque : À cet égard, il convient de déterminer s’il est possible de tirer parti de structures et de groupes déjà existants.	ne sera pas terminée	L’équipe des partenariats et de la mobilisation de l’ORMR assure la S.O. liaison avec les partenaires communautaires, comme les organismes de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire (SSDMC), les bureaux de santé publique (BSP) et les services des incendies locaux, concernant les habitations collectives qui peuvent répondre à la définition d’une maison de retraite. Au cours du prochain exercice, des renseignements faciles à comprendre sur ce qui constitue une maison de retraite seront fournis et les initiatives de mobilisation des partenaires susmentionnés seront officialisées. L’ORMR continuera d’examiner les possibilités d’élargir les groupes qu’il mobilise pour répondre aux préoccupations des maisons de retraite susceptibles d’être exploitées sans permis. Toutefois, les ressources ont été consacrées en priorité à la collaboration avec les partenaires susmentionnés et n’ont pas été allouées à la mise en place de groupes de travail officiels élargis à d’autres partenaires comme les groupes religieux et les municipalités. L’ORMR continuera de donner suite aux renseignements fournis par ces partenaires concernant les maisons de retraite sans permis et d’assurer le suivi nécessaire.
2020-2021	B2 Ressources Compte tenu de l’accélération continue du vieillissement de la population, de la multiplication et de la complexification des lieux d’hébergement collectif, ainsi que des diverses autres priorités de l’ORMR, il convient de se demander si les ressources disponibles sont suffisantes pour mettre en œuvre et maintenir de manière adéquate l’initiative de surveillance des maisons de retraite sans permis. La direction de l’ORMR, en collaboration avec le conseil d’administration, devrait évaluer si les ressources financières et humaines actuelles sont suffisantes pour remplir le mandat de l’ORMR, qui a été élargi de sorte à mettre davantage l’accent sur les maisons de retraite sans permis. Remarque : Conformément à l’approche fondée sur l’analyse des risques de l’ORMR, il convient de déterminer si les ressources actuelles doivent être réaffectées ou si de nouvelles ressources supplémentaires sont nécessaires.	terminée	L’ORMR continue de déterminer, en fonction des risques, quels S.O. lieux d’hébergement collectif qui ne répondaient pas jusqu’à présent à la définition législative d’une maison de retraite au sens de la Loi sont désormais susceptibles d’être assujettis à la Loi en raison d’un changement de situation. Cette mise à jour se fera de manière permanente à l’avenir.

Rapport sur l’état de la mise en œuvre des recommandations de l’agent ou de l’agente de gestion des risques

2020-2021	B3 Sensibilisation du public En collaboration avec le ministère, l’ORMR devrait continuer d’élargir l’éventail de renseignements et d’outils qu’il met à la disposition du grand public, des organismes gouvernementaux (par exemple, les agences de santé publique) et des autres partenaires et parties prenantes (par exemple, les services des incendies). Cet effort devrait inclure une sensibilisation générale à l’initiative de surveillance des maisons de retraite sans permis, en plus d’une définition d’une maison de retraite facile à comprendre.	terminée	Aucune autre mesure n’est requise sur la base des recommandations formulées dans le rapport annuel 2023-2024 de l’agent de gestion des risques.	S.O.
2020-2021	B4 Sensibilisation des exploitants L’ORMR devrait continuer d’élaborer des ressources et des outils pour aider les exploitants. Il convient d’envisager d’élaborer des ressources dans plusieurs langues, de créer des documents à laisser sur place après les inspections dans les lieux d’hébergement collectif et, comme indiqué ci-dessus, de fournir une définition conviviale d’une maison de retraite.	terminée	Aucune autre mesure n’est requise sur la base des recommandations formulées dans le rapport annuel 2023-2024 de l’agent de gestion des risques.	S.O.
2020-2021	B5 Révision des mesures législatives L’ORMR, en collaboration avec le Ministère, devrait réexaminer la Loi sur les maisons de retraite, notamment en revoyant la définition actuelle d’une « maison de retraite ». Il est important de réexaminer périodiquement la législation afin de s’assurer qu’elle permet de répondre de manière appropriée aux réalités actuelles. Il est vivement recommandé, avant toute révision, d’entamer un processus de consultation approfondi auprès des différents organismes et parties prenantes. Cela permettra de veiller à ce que les révisions comblent les lacunes existantes, tout en évitant tout chevauchement réglementaire excessif.	terminée	L’ORMR a examiné cette recommandation en collaboration avec le MSAA et poursuit son dialogue avec le Ministère sur les questions liées à la Loi sur les maisons de retraite, notamment la définition d’une maison de retraite. Au vu de cet examen et de ce dialogue continu, la définition actuelle continue de satisfaire l’objectif réglementaire projeté. L’ORMR continuera de suivre les enjeux émergents, les tendances sectorielles et les éventuelles considérations législatives ou réglementaires grâce à un dialogue continu avec le Ministère et les parties prenantes visées.	S.O.
2020-2021	Autres 1 : L’ORMR devrait envisager d’améliorer et de normaliser le contenu qui est communiqué aux parties prenantes. L’officialisation d’un rôle fonctionnel permettrait d’accroître la sensibilisation des consommateurs et des exploitants en améliorant la cohérence et la clarté et en fournissant des renseignements conviviaux aux utilisateurs finaux. En outre, cette orientation stratégique contribuerait au succès de plusieurs recommandations formulées dans ce rapport.	terminée	Aucune autre mesure n’est requise sur la base des recommandations formulées dans le rapport annuel 2023-2024 de l’agent de gestion des risques.	S.O.
2020-2021	Autres 2 : L’initiative de surveillance des maisons de retraite sans permis a été élaborée avec le soutien de divers services internes, dont un groupe de travail central et d’autres groupes de consultation. Tout en continuant de peaufiner l’initiative de surveillance des maisons de retraite sans permis et de mettre en œuvre les recommandations formulées dans ce rapport, l’ORMR devrait envisager d’élargir le cercle des personnes et des parties prenantes consultées. À titre d’exemple, l’ORMR pourrait consulter d’autres organismes et parties prenantes externes, ainsi que des membres de son personnel de première ligne.	terminée	L’ORMR s’est entretenu avec le MSAA à ce sujet et poursuivra cette collaboration. En outre, les interactions individuelles entre l’équipe d’inspection de l’ORMR, l’équipe des partenariats et de la mobilisation et le centre d’appels permettent de gérer cette question et d’appuyer les réponses. L’ORMR continuera de consulter les diverses parties prenantes avec lesquelles il interagit déjà, ainsi que son personnel, et cherchera à mobiliser d’autres intervenants lorsque l’occasion se présentera. Pour le moment, aucun élargissement de l’initiative de surveillance des maisons de retraite sans permis n’est prévu. L’ORMR continue de faire part de ses expériences au gouvernement et de l’informer des défis que posent les maisons de retraite sans permis, afin de mobiliser d’autres ministères pour contribuer à régler ces difficultés et protéger les résidents de ces établissements. La surveillance proactive des maisons de retraite sans permis ne constitue plus une initiative distincte, mais est intégrée aux activités quotidiennes des opérations réglementaires de l’ORMR. Les mesures relatives aux maisons de retraite sans permis ont priorité sur les autres travaux entrepris par l’ORMR pour remplir son mandat.	S.O.
2021-2022	Sur la base d’une évaluation des facteurs à l’œuvre au cours du processus de délivrance de permis, il arrive parfois que l’ORMR exige des auteurs d’une demande qu’ils fournissent un plan d’activités ou un plan opérationnel. L’ORMR devrait envisager d’élaborer un modèle normalisé décrivant le type de renseignements que les auteurs d’une demande sont censés fournir lorsqu’un plan d’activités ou un plan opérationnel est exigé.	terminée	L’ORMR est d’accord avec cette recommandation. Des formulaires d’attestation comportant des versions pour les demandeurs et les titulaire de permis, en français et en anglais, ont été conçus et seront utilisés pour recueillir des renseignements durant le processus de délivrance de permis.	S.O.
2021-2022	Dresser une liste de fournisseurs externes préapprouvés afin de permettre à l’ORMR d’obtenir rapidement un soutien spécialisé si cela s’avère nécessaire au cours du processus de délivrance de permis. Il peut s’agir d’une expertise juridique, financière ou opérationnelle, ou bien dans un autre domaine.	terminée	L’ORMR est d’accord avec cette recommandation. L’ORMR a signé une entente avec un fournisseur qui peut offrir des services de validation financière, au besoin.	S.O.
2021-2022	Créer un portail en ligne convivial pour la présentation des demandes de permis et des documents connexes. Ce portail devrait également comprendre un mécanisme permettant de téléverser un minimum de renseignements avant de pouvoir soumettre une demande aux fins d’examen.	terminée	Le lancement complet du portail a eu lieu en septembre 2024.	S.O.
2021-2022	Élaborer un document d’orientation officiel sur la remise du permis, qui soit conforme aux exigences relatives à la « cessation de l’exploitation d’une maison de retraite » prévues par l’article 49 de la Loi. En plus d’être fourni aux auteurs d’une demande qui présentent une demande de permis pour la première fois, ce document devrait être facile d’accès après la délivrance du permis. L’ORMR devrait également envisager de diffuser ce document de manière proactive chaque fois qu’il le juge opportun.	terminée	Aucune autre mesure n’est requise sur la base des recommandations formulées dans le rapport annuel 2023-2024 de l’agent de gestion des risques.	S.O.

Rapport sur l’état de la mise en œuvre des recommandations de l’agent ou de l’agente de gestion des risques

2021-2022	Élaborer des ressources didactiques à l’intention de tous les titulaires de permis, en mettant l’accent sur les exploitants qui viennent d’arriver en Ontario ou qui exploitent une maison de retraite pour la première fois. Il pourrait s’agir par exemple de documents, de vidéos ou de contenu en ligne dont l’objectif est de permettre une bonne compréhension du cadre réglementaire des maisons de retraite, incluant les exigences et les attentes de l’ORMR. Il convient également de se demander si le volet éducatif doit constituer une exigence au cours du processus de délivrance de permis pour tous les auteurs d’une demande ou seulement une partie d’entre eux (par exemple, celles et ceux qui viennent d’arriver en Ontario ou qui exploitent une maison de retraite pour la première fois).	terminée	Aucune autre mesure n’est requise sur la base des recommandations formulées dans le rapport annuel 2023-2024 de l’agent de gestion des risques.	S.O.
2021-2022	Élaborer des protocoles et une stratégie officielle sur les modalités d’annulation ou d’imposition de conditions après la délivrance du permis initial. Alors que le permis d’un exploitant ou d’une exploitante peut être assujéti à des conditions dès le départ, il n’existe pas de protocoles officiels sur les modalités et les délais d’annulation ou d’imposition de conditions après la délivrance du permis. L’ORMR devrait élaborer de tels protocoles, car à l’heure actuelle les conditions ne sont pas associées à une durée ou à des paramètres définissant comment et quand elles pourraient être supprimées (autrement qu’à la demande d’un ou d’une titulaire de permis). La poursuite de l’élaboration et de l’officialisation des processus de surveillance sera également utile à cet égard.	terminé	Des lignes directrices internes relatives à la suppression des conditions ont été rédigées en septembre 2023 et sont appliquées depuis. Un document accessible au public expliquant en quoi consistent les conditions, la différence entre les conditions imposées au moment de la délivrance du permis et celles imposées après la délivrance du permis, et le processus permettant d’obtenir la suppression des conditions a ensuite été rédigé et publié en juillet 2024 parmi les ressources en ligne de l’ORMR pour les titulaires de permis. Il a également été transmis à tous les titulaires de permis par l’intermédiaire du bulletin électronique « RHRA Update » (« Actualités de l’ORMR », dont la traduction a été mise à disposition sur le site Web). La contrôlease de la conformité de l’ORMR a entamé un processus consistant à évaluer les conditions anciennement imposées qui sont toujours en vigueur et, en l’absence de demande de suppression de la part du titulaire de permis, à en recommander la suppression lorsqu’elles ne sont plus indispensables à la protection des résidents.	S.O.
2021-2022	De nombreux titulaires de permis d’une maison de retraite exploitent des établissements dans plusieurs instances et interagissent avec des organismes de surveillance locaux et provinciaux et à d’autres niveaux. À l’heure actuelle, l’ORMR cherche dans certains cas à obtenir des renseignements accessibles au public au cours du processus de délivrance de permis. Il devrait envisager d’élargir cette approche afin d’évaluer les possibilités de nouer des relations pour éclairer les décisions en matière de délivrance de permis.	terminée	Aucune autre mesure n’est requise sur la base des recommandations formulées dans le rapport annuel 2023-2024 de l’agent de gestion des risques.	S.O.
2021-2022	Renforcer, clarifier et bien communiquer les exigences en matière d’avis qui s’appliquent après la délivrance du permis. Un avis doit être signifié : en cas d’amendes, de pénalités ou d’actions en justice émanant d’un organisme de surveillance d’une autre instance; si les changements à l’avoir dépassent un certain seuil (fixé à moins de 50 p. 100); en cas de changement de la propriété bénéficiaire; et si d’autres éléments sont susceptibles d’avoir une incidence sur le statut ou le profil de risque d’un ou d’une titulaire de permis. Les exemples susmentionnés sont fournis à titre d’illustration seulement et l’ORMR devrait déterminer quels renseignements supplémentaires pourraient être utiles.	terminée	Aucune autre mesure n’est requise sur la base des recommandations formulées dans le rapport annuel 2023-2024 de l’agent de gestion des risques.	S.O.
2022-2023	Synthétiser les renseignements sur toutes les maisons de retraite. Les renseignements sur les maisons de retraite qui sont actuellement disponibles devraient être synthétisés à des fins de clarté et de concision pour en faciliter la compréhension. L’ORMR est également invité à profiter de l’occasion pour déterminer si d’autres renseignements, comme le détail des sanctions disciplinaires, devraient être rendus publics.	terminée	Aucune autre mesure n’est requise sur la base des recommandations formulées dans le rapport annuel 2023-2024 de l’agent de gestion des risques.	S.O.
2022-2023	Remanier le site Web de l’ORMR. Le site Web devrait être remanié afin de le rendre plus convivial, ce qui serait également l’occasion d’en modifier le contenu à des fins de clarté, de concision et de facilité de compréhension.	en cours	L’ORMR est d’accord avec cette recommandation. L’ORMR a identifié le remaniement du site en tant que priorité organisationnelle, par le biais du nouveau plan stratégique. Les travaux de cadrage sont en cours, l’analyse des besoins des usagers est terminée et la conception d’une demande de propositions est en cours pour ce projet pluriannuel.	Automne 2026
2022-2023	Mieux faire connaître l’existence et le rôle de l’ORMR. Envisager d’autres possibilités de mieux faire connaître l’ORMR aux résidents actuels et potentiels et aux autres personnes susceptibles de les aider ou de les conseiller. L’ORMR devrait déployer des efforts ciblés au lieu d’utiliser les médias et la publicité de masse.	terminée	Aucune autre mesure n’est requise sur la base des recommandations formulées dans le rapport annuel 2023-2024 de l’agent de gestion des risques.	S.O.
2022-2023	Communiquer de manière plus directe et proactive avec les résidents des maisons de retraite. Créer des canaux de communication directe et proactive avec les résidents. Différentes solutions sont envisageables, comme la publication d’un bulletin d’information aux résidents ou l’organisation de réunions proactives régulières avec les conseils des résidents. L’ORMR devrait déterminer s’il en a actuellement la capacité. Dans le cas contraire, une collaboration avec le ministère est nécessaire pour lever les obstacles.	terminée	Aucune autre mesure n’est requise sur la base des recommandations formulées dans le rapport annuel 2023-2024 de l’agent de gestion des risques.	S.O.

2022-2023	Mettre à jour le Code sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et les politiques et protocoles connexes Recommandation : L'ORMR devrait revoir, mettre à jour, améliorer et diffuser clairement le Code sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, qui est conçu pour indiquer dans quelles circonstances quels renseignements peuvent être communiqués aux résidents et aux autres tiers concernés. L'ORMR est également invité à profiter de l'occasion pour déterminer si des communications proactives ou des échanges de renseignements (en fonction de l'expérience passée) se justifient dans certaines circonstances. Contexte : Il existe plusieurs catégories de renseignements. Certains sont manifestement confidentiels, d'autres ne le sont pas et peuvent être divulgués, et d'autres encore ont été classés comme confidentiels par l'ORMR. Bien que chaque situation soit unique, l'ORMR devrait créer des documents d'orientation indiquant clairement quels renseignements sont considérés comme confidentiels et pour quelle raison. Une version claire, concise et compréhensible de ces documents d'orientation devrait être accessible sur le site Web de l'ORMR afin de s'assurer que les parties prenantes savent précisément comment demander des renseignements et connaissent les types de renseignements qui seront fournis et ceux qui ne le seront pas pour des raisons de protection de la vie privée et/ou de confidentialité. Il convient de noter qu'au moment de la rédaction du présent rapport, un projet actualisé de code sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée a été élaboré et est en cours d'examen.	terminé	Le Code sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée S.O. de l'ORMR fait partie du protocole d'entente entre ce dernier et le ministère. Il a été signé en novembre 2023 après avoir été complètement remanié. Entré en vigueur le 1er octobre 2024, il est publié sur le site Web de l'ORMR. Le Code établit un droit d'accès à l'information et énonce clairement les cas où les renseignements ne seront pas divulgués. Il prévoit en outre un processus de demande d'accès à l'information. L'ORMR a élaboré et publié sur son site Web un simple formulaire de demande d'accès à l'information pouvant être transmis par courriel. En cas de rejet par l'ORMR, le Code exige que l'auteur de la demande reçoive un avis écrit et soit informé de la possibilité de faire appel. L'ORMR a élaboré et publié sur son site Web le processus d'appel des décisions liées aux demandes d'accès à l'information. Il applique les processus prévus dans le Code à l'égard de toute demande d'accès à l'information et a établi à l'interne des procédures écrites concernant le traitement des demandes.
-----------	---	---------	--