

Rapport annuel

Exercice 2025-2026

Du 1^{er} avril 2025 au 31 mars 2026

Vision

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

Mission

L'ORMR collabore avec les acteurs du secteur et les parties prenantes 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 réglementations, 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



Adaptabilité

Réactivité, proaction et innovation



Responsabilité

Mesures transparentes et éclairées

L'Office de réglementation des maisons de retraite

Mandat et relation avec le gouvernement de l'Ontario

Le gouvernement de l'Ontario (le « gouvernement ») a confié à l'Office de réglementation des maisons de retraite (ORMR) le mandat de faire appliquer la Loi de 2010 sur les maisons de retraite (la « Loi ») dans l'intérêt du public. La principale responsabilité de l'ORMR consiste à améliorer la sécurité et la protection des résidents au sein des maisons de retraite agréées de l'Ontario.

L'ORMR est 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.

Protocole d'entente

Un protocole d'entente, y compris ses annexes, précise les attributions de l'ORMR et du gouvernement relativement à l'application de la Loi.

Champ d'activité

L'ORMR s'acquitte de son mandat :

- en délivrant des permis aux près de 780 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 Web de l'ORMR;
- en inspectant les maisons de retraite, ainsi qu'en contrôlant la conformité aux réglementations et à la Loi et en les faisant appliquer aux fins de protection des résidents;
- en informant et en sensibilisant le secteur des maisons de retraite, les résidents et le public à l'égard de la Loi, de la réglementation et de son rôle;
- en conseillant le ou la ministre et le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité (MSAA) sur les nouvelles tendances et questions liées aux maisons de retraite.

Principaux services

- Délivrance de permis
- Demandes de renseignements, gestion des plaintes et services à la clientèle
- Inspections
- Mobilisation, formation et accompagnement des titulaires de permis
- Aide à la conformité et surveillance
- Enquêtes
- Exécution de la loi et poursuites
- Analyse des données et évaluation des risques
- Sensibilisation du public et élaboration de ressources

Table des matières

Message du président du conseil d'administration.....	5
Message de la directrice générale et registrateur par intérim.....	7
Aperçu du secteur	10
Survol des activités réglementaires.....	12
Information du secteur des maisons de retraite, des résidents et du public.....	24
Rapport annuel du conseil consultatif des parties prenantes.....	30
Mesure des résultats.....	34
Responsabilité et transparence.....	48
Personnel, culture et technologie.....	52
Politiques internes et engagements.....	56
Rapport financier.....	61

Message du président du conseil d'administration

Au nom du conseil d'administration, j'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel de l'ORMR au titre de l'exercice financier 2025-2026.

Priorité accordée au mandat de protection des résidents

Nous venons de traverser une année de changement et de transition. Le 12 août 2026, à la suite du congé pris par l'ancien président de notre conseil d'administration, Alex Yuan, j'ai été désigné pour occuper la présidence par le ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité, l'honorable Raymond Cho. Précédemment, au mois d'octobre 2025, le conseil d'administration a nommé une nouvelle directrice générale et registrateur par intérim chargée de s'assurer que notre organisme de réglementation est en mesure d'exécuter efficacement son mandat principal de protection des résidents, d'améliorer prioritairement les normes de service et de renforcer sa responsabilité et sa réactivité.

Au cours de cette transition, le conseil d'administration a tout particulièrement veillé à consolider les pratiques de gouvernance, à superviser la gestion des finances et des risques, ainsi qu'à soutenir la direction aux fins du recadrage des priorités.

Gestion budgétaire prudente et surveillance des risques

Les charges de fonctionnement de l'ORMR sont le reflet d'une gestion budgétaire rigoureuse visant à flécher les ressources vers les domaines à forte demande et à fort impact sur le plan réglementaire, ce qui a permis d'enregistrer un modeste excédent au lieu du déficit de fonctionnement attendu. À la fin de l'exercice, l'ORMR possédait à nouveau des réserves permettant de couvrir six mois de fonctionnement, conformément aux politiques et aux contrôles en vigueur en matière financière.

Le conseil d'administration a également joué un rôle accru dans la surveillance des risques en revoyant sa politique de gestion du risque opérationnel et le registre de gestion globale des risques de l'organisme en accord avec les hautes priorités et les niveaux de tolérance. Ces améliorations rejoignent les pratiques exemplaires du secteur et permettent au conseil d'administration de suivre les progrès accomplis par la direction pour réduire les niveaux de risque au moyen de stratégies d'atténuation appropriées.

Une année de transition

L'année écoulée a également marqué la fin de notre plan stratégique 2023-2026. D'importants progrès ont été réalisés pour mobiliser un éventail diversifié de parties prenantes et recueillir leur avis afin d'éclairer notre prochain plan stratégique pluriannuel. Nous continuons de travailler pour garantir que ce dernier ait pour priorité d'améliorer la prestation de services aux résidents, de renforcer la sensibilisation et la transparence, ainsi que la protection des résidents sur la base des risques, et de favoriser la collaboration et la mobilisation des parties prenantes. Les indicateurs de mesure des résultats seront également passés en revue et complétés afin d'évaluer l'ensemble des activités réglementaires, de la délivrance des permis à l'exécution de la loi.

À l'appui de cette transition, le plan d'activités 2026-2027 a été élaboré dans le but de guider l'organisme et de soutenir l'engagement pris par le conseil d'administration d'assurer une approche réglementaire proportionnée et réactive, ainsi qu'une collaboration sectorielle propice à l'instauration d'une culture de conformité.

Remerciements

Au cours de l'année écoulée, nous avons également su préserver la continuité et la stabilité de notre conseil d'administration, dont je remercie les membres au talent exceptionnel que j'ai la chance de côtoyer. Nous avons toutefois enregistré un départ, celui de Barbara Kieley, que je tiens à saluer et à remercier pour sa contribution et son engagement en faveur d'une gouvernance solide et du service public.

J'adresse également mes remerciements à l'ensemble des membres du personnel de l'ORMR pour leur professionnalisme et leur engagement au service de nos valeurs fondamentales et de notre mandat principal de protection des résidents. Au fil de la transformation de l'ORMR, nous mesurons toute la force de leadership et l'étendue du talent à l'œuvre au sein de notre organisme et nous continuons de nous concentrer sans ambiguïté sur notre mission de protection de la sécurité et du bien-être des résidents.

Le conseil consultatif des parties prenantes (CCPP) de l'ORMR joue également un rôle important dans l'optique d'offrir la possibilité à toutes les parties prenantes de communiquer librement leurs points de vue singuliers au conseil d'administration. Tous les membres du conseil d'administration, moi y compris, ont eu la chance d'assister aux réunions du CCPP en tant qu'observateurs, et nous avons invité sa présidente à participer à la réunion du conseil d'administration qui s'est tenue en septembre. Je tiens à remercier Rose Lamb, présidente du CCPP et représentante des titulaires de permis, ainsi que Florene Shuber, vice-présidente du CCPP et résidente d'une maison de retraite agréée, pour leur leadership et leur éclairage avisé.

Par ailleurs, je ne peux manquer de saluer et de remercier les titulaires de permis qui participent bénévolement au forum de mobilisation mis sur pied par l'ORMR à leur intention, ainsi que les résidents qui apportent leur contribution au sein du réseau des résidents de l'ORMR. Ces deux tribunes comptent des représentants qui siègent également au CCPP, ce qui garantit que leurs avis et commentaires sont portés à la connaissance du conseil d'administration. Je ne soulignerai jamais assez à quel point vos contributions sont précieuses.

Enfin, je tiens à remercier l'honorable Raymond Cho, ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité de l'Ontario, pour son soutien constant dans le cadre de notre mission visant à renforcer la protection des résidents et à collaborer avec le secteur des maisons de retraite pour instaurer et entretenir une culture de conformité proactive.

Face au vieillissement de la population ontarienne et à la diversité des options d'hébergement qui s'offrent aux aînés, le conseil d'administration de l'ORMR et moi-même avons hâte de poursuivre le travail entamé aux côtés de l'ensemble des parties prenantes, des membres du personnel et des partenaires du gouvernement en continuant de placer au cœur de toutes nos actions les intérêts des quelque 70 000 résidents vivant dans près de 780 maisons de retraite agréées en Ontario.

Sincères salutations,



Carmine Domanico

Président du conseil d'administration de l'ORMR

Message de la directrice générale et registrateur par intérim

Après presque cinq mois passés au poste de directrice générale et registrateur par intérim de l'ORMR, je suis très honorée de présenter ce rapport annuel.

Transition et recentrage

Cette année a constitué une période de transition, marquée par le recentrage de nos efforts sur la sécurité et le bien-être des résidents vivant dans les maisons de retraite agréées. Notre cap est resté clair : renforcer la protection des résidents tout en améliorant la conformité du secteur des maisons de retraite de l'Ontario.

Nous avons répondu à la demande ininterrompue d'interventions réglementaires dans toute sa complexité face à une hausse des activités de délivrance de permis stimulée par la consolidation du secteur et à des volumes similaires d'inspections, de plaintes et de signalements de préjudice ou de risque de préjudice. Selon une approche fondée sur l'analyse des risques, le personnel s'est concentré sur les questions susceptibles d'avoir le plus d'impact sur la sécurité et le bien-être des résidents, tout en respectant, voire en dépassant, les normes de service dans le cadre de nos fonctions réglementaires les plus essentielles. Dans le même temps, nous avons conscience que nous pouvons mieux faire lorsqu'il s'agit d'exécuter le mandat d'intérêt public que nous a confié le gouvernement de l'Ontario.

Nous avons analysé et modifié notre structure organisationnelle et l'affectation de nos ressources afin de soutenir davantage la prestation des services de première ligne, de consolider nos fonctions réglementaires essentielles et de gagner en rapidité et en transparence, conformément aux directives du ministre. Ces changements avaient pour but d'aligner la dotation en personnel avec les domaines à forte demande et de résoudre les problèmes de capacité, de façon à renforcer la confiance dans notre aptitude à réagir de manière efficace et efficiente. Si nous avons considérablement amélioré nos normes de service en ce qui concerne les inspections, nous explorons toujours des pistes capables d'améliorer le traitement des plaintes et d'optimiser nos résultats d'ensemble. Les résidents, les familles et les titulaires de permis doivent avoir la garantie que nous menons ce travail de manière rapide, cohérente et transparente.

Nous avons continué d'étudier des solutions qui nous permettraient de travailler plus intelligemment et d'exploiter les technologies nouvelles et émergentes, de façon que notre personnel de première ligne puisse se consacrer aux tâches fondamentales que sont la délivrance des permis, les enquêtes en cas de plainte, les inspections et l'aide proactive à la conformité des maisons de retraite agréées. Nous avons par ailleurs facilité et sécurisé les interactions des titulaires de permis avec notre organisme en poursuivant l'optimisation de notre portail libre-service dans le cadre des procédures de demande de permis, d'avis de changement de propriétaire et de déclaration annuelle de renseignements. Nous sommes ravis d'annoncer que plus de 80 p. 100 des maisons de retraite ont désormais créé leur compte, et nous cherchons à élargir les services accessibles par le biais de ce canal simple et sécurisé.

Partenariat et collaboration au service de l'amélioration de la sécurité des résidents

En notre qualité d'organisme de réglementation moderne et réactif, nous jugeons extrêmement important de travailler aux côtés des exploitants des maisons de retraite et de les accompagner dans leur démarche de protection des résidents. Notre équipe chargée de la mobilisation et du soutien des titulaires de permis continuera de jouer un rôle croissant dans le renforcement de la conformité et dans la prévention des préjudices. Grâce aux échanges directs de plus en plus nombreux, assortis de conseils, et à la mise à disposition de ressources pédagogiques, cette équipe a aidé les titulaires de permis à mieux comprendre les exigences réglementaires et à s'attaquer aux facteurs de risque pour la sécurité et le bien-être des résidents.

Les organismes de réglementation efficaces mesurent l'importance des partenariats et savent que la prévention des préjudices doit faire figure de priorité. L'ORMR ne peut accomplir sa mission sans la bonne volonté, l'expertise et le soutien de partenaires parmi les organismes de services communautaires, de santé et aux aînés. Nous devons également instaurer un partenariat de confiance avec les sujets de notre action réglementaire, afin qu'ils puissent compter sur notre soutien, notre interprétation et nos conseils dans le cadre de leur mise en conformité avec la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite*. De même, il est tout aussi important que les résidents et leurs proches sachent que nous sommes là pour les aider, qu'il s'agisse de choisir une maison de retraite adaptée à leurs besoins en matière de soins ou de comprendre leurs droits.

L'exercice financier 2025-2026 a clôturé la première année complète d'existence du forum de mobilisation des titulaires de permis mis en place dernièrement. Je tiens à saluer et à remercier les titulaires de permis qui y consacrent leur temps et leur énergie à titre bénévole et qui abordent des questions importantes pour eux comme pour les résidents qui vivent dans leurs maisons de retraite. Depuis ma nomination, j'ai assisté et participé à chacune des réunions du forum et j'ai l'intention de rester directement à son écoute.

Je remercie également le conseil consultatif des parties prenantes (CCPP) placé sous la houlette experte de Rose Lamb et de Florene Shuber. Le CCPP constitue toujours un canal constructif d'interaction et de dialogue sur les tendances et les problématiques relevant de notre champ d'activité réglementaire.

J'adresse aussi tous mes remerciements à l'ensemble des résidents et des conseils des résidents qui font partie du réseau des résidents de l'ORMR. Cette tribune leur permet d'échanger entre eux à l'échelle de la province et nous aide à mieux appréhender les effets positifs de la réglementation et des normes auxquelles les titulaires de permis sont assujettis.

Nous avons réalisé d'importants progrès sur le plan de l'éducation et de la sensibilisation du public au sujet des droits des résidents. Nous avons étendu nos actions de liaison communautaire, proposé de nouvelles ressources bilingues et multilingues à l'intention des consommateurs, et revu nos documents en langage simple afin de mieux accompagner les résidents, les familles et les aidants à différents stades de leur parcours dans les maisons de retraite. La refonte du site Web a également bien avancé, les bases nécessaires à la création d'un site plus intuitif et convivial ayant été jetées durant l'année à l'appui d'un lancement prévu fin 2026. Ces efforts ont été entrepris dans l'optique d'aider les personnes à comprendre leurs droits, à lever leurs inquiétudes et à prendre des décisions éclairées en toute confiance.

Une communauté solidaire

Je suis reconnaissante envers mes collègues de l'ORMR qui accomplissent notre mission avec attention, compassion et détermination. Je vous remercie pour votre soutien indéfectible et votre dévouement envers les personnes que nous accompagnons, et pour la capacité d'adaptation dont vous faites preuve en cette période de transition. J'adresse également mes remerciements au ministre Raymond Cho, à son équipe et à leurs collègues au sein du ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité pour leur patience, leur soutien et leurs conseils à mesure que nous œuvrons pour résoudre les problèmes de capacité de notre organisme et pour améliorer nos résultats d'ensemble, de façon à continuer d'accomplir notre mandat de protection des résidents de manière efficace et efficiente.

Enfin, je tiens à exprimer toute ma gratitude envers les membres du conseil d'administration de l'ORMR, et tout particulièrement Alex Yuan pour son leadership en tant que président du conseil d'administration pendant l'exercice considéré, Carmine Domanico qui exerce actuellement cette fonction et Christine Ozimek en sa qualité de vice-présidente. Leur soutien sans faille m'a été précieux pour jouer mon rôle durant cette transition, en m'efforçant de consolider nos activités et d'améliorer nos résultats, y compris dans le domaine financier.

Je remercie chaque personne qui soutient les changements entrepris pour restructurer notre organisme et nous recentrer sur la priorité : honorer notre mandat et retrouver une assise financière solide et saine.

Sincères salutations,

A handwritten signature in blue ink that reads "Lucy Becker".

Lucy Becker

Directrice générale et registrateur par intérim

Aperçu du secteur

Maisons de retraite agréées

Au 31 mars 2026

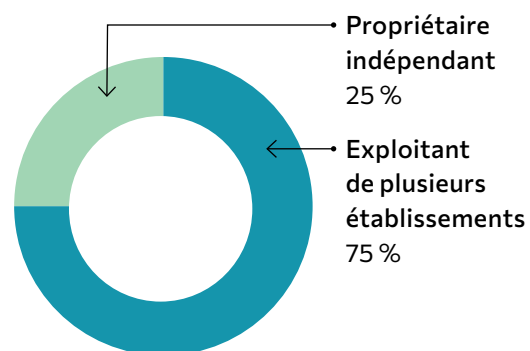
	Maisons	Chambres
Total	776	73 828

Ventilation selon la taille de l'établissement au 31 mars 2026 :

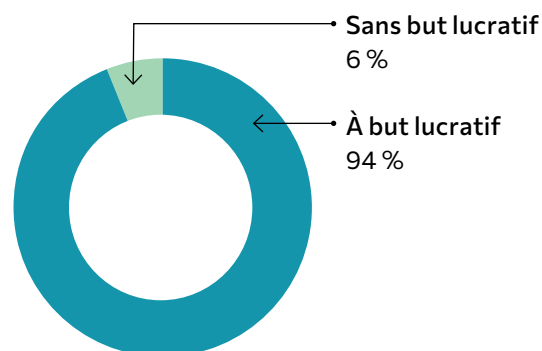
Catégorie	Maisons	Nombre total de chambres
Petite (25 chambres ou moins)	72	1 185
Moyenne (de 26 à 99 chambres)	381	24 563
Grande (plus de 100 chambres)	323	48 080

Ventilation selon l'exploitation de plusieurs établissements ou d'une propriété indépendante au 31 mars 2026 :

Catégorie	Maisons	Nombre total de chambres
● Exploitant de plusieurs établissements	580	61 037
● Propriétaire indépendant	196	12 791



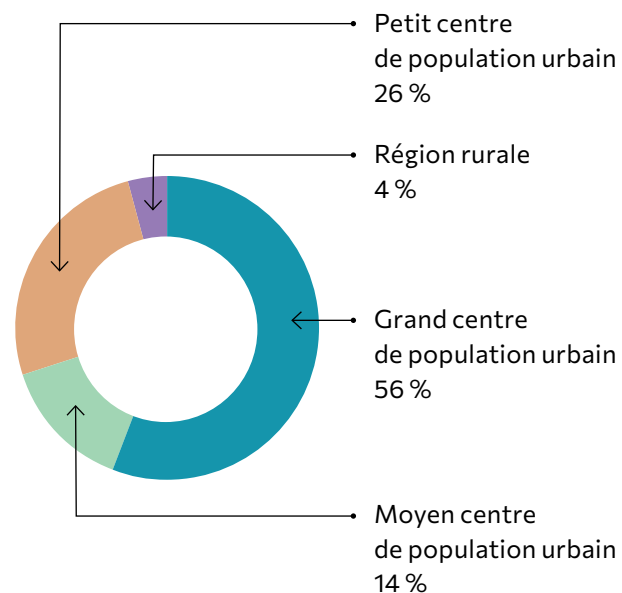
Catégorie	Maisons	Nombre total de chambres
● À but lucratif	732	70 399
● Sans but lucratif	44	3 429



Ventilation selon la situation dans un centre de population urbain ou une région rurale au 31 mars 2026 :

Catégorie	Maisons	Nombre total de chambres
● Grand centre de population urbain	435	48 328
● Moyen centre de population urbain	110	10 415
● Petit centre de population urbain	203	14 033
● Région rurale	28	1 052
Total	776	73 828

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



Survol des activités réglementaires

Délivrance de permis

Hausse d'activité dans le secteur des maisons de retraite de l'Ontario

Au cours de l'année écoulée, l'ORMR a enregistré une hausse des demandes de renseignements et des interactions en lien avec l'administration des permis de la part des titulaires de permis et des auteurs de demande potentiels. Les questions portaient principalement sur le processus de demande, les délais d'approbation et les droits à payer.

Délivrance de permis	Exercice 2025-2026	Exercice 2024-2025	Exercice 2023-2024
Demande de renseignements	255	176	275
Administration	314	206	229
Total	569	382	504

L'ORMR a reçu 78 nouvelles demandes de permis durant l'année, contre 49 au cours de l'exercice précédent. Cette hausse s'explique en grande partie par la consolidation en cours des propriétés au sein du secteur des maisons de retraite de l'Ontario, les grandes organisations faisant l'acquisition d'établissements supplémentaires dans toute la province.

Si l'on inclut les 12 demandes en cours à la fin de l'exercice 2024-2025, l'ORMR a géré un total de 90 demandes de permis.

Parmi elles, 50 ont été traitées durant l'exercice, les 40 restantes demeurant ouvertes. Sur les demandes traitées, 36 ont abouti à la délivrance d'un permis, 12 étaient liées à un changement de personne détenant des intérêts majoritaires et deux ont été retirées. La plupart des permis délivrés (78 p. 100) étaient le fruit d'acquisitions, tandis que le reste concernait de nouvelles exploitations.

Permis délivrés	Exercice 2025-2026	Exercice 2024-2025	Exercice 2023-2024
Nouvelle exploitation	8	13	18
Acquisition	28	34	19
Total	36	47	37

Sur les 40 demandes non clôturées à la fin de l'exercice, sept étaient en cours de traitement. L'ORMR avait rendu une décision dans les 33 autres cas (traitement terminé) et attendait une date de signature de la part des auteurs de demande en vue de la délivrance du permis.

Compte tenu de la complexité structurelle accrue des transactions, l'ORMR a alloué des ressources supplémentaires au processus de délivrance de permis afin de garantir une évaluation complète des auteurs de demande. À titre d'exemple, l'ORMR a amélioré ses processus visant à repérer et à surveiller les maisons de retraite en cas de signe indiquant que la stabilité financière de l'établissement risquerait de compromettre sa capacité à se conformer à la Loi et aux dispositions réglementaires.

Malgré la hausse notable du nombre de demandes standard et accélérées reçues cette année, l'ORMR a respecté les délais de traitement requis dans 100 p. 100 des cas à compter de la présentation du dossier complet par les auteurs de demande.

Par ailleurs, l'ORMR continue de recevoir des demandes provenant de parties ayant une expérience limitée, voire nulle, dans le secteur des maisons de retraite. Par conséquent, deux permis assujettis à des conditions ont été délivrés au cours de l'exercice considéré. Ces conditions imposent aux titulaires de permis de maintenir en poste une ou plusieurs personnes jugées acceptables par l'ORMR afin de favoriser l'exploitation conforme de l'établissement. À la date de clôture de l'exercice, 741 maisons de retraite étaient exploitées sans conditions et 35 étaient assujetties à des conditions.

Maisons de retraite agréées	Au 31 mars 2026		Au 31 mars 2025		Au 31 mars 2024	
	Maisons	Chambres	Maisons	Chambres	Maisons	Chambres
Permis délivrés sans conditions	741	71 903	744	71 264	736	69 416
Permis assujettis à des conditions	35	1 925	37	1 812	40	2 102
Total	776	73 828	781	73 076	776	71 518

Changements relatifs à l'exploitation des maisons de retraite

Toutes les maisons de retraite agréées sont tenues d'envoyer un avis de changement lorsque les renseignements disponibles dans la Base de données sur les maisons de retraite de l'ORMR (nombre de chambres, services de soins, responsable de l'exploitation, coordonnées, etc.) doivent être mis à jour. Le traitement des avis de changement peut nécessiter plusieurs échanges entre les maisons de retraite et l'ORMR en vue de vérifier les renseignements fournis et de s'assurer que l'établissement continue de satisfaire aux exigences réglementaires.

Avis de changement

Exercice 2025-2026	493
Exercice 2024-2025	531
Exercice 2023-2024	537

Remises de permis

Au cours de l'exercice 2025-2026, 13 maisons de retraite ont remis leur permis. Les établissements concernés abritaient en tout 471 chambres. Dans 62 p. 100 des cas, ces remises résultaient d'une situation financière intenable observée au sein d'établissements de petite taille et de taille moyenne, principalement détenus par des exploitants indépendants. Dans les autres cas (38 p. 100), les établissements concernés allaient faire l'objet d'un réaménagement ou d'une réaffectation ou se trouvaient dans un état irréparable.

Malgré le nombre de remises, une augmentation nette de 1,2 p. 100 du nombre total de chambres a été enregistrée au cours de l'exercice 2025-2026.

Demande de renseignements généraux auprès de l'ORMR

Occasionnellement, le service de la réception des demandes est contacté par des résidents, des familles, des organisations de services aux aînés et des membres du public qui souhaitent en savoir plus sur la Loi et les dispositions réglementaires, le rôle de l'ORMR et les exigences auxquelles sont assujetties les maisons de retraite. Il arrive également que les exploitants et le personnel des établissements s'enquière des exigences législatives en vigueur, demandent conseil à l'ORMR ou se renseignent pour mieux comprendre leurs responsabilités et prendre des mesures appropriées.

Demandes de renseignements généraux au sujet de la Loi/des règlements, de l'ORMR ou des maisons de retraite

Exercice 2025-2026	2 661
Exercice 2024-2025	2 715
Exercice 2023-2024	2 002

Obligation des maisons de retraite de faire rapport à l'ORMR

En vertu de la Loi, tous les exploitants et membres du personnel d'une maison de retraite sont tenus de signaler à l'ORMR les situations impliquant un préjudice ou un risque de préjudice concernant les résidents. Ces signalements peuvent s'effectuer de façon anonyme.

La [procédure de signalement d'un préjudice ou d'un risque de préjudice](#) est disponible sur le site Web de l'ORMR.

L'ORMR accorde la priorité aux signalements de préjudice ou de risque de préjudice dans la mesure où ces derniers représentent un risque élevé pour la sécurité et le bien-être des résidents.

Ces signalements vont des cas urgents, nécessitant une inspection immédiate des lieux, aux préoccupations moins sérieuses, pouvant être examinées à distance (voir la section Inspections). L'ORMR recourt aux inspections sur place dans les cas où le risque de préjudice est élevé.

Au cours de l'exercice 2025-2026, l'ORMR a reçu 1 866 signalements émanant du personnel des maisons de retraite (soit 80 p. 100 du nombre total reçu), ce qui représente une légère baisse par rapport à l'exercice précédent. Parmi les signalements en question qui ont donné lieu à une inspection, 41 p. 100 se sont soldés par des constats de non-conformité.

La Loi donne à l'ORMR le pouvoir de procéder à une évaluation systématique des risques pour déterminer s'il serait plus approprié de mener une inspection pour faire suite à ces préoccupations ou de demander des renseignements à distance pour vérifier la conformité. Les demandes de renseignements peuvent consister à examiner l'historique de conformité, à poser des questions et à consulter des documents afin d'évaluer l'ampleur et la fréquence du motif de préoccupation et de s'assurer que la maison de retraite a pris les mesures nécessaires pour atténuer à l'avenir le risque encouru par les résidents.

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.

Tendances se dégageant des signalements effectués par les maisons de retraite

Le tableau ci-dessous ventile les signalements de préjudice ou de risque de préjudice transmis par les maisons de retraite par type de problème ou motif de préoccupation.

Au total, 2 069 préoccupations ont été enregistrées dans les 1 866 signalements de préjudice ou de risque de préjudice clos au cours de l'exercice 2025-2026.

Signalements de préjudice ou de risque de préjudice* par le personnel des maisons de retraite	Total	Dossier clos après demande de renseignements	Transmis pour inspection
Exercice 2025-2026	1 866	1 289	577
Exercice 2024-2025	1 940	1 329	611
Exercice 2023-2024	1 192	767	425

**En incluant les cas signalés par les résidents et les membres du public (voir page 20), l'ORMR a reçu en tout 2 333 signalements de préjudice ou de risque de préjudice au cours de l'exercice 2025-2026.*

Le nombre de signalements classés parmi les cas de négligence au cours de l'exercice 2025-2026 est nettement inférieur à celui enregistré l'an passé. Cette évolution est principalement le reflet d'une mise à jour de nos processus internes. Les signalements qui ne répondaient pas pleinement à la définition de négligence sont désormais classés au départ dans la catégorie « Administration d'un traitement ou de soins de façon inappropriée ou incompétente » en attendant l'inspection destinée à évaluer les faits.

Type d'allégation	Exercice 2025-2026	Exercice 2024-2025	Exercice 2023-2024
Mauvais traitements	1 327	1 338	756
Administration d'un traitement ou de soins de façon inappropriée ou incompétente	468	422	212
Mauvaise utilisation ou détournement de l'argent d'un résident ou d'une résidente	1	15	19
Négligence	18	118	154
Acte illégal	11	41	20
Autres*	244	231	133
Total	2 069	2 165	1 294

* Il s'agit des préoccupations soulevées dans le cadre du signalement d'un préjudice ou d'un risque de préjudice et qui sont traitées par l'ORMR bien qu'elles ne soient associées à aucune forme de mauvais traitement ou de négligence.

Le tableau ci-dessous ventile les mauvais traitements allégués par type spécifique.

Type de mauvais traitement allégué	Exercice 2025-2026	Exercice 2024-2025	Exercice 2023-2024
Mauvais traitement d'ordre physique	355	528	277
Exploitation financière	317	307	208
Mauvais traitement d'ordre psychologique	438	218	93
Mauvais traitement d'ordre verbal	95	178	98
Mauvais traitement d'ordre sexuel	122	107	80
Total	1 327	1 338	756

Au cours de l'exercice 2025-2026, les mauvais traitements d'ordre psychologique constituaient le type de mauvais traitement allégué le plus signalé par les maisons de retraite. Cette catégorie comprend les préoccupations liées notamment aux menaces, aux insultes, ainsi qu'aux attitudes visant à intimider, à humilier ou à infantiliser. L'évolution du nombre de signalements, tous types de mauvais traitements confondus, par rapport à l'an dernier est le fruit des améliorations apportées à nos processus internes et de la formation renforcée de notre personnel. Ces efforts ont permis de classer plus précisément les allégations au regard des définitions correspondantes.

Signalement d'autres préoccupations

Les exploitants et le personnel des maisons de retraite communiquent souvent avec l'ORMR à propos d'incidents ou de préoccupations opérationnelles qui ne justifient pas un signalement de préjudice ou de risque de préjudice requérant une inspection immédiate ou une demande de renseignements. Dans ces cas de figure, l'ORMR peut prodiguer des conseils au sujet des exigences de conformité en vigueur ou pointer le motif de préoccupation afin qu'il fasse l'objet d'un suivi lors d'une future inspection.

À titre d'exemple, il peut s'agir de demandes de renseignements sur la mise en conformité en lien avec une question ne justifiant pas un signalement de préjudice, de tuyaux concernant une maison de retraite exploitée sans permis ou de préoccupations ne relevant pas du mandat de l'ORMR.

Préoccupations soulevées par le personnel des maisons de retraite

Exercice 2025-2026	969
Exercice 2024-2025	848
Exercice 2023-2024	1 117

Signalement de foyers d'éclosion

Toutes les maisons de retraite agréées sont tenues de présenter un rapport à leur bureau de santé publique ainsi qu'à l'ORMR.

Avis d'éclosion

Exercice 2025-2026	1 005
Exercice 2024-2025	1 514
Exercice 2023-2024	1 510

Réponse aux préoccupations des résidents et des membres du public

L'ORMR s'engage à protéger les résidents des maisons de retraite agréées et à répondre en faisant preuve de diligence aux préoccupations touchant leur sécurité et leur bien-être. À réception d'une préoccupation de la part d'un résident ou d'une résidente, l'ORMR effectue un tri pour déterminer de quel processus elle relève entre l'intervention précoce, le dépôt d'une plainte écrite et le signalement d'un préjudice.

Les résidents, les familles et les membres du public peuvent consulter sur notre site Web [un guide en langage simple et un schéma](#) illustrant la marche à suivre pour soulever des préoccupations auprès de l'ORMR. Le tableau suivant indique la voie de résolution des préoccupations adressées à l'ORMR.

Voie de résolution	Exercice 2025-2026	Exercice 2024-2025	Exercice 2023-2024
Intervention précoce	106	103	101
Dépôt d'une plainte écrite	155	108	225
Signalement de préjudice ou de risque de préjudice	467	435	439

Intervention précoce en cas de préoccupation à faible risque

Eu égard au fait que les plaignants souhaitent que leurs préoccupations soient résolues de manière rapide et efficace, l'ORMR propose un programme d'intervention précoce qui aide les résidents, les familles et les maisons de retraite à résoudre efficacement leurs différends et contribue ainsi à éviter les processus plus chronophages associés au dépôt d'une plainte écrite en trouvant des solutions acceptables pour toutes les parties, dès lors que cela s'avère possible et pertinent.

En cas d'intervention précoce, le dépôt d'une plainte écrite n'est pas nécessaire et le dossier peut être traité de façon anonyme lorsque la situation s'y prête. Les dossiers réglés grâce à une intervention précoce ne se soldent pas par une décision officielle du registrateur ou de la registratrice, mais peuvent proposer des solutions plus rapides comme l'amélioration de la communication et/ou les changements apportés aux processus de la maison de retraite.

Au cours de l'exercice 2025-2026, le nombre d'interventions précoces est resté stable comparativement à l'exercice précédent, avec un total de 106 dossiers réglés avec succès. Ce travail continue d'aboutir

à une résolution rapide et satisfaisante pour les deux parties.

Dépôt d'une plainte écrite

L'ORMR a traité 42 p. 100 de plaintes écrites supplémentaires au cours de l'exercice 2025-2026 comparativement au précédent, reflet des efforts concertés mis en œuvre pour répondre aux préoccupations des résidents dans les plus brefs délais.

La résolution précoce des plaintes permet à l'ORMR de collaborer avec les résidents et les maisons de retraite dans le but de résoudre les préoccupations de manière rapide et informelle. Ce processus est appliqué dans les cas à moindre risque, en l'absence de préjudice grave ou de risque de préjudice immédiat et lorsque les deux parties (le plaignant ou la plaignante et l'établissement) conviennent de régler leur différend à l'amiable.

Lorsqu'une résolution précoce est impossible, notamment en raison de la gravité des faits, l'établissement reçoit des demandes de renseignements ou fait l'objet d'une inspection. Le registrateur ou la registrateur/le registrateur adjoint ou la registrateur adjointe examine les renseignements fournis, détermine si les préoccupations révèlent un défaut de conformité à la Loi ou aux dispositions réglementaires, recueille des renseignements complémentaires et rend une décision au sujet de la plainte. Lorsque le registrateur ou la registrateur/le registrateur adjoint ou la registrateur adjointe décide de ne donner aucune suite, le plaignant ou la plaignante peut demander que l'agent ou l'agente d'examen des plaintes évalue de manière indépendante le caractère raisonnable des éléments pris en compte et de la décision. Cette personne peut alors renvoyer le dossier à l'ORMR en recommandant les mesures à prendre.

Synthèse du processus de dépôt d'une plainte écrite

Type d'action	Détails	Clôture au cours de l'exercice 2025-2026	Respect de la norme de service
 Résolution précoce	1 2 3 4 5 1. Plaintes reçues avec accusé de réception 2. Établissement informé de la plainte et demande d'information envoyée 3. Débriefage avec le plaignant 4. Décision du registrateur 5. Courrier du registrateur au plaignant et à l'établissement	5	100 % Norme de 50 jours
 Demande de renseignements	1 2 3 4 5 1. Plaintes reçues avec accusé de réception 2. Établissement informé de la plainte et demande d'information envoyée 3. Débriefage avec le plaignant 4. Décision du registrateur 5. Courrier du registrateur au plaignant et à l'établissement	21	48 % Norme de 70 jours
 Inspection	1 2 3 4 5 6 1. Plaintes reçues avec accusé de réception 2. Établissement informé de la plainte et demande d'information envoyée 3. Rapport d'inspection final 4. Débriefage avec le plaignant 5. Décision du registrateur 6. Courrier du registrateur au plaignant et à l'établissement	119	57 % Norme de 70 jours
 Hors du champ d'activité	1 Les plaignants qui soulèvent des préoccupations ne relevant pas du mandat de l'ORMR sont orientés vers l'organisme de réglementation compétent, le gouvernement ou l'organisation de santé/communautaire concernée.	10	n.d.

Remarque : les retards empêchant l'ORMR de respecter les normes de service surviennent à l'étape de rédaction du courrier au plaignant ou à la plaignante indiquant la décision rendue par le registrateur ou la registrateur.

Tendances se dégageant des plaintes

L'ORMR a une nouvelle fois observé les tendances suivantes :

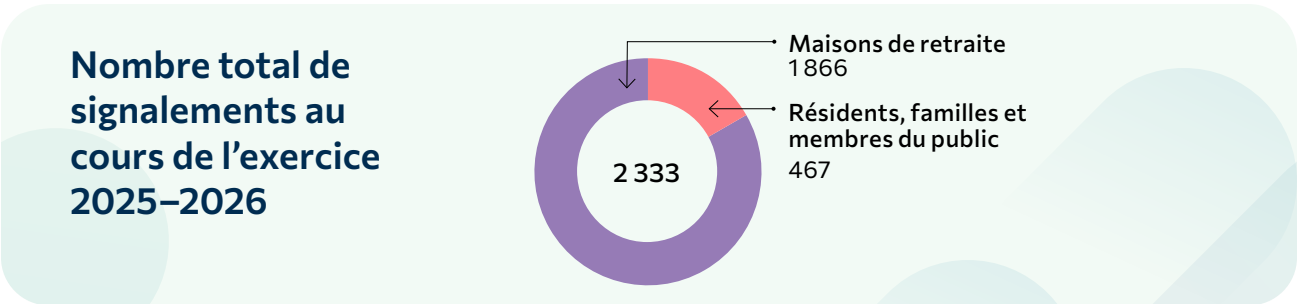
- Intégration des soins entre les maisons de retraite et les fournisseurs externes, à l'origine d'incertitudes quant aux responsabilités de chaque partie et aux lacunes perçues en matière de soins.
- Augmentation du coût de la vie, du loyer, des services en matière de soins et des paiements requis à la suite du déménagement ou du décès d'un résident ou d'une résidente, ce qui ne relève pas du mandat de l'ORMR.
- Préoccupations concernant les soins aux personnes atteintes de démence, notamment dans le domaine de la gestion des comportements (errance, fugues).
- Prévention des chutes des résidents et modalités d'intervention.
- Différends entre plusieurs mandataires spéciaux au sujet des besoins d'un résident ou d'une résidente en matière de soins.

Signalement d'un préjudice ou d'un risque de préjudice

Les membres des familles et du public qui soupçonnent ou observent un préjudice ou un risque de préjudice concernant un résident ou une résidente doivent le signaler à l'ORMR. Il est possible de consulter un [résumé de la procédure de signalement d'un préjudice ou d'un risque de préjudice](#) et d'accéder à des formulaires en ligne sur le site Web de l'ORMR.

Au cours de l'exercice 2025-2026, l'ORMR a reçu 467 signalements de la part des résidents, des familles et des membres du public (soit 20 p. 100 du nombre total reçu), ce qui représente une légère hausse par rapport à l'exercice précédent. Parmi les signalements en question qui ont donné lieu à une inspection, 48 p. 100 se sont soldés par des constats de non-conformité.

Signalements de préjudice ou de risque de préjudice par les résidents, les familles et les membres du public	Total	Dossier clos après demande de renseignements	Transmis pour inspection
Exercice 2025-2026	467	128	339
Exercice 2024-2025	435	141	294
Exercice 2023-2024	439	161	278



Tendances se dégageant des signalements effectués par les résidents et les membres du public

Type de préoccupation	Intervention précoce	Dépôt d'une plainte écrite	Signalement de préjudice ou de risque de préjudice
Mauvais traitements	6	44	207
Administration d'un traitement ou de soins de façon inappropriée ou incompétente	2	168	258
Mauvaise utilisation ou détournement de l'argent d'un résident ou d'une résidente	2	2	1
Négligence	0	26	11
Acte illégal	0	11	15
Autres*	90	210	317
Total	100	461	809

* Il s'agit des préoccupations soulevées dans le cadre du signalement d'un préjudice ou d'un risque de préjudice et qui sont traitées par l'ORMR bien qu'elles ne soient associées à aucune forme de mauvais traitement ou de négligence (alimentation, activités, entretien de la chambre, pannes d'ascenseur, etc.).

Inspections

Les inspections de routine servent à évaluer la conformité selon une approche fondée sur l'analyse des risques. Elles sont menées au moins une fois tous les trois ans en cas de risque faible et jusqu'à plusieurs fois par an dans certains établissements à risque élevé. 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 pour lesquels l'organisme mobilise davantage de ressources. L'ORMR a mené 570 inspections routinières au cours du dernier exercice.

L'ORMR procède à des inspections réactives lorsqu'il reçoit des renseignements indiquant un cas possible de non-conformité à la Loi ou aux dispositions réglementaires, le plus souvent dans le cadre d'un signalement de préjudice ou de risque de préjudice ou d'une plainte. Les inspections réactives sont prioritaires en cas de signalement d'un préjudice ou d'un risque de préjudice pour un résident ou une résidente, mais peuvent également servir à recueillir ou à vérifier des renseignements.

Durant l'exercice 2025-2026, l'ORMR a mené un total de 1 514 inspections dans 638 établissements. Sur le nombre total d'inspections effectuées, 52 p. 100 se sont soldées par des constats de non-conformité à la Loi et aux dispositions réglementaires. Dans 7,5 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.

Le nombre d'inspections menées cette année est moindre, car l'ORMR a placé davantage l'accent sur la qualité et l'exhaustivité de la collecte des éléments probants, tout en veillant à communiquer de manière plus claire, plus soutenue et plus efficace avec l'ensemble des parties prenantes au processus d'inspection. Cette approche offre également aux 24 inspecteurs la possibilité de demander l'avis, les conseils et l'accompagnement de l'une des deux personnes responsables des inspections de l'ORMR. Dans le même temps, la complexité croissante des cas, en particulier lorsque plusieurs préoccupations relatives aux soins sont soulevées, a eu des répercussions sur le nombre de dossiers que chaque inspecteur ou inspectrice peut gérer, à mesure que les maisons de retraite continuent à rehausser les niveaux de soins prodigués.

Inspections	Exercice 2025-2026	Exercice 2024-2025	Exercice 2023-2024
Inspections routinières	570	635	612
Inspections réactives			
Signalement de préjudice ou de risque de préjudice (art. 75)	856	927	651
Dépôt d'une plainte écrite (art. 84)	67	74	59
Autres			
Non-conformité (par. 77(1))	3	5	16
Maison de retraite sans permis (art. 77(2))	16	16	15
Délivrance de permis (art. 37)	2	1	1
Total	1514	1658	1354

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

Prise de mesures à l'appui de la mise en conformité

L'ORMR a mis en place un processus permettant de transmettre des dossiers d'inspection pour examen par le service compétent aux fins de la prise de mesures supplémentaires d'exécution de la loi.

Au regard de divers facteurs, dont la gravité et l'ampleur de la contravention, l'historique de non-conformité du titulaire de permis et les mesures correctives qui ont été prises, le cas échéant, il peut arriver que ce service recommande au registrateur ou à la registratrice/au registrateur adjoint ou à la registratrice adjointe de signifier un ordre. Les ordres visent à encourager et à favoriser le maintien de la conformité, tout en ayant un effet dissuasif.

L'ORMR a signifié des ordres d'exécution de la loi portant sur des problèmes de conformité dans divers domaines tels que les programmes de soins, la formation du personnel, la gestion des comportements, ainsi que les mauvais traitements et la négligence.

Vue d'ensemble des ordres d'exécution de la loi

Ordre d'exécution de la loi	Exercice 2025-2026	Exercice 2024-2025	Exercice 2023-2024
Assujettissement du permis à des conditions (art. 39)	10	8	16
Refus de délivrer le permis (art. 36)	0	0	1
Ordre de présentation d'une demande ou de cessation de l'exploitation (art. 89)	4	4	1
Ordre de conformité (art. 90; par. 92.1))	24	24	27
Ordre de gestion (art. 91)	1	2	3
Ordre de paiement d'une pénalité administrative (art. 93)	9	21	21
Ordre de révocation du permis (art. 95)	0	0	1
Nombre total d'ordres et de décisions	48	59	70

Contrôle de la conformité

Le contrôle de la conformité offre un gage de confiance aux membres du public quant au fait que les maisons de retraite prennent les mesures requises pour protéger les résidents, conformément aux ordres signifiés ou aux conditions de délivrance de permis imposées par l'ORMR. Dans le cadre du processus de contrôle de la conformité, le service compétent aide les titulaires de permis à se conformer aux exigences, à se mettre en relation avec des consultants ou des formateurs tiers, et à passer en revue les renseignements obligatoires à soumettre aux fins de leur mise en conformité.

À la fin de l'exercice 2025-2026, le personnel de l'ORMR assurait le contrôle de 51 ordres ou conditions distincts.

Soutien aux résidents en situation d'urgence

Le Fonds d'urgence (le « Fonds ») est détenu en fiducie par l'ORMR dans l'intérêt des résidents et des anciens résidents des maisons de retraite, comme l'exige la Loi.

Toutes les pénalités administratives perçues par l'ORMR doivent être versées au Fonds et produisent des intérêts qui accroissent son solde. 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 a continué d'augmenter (7,2 p. 100) et aucune demande n'a été présentée à l'ORMR au cours de l'exercice 2025-2026.

Information du secteur des maisons de retraite, des résidents et du public

L'ORMR à vos côtés : renforcement des efforts visant à accompagner les maisons de retraite

L'ORMR a conscience de l'importance de travailler en collaboration avec les maisons de retraite, lorsque cela est indiqué, pour résoudre les défauts de conformité et renforcer la protection des résidents en fournissant un soutien proactif. L'équipe chargée de la mobilisation et du soutien des titulaires de permis (MSTP) élabore des ressources pratiques, formule des directives concernant les domaines de préoccupation et échange directement avec les titulaires de permis et les exploitants pour les aider à comprendre les exigences réglementaires et à s'y conformer, et ainsi à promouvoir un fonctionnement plus sécuritaire.

Les directives de conformité concernant les réunions interdisciplinaires sur les soins ont été mises au point en réponse à la rétroaction du secteur afin de clarifier dans quelles situations ces réunions sont requises, qui doit y participer et comment il convient de les documenter, de façon que les titulaires de permis et les exploitants soient mieux à même d'accompagner les résidents et de respecter les exigences législatives.

Pour améliorer un domaine de non-conformité susceptible d'avoir une incidence majeure sur les résidents, l'équipe de la MSTP a rédigé un numéro de la série Éclairages consacré à l'administration des médicaments. Cette ressource insiste sur les principales exigences à respecter, à savoir la formation du personnel, la consignation des éléments et la mise en œuvre des politiques. À partir des constatations faites lors des inspections, elle présente des données, des exemples concrets et des conseils pratiques pour aider les titulaires de permis et les exploitants à renforcer leurs pratiques en matière de gestion des médicaments, à réduire le risque de préjudice pour les résidents et à se mettre en conformité.

L'équipe de la MSTP s'est appuyée sur le dossier d'orientation élaboré au cours de l'exercice précédent pour proposer des séances d'orientation à l'ensemble des nouveaux titulaires de permis. Ces séances portaient spécialement sur les domaines dans lesquels des défauts de conformité à la législation étaient le plus souvent constatés lors de la première inspection, de façon à renforcer la protection des résidents en collaboration avec les titulaires de permis.



« Ce programme et les ressources mises à notre disposition nous ont permis d'améliorer nos procédures et nos politiques, et de mieux appréhender les attentes de l'ORMR ainsi que nos obligations réglementaires. C'était un réel plaisir de travailler à vos côtés [...]. »

EXPLOITANT D'UNE MAISON DE RETRAITE

L'équipe de la MSTP a échangé avec les organisations et les partenaires suivants dans le cadre d'activités variées (réunions, présentations et collaborations sous diverses formes) :

- Maisons de retraite agréées
- Ministère des Soins de longue durée – Direction de l'inspection
- Santé Bruyère
- Tournées de présentation de l'ORCA
- Webinaire sur la préparation à l'automne organisé conjointement par le MSAA et l'ORCA
- Soutien en cas de troubles du comportement en Ontario
- Centre de soins de santé de Saint-Joseph
- Carrefour de prévention et de contrôle des infections de Thunder Bay
- La Société des Organisations des Citoyens Aînés de l'Ontario
- Ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences
- Journée de sensibilisation à la prévention et au contrôle des infections de la région de Durham
- York Region Paramedic Community Support
- Bureau de santé publique de Thunder Bay
- Quinte Health
- Bureau de santé publique de la région de Halton
- Santé à domicile Ontario
- Carrefour de prévention et de contrôle des infections pour les régions de Kitchener-Waterloo-Wilmot-Wellesley-Woolwich (KW4) et de Cambridge-North Dumfries (CND)
- Santé publique Sudbury et districts
- Organisme de soutien aux aidants naturels de l'Ontario
- Ontario Health West
- Collège Conestoga
- Bureau de santé publique de Wellington-Dufferin-Guelph
- Société Alzheimer d'Ontario
- Société Alzheimer de Peel
- St. Peter's Hospital et West Lincoln Memorial Hospital

Aide à la conformité

L'équipe de la MSTP gère le programme d'aide à la conformité de l'ORMR, qui fournit un accompagnement individuel aux titulaires de permis, aux exploitants et aux autres membres du personnel des maisons de retraite volontaires afin d'améliorer des domaines précis de non-conformité ou de leur fournir des conseils supplémentaires sur certains sujets. Les titulaires de permis et les exploitants peuvent rejoindre le programme de leur propre initiative ou sur recommandation du personnel de l'ORMR (à la suite d'une inspection, par exemple).

Les résultats du programme d'aide à la conformité prouvent que ce dernier permet de résoudre efficacement les problèmes recensés et de renforcer la conformité des établissements participants. À l'issue de leur inspection de suivi, 27 des 50 maisons de retraite inscrites sont arrivées au terme du programme, tandis que les autres ont poursuivi leur parcours d'aide à la conformité. Au sein de ces établissements, 181 des 246 défauts de conformité recensés (74 p. 100) ont été classés lors des inspections de suivi.



« Toutes les séances nous ont été d'une grande utilité en nous permettant d'approfondir notre compréhension des exigences de conformité. »

EXPLOITANT D'UNE MAISON DE RETRAITE

Résultats du sondage :

- Tous les répondants (100 p. 100) se sont déclarés prêts à recommander le programme d'aide à la conformité à d'autres titulaires de permis et exploitants.
- Tous les répondants (100 p. 100) étaient d'accord ou tout à fait d'accord pour dire que le programme d'aide à la conformité les a aidés à mieux comprendre leurs responsabilités, notamment les exigences réglementaires en vigueur et les pratiques favorisant le maintien de la conformité.

Accompagnement d'une maison de retraite vers la pleine conformité

Dans le Nord de l'Ontario, une maison de retraite de taille moyenne a été aiguillée vers le programme d'aide à la conformité après qu'une inspection routinière a mis au jour de multiples défauts de conformité, dont plusieurs avaient fait l'objet de constatations antérieures. Pendant six mois, le personnel de l'ORMR a collaboré avec l'établissement afin de lui apporter une aide ciblée en réponse aux 36 citations prononcées, soit un périmètre plus vaste que les interventions ordinaires. Les principaux domaines couverts incluaient la formation du personnel, la planification d'urgence, l'évaluation des soins et les processus de traitement des plaintes.

Faisant preuve d'une forte mobilisation tout au long du programme, le personnel de la maison de retraite a participé activement aux réunions et mis en pratique les conseils prodigués. Lors d'une inspection de suivi menée six mois après l'achèvement du programme, aucun défaut de conformité n'a été observé au sein de l'établissement. Ce résultat prouve que le programme aide efficacement les maisons de retraite à mettre en œuvre des améliorations durables et à renforcer leur conformité générale.

Comprendre vos droits. Prendre des décisions éclairées. Protéger les résidents.

L'ORMR a renforcé ses initiatives de sensibilisation et d'information des consommateurs afin d'aider les résidents, les familles, les aidants et les membres du public à mieux comprendre leurs droits et à prendre des décisions éclairées en toute confiance. Notre travail s'est principalement concentré sur l'enrichissement et l'amélioration des ressources pédagogiques à l'intention des consommateurs, ainsi que sur l'élargissement de notre action de liaison communautaire et de nos partenariats à l'échelle provinciale.

À ce titre, nous nous sommes efforcés d'écouter les besoins des collectivités, d'aller à la rencontre des gens et de communiquer des renseignements pratiques et des astuces valables à différents stades du parcours dans les maisons de retraite. Pour atteindre le public partout en Ontario, l'ORMR a multiplié les occasions d'échange en personne et en ligne, mis à disposition des ressources pratiques à l'intention des consommateurs et collaboré avec les organismes de services communautaires et aux aînés, les associations sectorielles, les municipalités, les bibliothèques et les élus.

L'ORMR a dialogué avec les collectivités et les partenaires de toute la province, des grands centres de population urbains qui abritent la plupart des maisons de retraite de l'Ontario jusqu'aux petites localités et aux régions rurales. Dans le cadre de son action de liaison, l'ORMR a participé à des salons à l'intention des aînés ainsi qu'à des conférences, en plus d'intervenir auprès des organismes de services aux aînés, des partenaires municipaux, des organisations multiculturelles, des bibliothèques publiques et des bureaux de circonscription des députés.

L'ORMR a lancé son [centre de soutien aux consommateurs](#), qui met à disposition tout un ensemble de ressources utiles. Les ressources suivantes sont destinées à faire connaître les droits des résidents et à fournir aux résidents et aux familles des conseils pratiques pour les aider à prendre des décisions éclairées en toute confiance.

- La présentation de sensibilisation [Connaître vos droits : découvrir la vie en maison de retraite agréée](#) a été revue et corrigée.
- Nous avons lancé de nouvelles brochures bilingues à l'intention des [résidents potentiels](#) et des [résidents actuels](#).
- La brochure *Les avantages d'une maison de retraite agréée* a été traduite en huit langues ([farsi](#), [coréen](#), [polonais](#), [portugais](#), [tagal](#), [tamoul](#), [chinois traditionnel](#) et [chinois simplifié](#)).

L'ORMR a également mené les initiatives suivantes pour faire connaître les droits des résidents, présenter la Base de données sur les maisons de retraite et transmettre des conseils pratiques :

- Distribution de plus de 14 000 trousse de renseignements et de près de 3 000 documents multilingues par l'intermédiaire des maisons de retraite et des organismes communautaires
- Organisation ou tenue de 38 présentations et stands d'information dans le Sud-Ouest, le Centre et l'Est de l'Ontario, ainsi qu'en mode virtuel
- Collaboration accrue (bulletins d'information, courriels, présentations, etc.) avec diverses organisations de services aux aînés, dont l'Association des centres pour aînés de l'Ontario, la Municipal Retirees Organization Ontario (MROO), l'Association canadienne des individus retraités et Elder Abuse Prevention Ontario (EAPO), pour donner plus de résonance à notre voix

Activité de liaison menée en Ontario par l'Office de réglementation des maisons de retraite

- Région du grand Toronto (RGT)
- Sud-Ouest de l'Ontario
- Centre de l'Ontario
- Est de l'Ontario



Région du grand Toronto (RGT)
(Toronto, région de York, région de Peel, région de Halton et région de Durham)

Sud-Ouest de l'Ontario

Centre de l'Ontario

Est de l'Ontario

Burlington; Clarington; Hamilton; King City; Markham; Mississauga; Newcastle; Oakville; Pickering; Richmond Hill; Scarborough; Toronto; Whitby

Breslau; Fergus; Guelph; London; Smithville

Barrie

Ottawa

D'autres initiatives ayant mobilisé des participants partout dans la province (activités virtuelles, conférences, réseaux partenaires) ne sont pas représentées sur cette carte. L'ORMR a également participé aux conférences de l'Association des municipalités de l'Ontario et de la Rural Ontario Municipal Association, ce qui lui a permis d'échanger efficacement avec les partenaires du Nord de l'Ontario. L'ORMR continuera de rechercher des occasions de liaison avec les collectivités nordiques.

“

« [...] un outil très utile pour les résidents potentiels [...] »

« [...] nous apprécions les progrès accomplis en faveur de l'inclusion. »

« C'est fantastique! Nous nous efforçons systématiquement d'aider les aînés à trouver un établissement dans lequel ils se sentent entourés et bien accueillis. Ces ressources nous seront très utiles pour expliquer encore mieux la vie en maison de retraite. »

NOUVELLE BROCHURE BILINGUE ET FICHE D'INFORMATION

“

« Un grand merci pour votre présence à la foire de la vie active pour les aînés de Richmond Hill. Cette journée a remporté un franc succès, et votre soutien y est pour beaucoup. Nous vous remercions pour votre participation et pour toute la documentation que vous avez fournie. »

ÉVÉNEMENT DE LIAISON

L'ORMR tient à remercier les multiples maisons de retraite agréées, partenaires communautaires et hôtes qui ont soutenu ses efforts de sensibilisation aux droits des résidents tout au long de l'année et contribué à véhiculer une information fiable auprès des résidents, des familles et des aidants.

Rapport annuel du conseil consultatif des parties prenantes

Le conseil consultatif des parties prenantes (CCPP) a été créé en application de l'article 19.1 de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* et du protocole d'entente conclu entre le ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité et l'Office de réglementation des maisons de retraite (ORMR). Il ne constitue pas un comité du conseil d'administration. Ses membres, qui siègent à titre bénévole, sont nommés en fonction de leurs connaissances et de leur expérience pertinentes dans le secteur des maisons de retraite, que ce soit en tant que résidents, membres de la famille, propriétaires ou exploitants, membres d'une profession de la santé (réglementée ou non) ou défenseurs des intérêts des aînés. Le CCPP a pour mission de conseiller l'ORMR sur les questions relatives au mandat de l'Office en matière de protection des résidents.

Carmine Domanico

Président du conseil d'administration

Office de réglementation des maisons de retraite (ORMR)

Monsieur,

Au nom du conseil consultatif des parties prenantes (CCPP), j'ai le plaisir de présenter notre rapport annuel sur les activités menées et les conseils fournis au conseil d'administration pour l'exercice financier 2025-2026.

Tout au long de l'année, le CCPP a fait part de son avis, de ses idées et de ses commentaires concernant un éventail d'initiatives stratégiques et opérationnelles sous-tendant le mandat de protection des résidents de l'ORMR, notamment :

- l'élaboration du plan stratégique 2027-2030;
- le plan d'activités transitoire pour l'exercice 2026-2027 ;
- les efforts entrepris pour satisfaire, voire dépasser, les normes de service dans le cadre des principaux domaines d'action réglementaire de l'ORMR;
- les initiatives de protection des consommateurs et de sensibilisation des résidents;
- les tendances relatives aux interventions réglementaires et les mesures prises par l'ORMR pour renforcer la prestation de services;
- la Déclaration annuelle de renseignements de l'ORMR;
- les soins aux personnes atteintes de démence et la complexité croissante des soins prodigués aux résidents;
- les directives d'aide à la conformité, y compris en ce qui concerne l'administration des médicaments et les réunions interdisciplinaires sur les soins;
- les activités de l'ORMR, les demandes d'intervention et les perspectives financières/la viabilité;
- la sélection des lauréates et des finalistes de l'édition 2025 du Prix d'excellence aux résidents exceptionnels.

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

Renforcement de la prestation de services

Nous avons participé aux discussions en cours sur le taux de respect des normes de service de l'ORMR, plus particulièrement en ce qui concerne les délais de traitement des plaintes. Si des progrès ont été réalisés dans plusieurs domaines, nous avons souligné l'importance d'accélérer la résolution des plaintes afin de mieux répondre aux attentes et de préserver la confiance du public. Nous avons également soutenu les efforts entrepris par l'ORMR pour résorber les arriérés en procédant à divers changements opérationnels.

Sensibilisation des consommateurs et accès à l'information

Nous avons donné notre avis tout au long de l'élaboration des documents à l'intention des consommateurs, qu'il s'agisse des guides bilingues (français/anglais) s'adressant aux résidents actuels et potentiels ou des ressources multilingues disponibles en français, en anglais, en chinois traditionnel et simplifié, en tamoul, en farsi, en tagal, en coréen, en polonais et en portugais. Nos discussions ont mis en lumière la nécessité de communiquer de l'information claire et accessible aux résidents et aux familles, en particulier en ce qui concerne les différences entre maison de retraite et établissement de soins de longue durée, les droits des résidents et les attentes en matière de soins. Nous avons également insisté sur l'importance de mieux faire connaître le rôle de l'ORMR et la procédure à suivre pour soulever des préoccupations.

Réponse à la complexité croissante des besoins rencontrés par les résidents

Au cours de nombreuses discussions, nous avons constaté que les besoins rencontrés par les résidents en matière de soins continuent de se complexifier (prévalence élevée de la démence, problèmes de mobilité, maladies chroniques). C'est pourquoi nous avons souligné la nécessité de clarifier les attentes à l'égard des établissements en ce qui concerne l'accompagnement des résidents nécessitant davantage de soins, ainsi que l'importance de faire concorder les services, la dotation en personnel et la surveillance avec l'acuité des besoins.

Soins aux personnes atteintes de démence et clarté des services

Nous avons continué de soulever des inquiétudes quant aux soins aux personnes atteintes de démence dans les maisons de retraite, notamment la confusion avec les soins de la mémoire et les écarts observés entre les attentes des résidents, les besoins et les programmes disponibles. Nous avons insisté sur l'importance d'établir une communication claire avec les résidents et les familles, d'une part, et de s'assurer que les établissements prodiguant des soins aux personnes atteintes de démence respectent les exigences prévues et proposent des soutiens appropriés, d'autre part.

Tensions systémiques et transitions entre les milieux de soins

Nous avons discuté des tensions systémiques plus générales qui ont une incidence sur les maisons de retraite, y compris les transitions entre l'hôpital et les soins à domicile et la dépendance accrue envers les maisons de retraite dans la prise en charge des personnes ayant des besoins complexes, tout en sachant que le champ d'activité de l'ORMR est limité aux termes de la législation. Nous avons constaté que la compréhension du périmètre des soins offerts en maison de retraite et du rôle des fournisseurs externes pose problème.

Éclairage fourni par le forum de mobilisation des titulaires de permis

Au cours de l'exercice 2025-2026, l'ORMR a lancé le forum de mobilisation des titulaires de permis (FMTP), une structure permettant aux exploitants et aux cadres des maisons de retraite agréées de transmettre leurs observations sur les activités réglementaires, les questions opérationnelles et les tendances du secteur. Le mandat du FMTP définit le but de ce forum et les modalités de liaison avec le CCPP.

Tout au long de l'année, les discussions du FMTP ont contribué à éclairer notre compréhension dans plusieurs domaines clés. La rétroaction sur les ressources d'aide à la conformité, y compris en ce qui concerne l'administration des médicaments et les réunions interdisciplinaires sur les soins, a permis de clarifier certaines directives et de mieux refléter le mode de fonctionnement des maisons de retraite. Ces discussions ont également mis en lumière l'importance d'améliorer la cohérence des pratiques en matière d'inspection et la nécessité d'établir une communication claire dans le cadre des activités d'exécution de la loi. De manière plus générale, les tendances sectorielles et les tensions systémiques, y compris les besoins croissants des résidents en matière de soins et la coordination avec les fournisseurs de soins externes, ont également été débattues.

La présence du FMTP dans notre réseau en étoile consolide l'approche de mobilisation générale adoptée par l'ORMR, qui s'assure ainsi que l'avis des titulaires de permis est pris en compte dans les conseils fournis par le CCPP, à l'appui d'une prise de décisions éclairées et d'une meilleure protection des résidents.

Remerciements

Le CCPP a profité des contributions d'un groupe diversifié de membres représentant le point de vue des résidents, des familles, du secteur, des établissements de santé et des défenseurs des intérêts des aînés. Nous savons à quel point cette diversité est importante pour prodiguer des conseils nuancés et avisés. Nous tenons à remercier tous nos membres, notamment notre vice-présidente, Florene Shuber.

Nous exprimons notre sincère gratitude aux membres du personnel et de l'équipe de direction de l'ORMR pour leur appui sans faille et leur détermination à favoriser un dialogue constructif, grâce auquel notre avis est pris en compte et reflété dans le travail de l'ORMR. Nous remercions également le conseil d'administration de l'ORMR pour l'ouverture d'esprit dont il fait inlassablement preuve à notre égard.

Nous tenons par ailleurs à saluer et à remercier David Walton-Ball pour ses contributions et son engagement au service du CCPP durant son mandat, et nous souhaitons la bienvenue à Lou Watson, la toute dernière représentante des résidents à avoir rejoint notre conseil en 2026. Mme Watson possède plus de 35 ans d'expérience dans l'éducation publique. Au cours de sa carrière, elle a notamment occupé les postes d'enseignante, de leader pédagogique,

de directrice adjointe puis de directrice d'école, de directrice affectée aux programmes d'éducation de l'enfance en difficulté et de surintendante. Elle a présidé le comité consultatif en matière de politiques sur l'éducation pour le ministère de l'Éducation et siégé au comité consultatif en matière de politiques sur la formation et les collèges et universités avec le ministère de l'Éducation.

Les membres du CCPP se réjouissent à la perspective de poursuivre leur collaboration avec l'ORMR durant le prochain exercice et demeurent déterminés à fournir des conseils propices à une réglementation efficace et à la concrétisation de notre objectif commun, à savoir permettre aux résidents d'être libres de leur choix et de vivre avec dignité et en toute confiance.

Sincères salutations,

Rose Lamb

Rose Lamb

Présidente

Mesure des résultats

L'exercice 2025-2026 correspond à la troisième et dernière année de mise en œuvre du plan stratégique 2023-2026 de l'ORMR. On trouvera ci-dessous un récapitulatif des progrès accomplis en ce qui concerne les initiatives décrites dans le plan d'activités 2025-2026, y compris les initiatives du plan stratégique et les objectifs stratégiques qui leur sont associés.

L'élaboration du prochain plan stratégique triennal de l'ORMR et l'examen indépendant de la gouvernance du conseil d'administration requis par ailleurs ont fait l'objet d'une prolongation sur l'exercice 2026-2027 en vue de renforcer la collaboration avec les parties prenantes et de recueillir davantage d'observations. L'ORMR prévoit d'achever l'examen de la gouvernance et de publier son prochain plan stratégique triennal d'ici au 1^{er} avril 2027.

Action menée au regard des objectifs fixés pour la troisième année couverte par le plan stratégique

Objectif stratégique n° 1 : promouvoir une approche réglementaire fondée sur des données probantes

Engagements pris dans le plan d'activités pour l'exercice 2025-2026	Initiative du plan stratégique (le cas échéant)	Progrès accomplis
Promotion de l'approche réglementaire adaptée de l'ORMR Prodiguer des conseils stratégiques au ministère, le cas échéant, mobiliser les parties prenantes dans les domaines identifiés (soins aux personnes atteintes de démence et procédures d'évaluation) et lancer progressivement des initiatives dans le secteur d'ici au quatrième trimestre de l'exercice	Élaborer une approche de 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 a mené des travaux de recherche et de consultation auprès des parties prenantes au sujet des soins aux personnes atteintes de démence et des programmes de soins/ procédures d'évaluation, ces domaines étant fréquemment source de défauts de conformité et de préjudices. Les constatations connexes ont été communiquées au ministère et ont donné lieu à la prise des mesures suivantes : • Compte tenu de l'intérêt manifesté par les titulaires de permis et les exploitants, l'ORMR a élaboré une ressource exposant les exigences à respecter dans le cadre des réunions interdisciplinaires sur les soins afin de promouvoir la sécurité et le bien-être des résidents. Cette ressource a été mise à la disposition des acteurs du secteur et sera présentée aux maisons de retraite intéressées lors de séances du programme d'aide à la conformité au cours de l'exercice 2026-2027.

Engagements pris dans le plan d'activités pour l'exercice 2025-2026	Initiative du plan stratégique (le cas échéant)	Progrès accomplis
		Dans le cadre de son <u>plan d'activités 2026-2027</u> , l'ORMR s'est engagé à élaborer et à publier des documents clairs et pratiques pour aider les titulaires de permis à comprendre et à respecter les exigences réglementaires relatives aux programmes de soins aux personnes atteintes de démence ainsi qu'au consentement et à l'approbation concernant les programmes de soins.
Poursuite du partage de renseignements réglementaires avec le secteur grâce à la série Éclairages de l'ORMR Publier un nouveau numéro de la série Éclairages, accompagné de documents d'orientation axés sur l'administration des médicaments, et le diffuser auprès du secteur avant le quatrième trimestre de l'exercice	Mettre l'accent sur les initiatives qui promeuvent une culture des soins par le biais de la conformité	L'équipe chargée de la mobilisation et du soutien des titulaires de permis (MSTP) a rédigé un numéro de la série Éclairages consacré à l'administration des médicaments dans les maisons de retraite agréées. Cette ressource présente les données de conformité, les tendances et les enseignements à tirer, et y associe des conseils pratiques pour favoriser la mise en conformité durable des titulaires de permis et des exploitants. Le numéro a été finalisé en mars 2026 et publié en avril 2026.
Promotion d'une culture des soins par la mise à disposition de ressources et d'outils actualisés, favorisant ainsi l'autosurveillance et l'amélioration continue des titulaires de permis Préparer une présentation interactive sur les mauvais traitements et la négligence, et animer au moins 10 webinaires ou séances de formation en personne à l'intention des titulaires de permis et des membres de leur personnel	Mettre l'accent sur les initiatives qui promeuvent une culture des soins par le biais de la conformité	L'ORMR a mis au point une présentation interactive sur les mauvais traitements et la négligence, mais n'a pas été en mesure d'organiser les séances de présentation en raison d'un manque de capacité et de contraintes liées aux ressources. Cette initiative est incluse sous une forme renforcée dans le plan d'activités transitoire pour l'exercice 2026-2027 et prévoit de mettre un enregistrement de la présentation à la disposition de tous les titulaires de permis et exploitants.

Objectif stratégique n° 2 : sensibiliser le public aux droits des résidents et au rôle de l'ORMR

Engagements pris dans le plan d'activités pour l'exercice 2025-2026	Initiative du plan stratégique (le cas échéant)	Progrès accomplis
Convivialité accrue du site Web de l'ORMR Achever l'analyse des besoins utilisateurs, lancer un appel d'offres et amorcer la refonte du site Web durant l'exercice 2025-2026. Une grande partie des travaux préparatoires sera réalisée durant l'exercice, bien que le lancement public soit prévu pour l'exercice 2026-2027.	Remanier et restructurer le site Web	Une analyse approfondie des besoins utilisateurs a permis d'établir le cahier des charges de l'appel d'offres à lancer pour la refonte de notre site Web. Dès que le fournisseur a été retenu, ce dernier a commencé à établir une stratégie et à concevoir l'interface utilisateur. En parallèle, les équipes internes se sont attelées à améliorer la clarté du contenu et l'utilisation d'un langage simple, ainsi qu'à repérer les rubriques à enrichir au cours du prochain exercice. Les premières ébauches et mises en page ont été validées par le conseil consultatif des parties prenantes (CCPP), le forum de mobilisation des titulaires de permis (FMTP) et le réseau des résidents avant la poursuite du prototypage et du développement.
Renforcement de la mobilisation directe des résidents et de leurs familles Accroître la visibilité de l'ORMR en distribuant au moins 10 000 troupes de renseignements aux résidents et aux aînés d'ici à la fin de l'exercice Renforcer la stratégie de sensibilisation ethnoculturelle en fournissant au moins 2 500 documents traduits (par exemple en tamoul) aux résidents et aux organismes de services aux aînés	Informers les résidents potentiels et leurs familles des avantages que présente le choix d'une maison de la retraite agréée Étendre les activités de sensibilisation aux personnes issues de la diversité	Pour en savoir plus, veuillez consulter la section <u>Information du secteur des maisons de retraite, des résidents et du public</u> (pages 27-28).

Objectif stratégique n° 3 : mobiliser, collaborer et favoriser les partenariats

Engagements pris dans le plan d'activités pour l'exercice 2025-2026	Initiative du plan stratégique (le cas échéant)	Progrès accomplis
Soutien et formation des nouvelles maisons de retraite Adopter de nouvelles procédures pour remettre un dossier d'orientation aux nouvelles maisons de retraite lors de la délivrance du permis	Accroître la mobilisation directe des titulaires de permis	L'ORMR a mis à jour ses procédures de soutien et de formation des nouvelles maisons de retraite : nous remettons désormais un dossier d'orientation à l'ensemble des nouveaux titulaires de permis et l'équipe de la MSTP organise des séances d'orientation pour les nouveaux venus dans le secteur. Au total, 13 maisons de retraite ont mené à bien cette procédure d'accompagnement et de formation, laquelle a été présentée en bonne et due forme dans un document interne en mars 2026.
Mise en œuvre du forum de mobilisation des titulaires de permis Intégrer le forum de mobilisation des titulaires de permis dans les activités régulières de l'ORMR en organisant au moins trois réunions durant l'exercice 2025-2026. Un rapport annuel sur la mobilisation sera rédigé et publié sur le site Web au quatrième trimestre.	Améliorer la structure de mobilisation des parties prenantes	Le forum de mobilisation des titulaires de permis (FMTP) s'est réuni cinq fois dans le courant de l'année et a fait part entretemps d'observations sur les principales initiatives. L'avis du FMTP a fourni un éclairage sur le travail mené par l'ORMR dans différents domaines, notamment en ce qui concerne les priorités inscrites dans le plan d'activités transitoire pour l'exercice 2026-2027, les améliorations à apporter aux ressources d'aide à la conformité et les optimisations prévues du portail, du site Web et du contenu du bulletin d'information. L'ORMR a également rédigé et publié en avril 2026 le premier <u>résumé de la mobilisation</u> de ce forum qui explique comment les retours d'expérience des membres du FMTP ont contribué à définir son travail. Un point sur les travaux du FMTP est effectué à chaque réunion du conseil d'administration de l'ORMR.

Engagements pris dans le plan d'activités pour l'exercice 2025-2026	Initiative du plan stratégique (le cas échéant)	Progrès accomplis
Soutien au MSAA dans son travail d'élaboration des politiques Poursuivre la collaboration avec le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité (MSAA) et continuer à lui fournir des conseils pour favoriser la rétroaction et la mobilisation des parties prenantes sur les questions prioritaires liées à la politique de protection des consommateurs et des résidents	Fournir des conseils pour régler les problèmes de définition 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 a continué de collaborer avec le MSAA dans le cadre du travail de fond sur les questions prioritaires en matière de protection des consommateurs et des résidents, y compris en ce qui concerne les modifications apportées au <u>Règlement de l'Ontario 166/11</u> pris en application de la <i>Loi de 2010 sur les maisons de retraite</i> aux fins de la mise en œuvre de l'exemption « de plein droit » dans les maisons de retraite agréées. Ces modifications sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2026. Les modifications du Règlement de l'Ontario 166/11 étendent les règles d'exemption « de plein droit » aux professionnels de la santé admissibles travaillant dans des maisons de retraite agréées et permettent d'assurer un traitement semblable entre ces établissements et d'autres milieux de soins en ce qui a trait à la mobilité et à l'approvisionnement de la main-d'œuvre dans le secteur.

Objectif stratégique n° 4 : avoir un impact grâce à l'excellence opérationnelle

Engagements pris dans le plan d'activités pour l'exercice 2025-2026	Initiative du plan stratégique (le cas échéant)	Progrès accomplis
Accélération de la mise en œuvre de la stratégie numérique de l'ORMR Ajouter de nouvelles fonctionnalités et améliorations au portail afin de renforcer les échanges numériques avec les titulaires de permis, notamment : • Simplification des Déclarations annuelles de renseignements (DAR) et des rapports de contrôle de la conformité • Envoi de notifications par le biais du portail et page de ressources sur les connaissances • Adoption du portail par 60 p. 100 des maisons de retraite • Transmission de 40 p. 100 des DAR et des signalements de préjudice ou de risque de préjudice par le biais du portail	Accroître l'utilisation de la technologie par les titulaires de permis et les parties prenantes	Pour en savoir plus, veuillez consulter la section <u><i>Personnel, culture et technologie</i></u> (page 53).

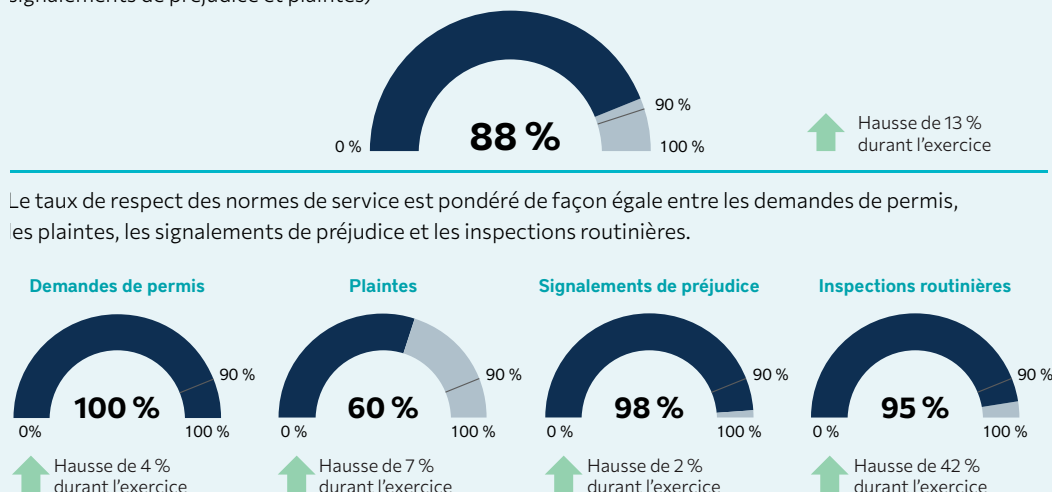
Engagements pris dans le plan d'activités pour l'exercice 2025-2026	Initiative du plan stratégique (le cas échéant)	Progrès accomplis
Élaboration du futur plan stratégique triennal de l'ORMR Mobiliser diverses parties prenantes pour actualiser le plan stratégique de l'ORMR pour les exercices 2026-2027 à 2028 -2029 et le publier avant le 1^{er} avril 2026	S. O. (exigence du protocole d'entente)	Compte tenu de la restriction des capacités et de la priorité accordée à la prestation et à l'amélioration des services de première ligne, le ministre a accepté de prolonger d'un an le délai prescrit pour la réalisation de l'examen indépendant de la gouvernance et l'actualisation du plan stratégique triennal. Il est prévu de mener à bien ces deux tâches dans le courant de l'exercice 2026-2027.
Examen indépendant de la gouvernance Faire appel à une entreprise indépendante de services professionnels afin de mener l'examen de la gouvernance et de soumettre un rapport au conseil d'administration de l'ORMR		

Action menée concernant les mesures des résultats prévues dans le plan stratégique de l'ORMR

Mesure des résultats	Renseignements supplémentaires	Structure cible	Résultats
Taux de respect des normes de service (à l'appui de la réalisation de l'objectif « Promouvoir une approche réglementaire fondée sur des données probantes »)	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 préjudice ou de risque de préjudice et plaintes)	L'ORMR respecte les normes de service à la clientèle pour les principaux processus réglementaires dans 90 p. 100 des cas chaque année.	Le taux global de respect des normes de service de l'ORMR était inférieur de 2 p. 100 à l'objectif dans les quatre principaux domaines réglementaires. Malgré les progrès importants accomplis eu égard aux inspections routinières, l'ORMR n'est pas parvenu à atteindre son objectif en raison de problèmes de capacité et des arriérés à résorber, notamment. Toutefois, le taux s'est amélioré de 7 p. 100 au cours du dernier exercice et nous sommes déterminés à poursuivre sur cette lancée. <u>Le plan d'activités transitoire pour l'exercice 2026-2027</u> de l'ORMR prévoit des initiatives destinées à favoriser l'amélioration des normes de service en matière de traitement des plaintes, entre autres domaines, par le biais de la formation, du recrutement et du redéploiement des ressources non essentielles vers les services de première ligne. Nous prévoyons d'observer une amélioration à mesure que l'arriéré de plaintes écrites se résorbe, même s'il faudra probablement encore du temps pour atteindre l'objectif de 90 p. 100 dans ce domaine.

Taux de respect des normes de service

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 préjudice et plaintes)



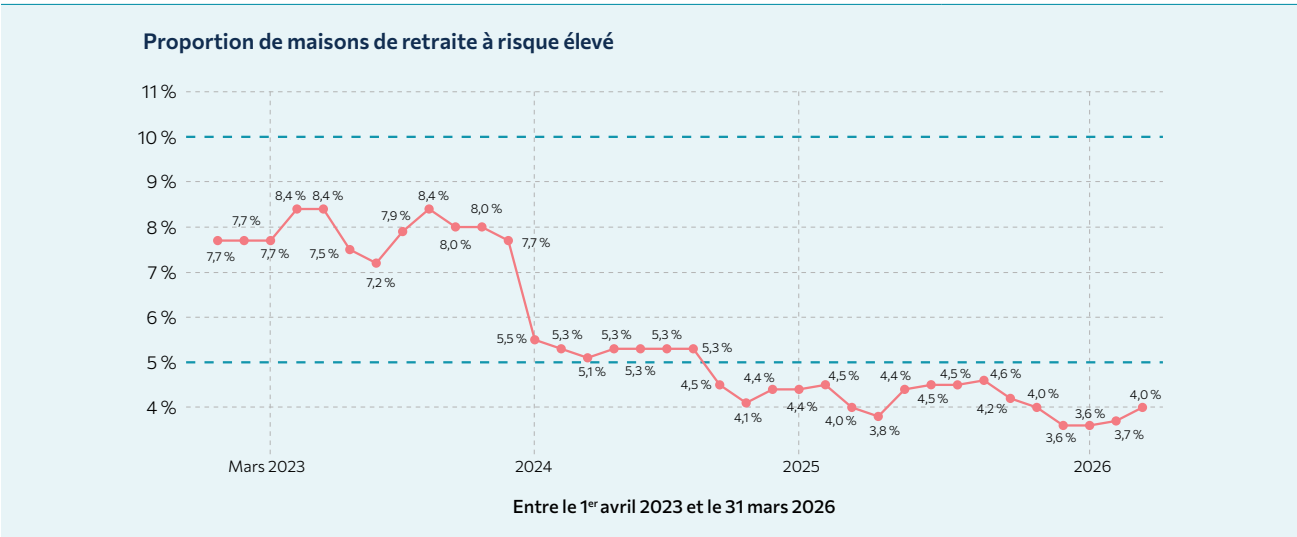
Demandes de permis : l'ORMR a dépassé les normes de service fixées, qui sont de huit semaines pour une demande standard et de deux à quatre semaines pour une demande accélérée.

Plaintes : les plaintes doivent être classées dans un délai de 50 jours si elles sont réglées au moyen de la procédure 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. Malgré certains progrès, les normes de service n'ont pas été respectées en raison du nombre continuellement élevé de plaintes, de l'arriéré de plaintes en cours de résorption, des contraintes liées aux ressources, de la complexité des préoccupations soulevées et du recrutement actif visant à pourvoir les postes vacants en première ligne. La restructuration organisationnelle et le redéploiement des ressources vers la fonction de traitement des plaintes de l'ORMR devraient porter encore davantage leurs fruits au cours de l'exercice 2026-2027. Le traitement des plaintes fait appel à d'autres fonctions, notamment les inspections et l'exécution de la loi, ce qui peut également contribuer au dépassement des délais. En outre, les préoccupations portées à l'attention de l'ORMR qui font l'objet d'une intervention précoce de l'équipe de traitement des plaintes ne sont pas prises en compte dans ces mesures.

Signalements de préjudice : l'ORMR a dépassé ses normes de service relatives au traitement des signalements de préjudice. Nous avons pour objectif de mener à bien les inspections en cas de signalement d'un préjudice/risque de préjudice dans un délai de 3 à 5 jours. Cette durée peut varier en fonction de divers facteurs tels que les renseignements fournis (selon qu'il est nécessaire de demander une clarification ou des documents complémentaires), la gravité des faits/les conséquences pour le résident ou la résidente (certains signalements obligatoires exigent une inspection immédiate, et sont donc prioritaires), l'existence d'autres enquêtes en cours (p. ex., par les services policiers ou les pompiers, auquel cas un délai doit être respecté pour ne pas causer de perturbations ou d'interférences). En cas de signalement d'un préjudice grave, l'inspection est généralement menée le jour ouvrable suivant. L'indicateur de mesure des résultats qui fait l'objet d'un suivi dans le cadre du plan stratégique porte sur le délai nécessaire pour achever une inspection requise à la suite d'un signalement de préjudice (avec clôture du dossier et publication du rapport dans la Base de données sur les maisons de retraite), la norme étant fixée à 40 jours.

Inspections routinières : la norme de service relative aux inspections routinières consistant à effectuer 90 p. 100 de ces dernières dans les 30 jours suivant la date fixée à l'interne a été dépassée.

Mesure des résultats	Renseignements supplémentaires	Structure cible	Résultats
Proportion de maisons de retraite à risque élevé (à l'appui de la réalisation de l'objectif « Promouvoir une approche réglementaire fondée sur des données probantes »)	Utilisation du modèle réglementaire de l'ORMR fondé sur l'analyse des risques 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 p. 100 et 10 p. 100 sur trois ans.	Au 31 mars, le nombre de maisons de retraite à risque élevé était légèrement inférieur à l'objectif fixé (4,0 p. 100). Ces deux dernières années, l'ORMR a observé une hausse des inspections ne donnant lieu à aucune constatation de non-conformité et une baisse du nombre de citations prononcées à l'échelle du secteur. Les citations entrant en jeu dans la classification des risques, leur diminution a contribué à faire baisser la proportion de maisons de retraite à risque élevé. Si le résultat actuel ne se situe pas dans la fourchette cible, cette proportion plus faible d'établissements à risque élevé n'est pas préjudiciable, c'est pourquoi l'ORMR ne prendra pas de mesure visant uniquement à respecter le seuil minimum établi de maisons de retraite à risque élevé. L'ORMR continuera de surveiller ces indicateurs et les tendances du secteur.



Mesure des résultats	Renseignements supplémentaires	Structure cible	Résultats
Ressources d'aide à la conformité pour les titulaires de permis (à l'appui de la réalisation de l'objectif « 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 ressources d'aide à la conformité requises sont produites dans un délai de 12 mois.	Les cinq principaux domaines de préjudice étaient les mauvais traitements et la négligence, la tenue des dossiers des résidents, les évaluations et les programmes de soins, la gestion des comportements, la formation du personnel et l'administration des médicaments. Les ressources d'aide à la conformité existantes abordaient tous ces thèmes à l'exception de l'administration des médicaments. L'ORMR a publié un numéro supplémentaire de la série Éclairages qui donne, en matière de conformité, un aperçu des principales tendances liées à l'administration des médicaments, notamment à la formation du personnel, aux politiques et à leur mise en œuvre, à la consignation et au signalement des erreurs. Ce document met également en lumière les facteurs de risque, comme les transitions entre les milieux de soins et les médicaments de niveau d'alerte élevé, et inclut des exemples concrets, des conseils et des questions à se poser pour favoriser la conformité aux exigences législatives et promouvoir des pratiques médicamenteuses sûres.

Mesure des résultats	Renseignements supplémentaires	Structure cible	Résultats
Governance (à l'appui de la réalisation de l'objectif « 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 une fois tous les trois ans. L'examen le plus récent a été achevé au quatrième trimestre de l'exercice 2022-2023. L'ORMR a achevé la mise en œuvre de toutes les recommandations, mais le calendrier global n'a pas été respecté en raison de contraintes liées aux ressources et d'autres difficultés opérationnelles.	Réalisation d'un examen indépendant de la gouvernance au moins une fois tous les trois ans. Mise en œuvre de 100 p. 100 des recommandations dans les 18 mois suivant la date de l'examen.	Compte tenu de la restriction des capacités et de la priorité accordée à la prestation et à l'amélioration des services de première ligne, le ministre a accepté de prolonger d'un an le délai prescrit pour la réalisation de l'examen indépendant de la gouvernance et l'actualisation du plan stratégique. Il est prévu de mener à bien l'examen de la gouvernance dans le courant de l'exercice 2026-2027.

Mesure des résultats	Renseignements supplémentaires	Structure cible	Résultats
Responsabilisation, confiance et collaboration (à l'appui de la réalisation des objectifs « Mobiliser, collaborer et favoriser les partenariats » et « Avoir un impact grâce à l'excellence opérationnelle »)	Démonstration de l'engagement de l'ORMR à améliorer continuellement son efficacité sur la base de la rétroaction des parties prenantes. Mesure effectuée au moins une fois tous les trois ans par le biais d'un sondage auprès des parties prenantes. Un score d'indice de responsabilité global est obtenu sur la base des résultats combinés. En 2024, le <u>score d'indice global</u> était de 7,3 sur 10, soit légèrement en deçà de l'objectif de 7,5. Les scores attribués à l'ORMR par les maisons de retraite et les résidents étaient respectivement de 8,1 et de 6,5.	Réalisation d'un sondage auprès des parties prenantes au moins une fois tous les trois ans. Le score d'indice de responsabilité global à atteindre est de 7,5 sur l'ensemble des groupes de parties prenantes. 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.	Ces résultats, de même que les mesures à prendre pour atteindre le score d'indice de responsabilité global de 7,5, ont été pris en considération dans le cadre de l'élaboration du <u>plan d'activités transitoire pour l'exercice 2026-2027</u> et serviront à éclairer le prochain plan stratégique de l'ORMR. Depuis les résultats de 2024, l'ORMR a créé le forum de mobilisation des titulaires de permis et commencé à tirer parti de sa rétroaction en vue d'améliorer son score d'efficacité. Le prochain sondage permettra de déterminer si cette mesure porte ses fruits. L'ORMR ne mène pas cette étude tous les ans, ce qui lui donne l'occasion d'élaborer et de mettre en œuvre des plans d'action dans l'intervalle.

Mesure des résultats	Renseignements supplémentaires	Structure cible	Résultats
Sensibilisation du public (à l'appui de la réalisation de l'objectif « Sensibiliser le public aux droits des résidents et au rôle de l'ORMR »)	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 <u>sondage auprès des parties prenantes</u> . En 2024, le taux de sensibilisation global des résidents (33 p. 100) était inférieur à l'objectif fixé.	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 à l'exercice 2025-2026.	Ces résultats, de même que les mesures à prendre pour améliorer le taux global de sensibilisation des résidents, ont été pris en considération dans le cadre de l'élaboration du <u>plan d'activités transitoire pour l'exercice 2026-2027</u> et serviront à éclairer le prochain plan stratégique de l'ORMR. L'ORMR n'a pas accès aux coordonnées des quelque 70 000 aînés vivant dans les maisons de retraite agréées, et bon nombre d'entre eux ne possèdent toujours pas de compte de messagerie électronique. Par conséquent, l'ORMR a recours à des méthodes économiques pour entrer en contact avec les résidents et les sensibiliser par le biais d'autres canaux, tels que les conseils des résidents, le cas échéant, et à travers la participation volontaire au réseau des résidents de l'ORMR.

Mesure des résultats	Renseignements supplémentaires	Structure cible	Résultats
Efficacité opérationnelle et efficience (à l'appui de la réalisation de l'objectif « Avoir un impact grâce à l'excellence opérationnelle »)	Démonstration de l'engagement de l'ORMR à minimiser les charges administratives en pourcentage du total des charges sur une période de trois ans. 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.	Maintien des charges administratives à un niveau égal ou inférieur au pourcentage de référence (21 p. 100). Recommandations de l'ORMR sur l'allègement du fardeau formulées sur demande.	Objectif atteint. Au 31 mars 2026, les charges administratives représentaient 19 p. 100 du total des charges.

Responsabilité et transparence

Conseil d'administration et gouvernance

L'ORMR est dirigé par un conseil d'administration composé de neuf personnes, dont quatre sont nommées par décret et cinq sont élues par le conseil dans le cadre d'un processus de nomination. Le conseil d'administration sait à quel point il est important que ses membres reflètent la diversité de l'Ontario. Les profils des membres peuvent être consultés sur le [site Web de l'ORMR](#).

La directrice générale et registrateur par intérim de l'ORMR rend compte au conseil d'administration, qui rend lui-même compte, par l'intermédiaire de son président, au ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité. Ce dernier désigne le président du conseil d'administration parmi les membres.

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. Ses membres adoptent les meilleures pratiques en matière de gouvernance et de surveillance réglementaire et s'attachent à renforcer continuellement les pratiques de gouvernance et de surveillance afin que l'organisme puisse rendre compte de son action au public. On trouvera des renseignements sur la gouvernance et la responsabilité sur le site [RHRA.ca/fr](#).

Le conseil d'administration tient cinq réunions ordinaires par an. Il s'est réuni plus fréquemment au cours de l'exercice considéré afin de superviser la planification stratégique et financière de l'ORMR et la recherche d'un nouveau directeur général ou d'une nouvelle directrice générale.

Ses activités bénéficient de l'appui apporté par 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 au conseil d'administration, les compétences de base des membres du conseil et le code de déontologie sont disponibles sur le site [RHRA.ca/fr](#).

Rémunération des membres du conseil d'administration

Selon les dispositions de la politique relative à l'administration du conseil d'administration et à la rémunération des membres :

- le taux journalier fixé pour le président du conseil est de 730 dollars;
- le taux journalier fixé pour tous les autres membres du conseil est de 500 dollars;
- le président du conseil perçoit des honoraires annuels de 10 000 dollars, et la vice-présidente et les présidents des comités perçoivent des honoraires annuels de 5 000 dollars pour le travail effectué en dehors des réunions du conseil et des comités.

Pour l'exercice 2025-2026, la rémunération totale du conseil s'est élevée à 174 170 dollars.

La rémunération des membres et les dépenses du conseil d'administration sont examinées chaque année par le comité de la gouvernance, des affaires réglementaires et des nominations et aucune modification n'a été effectuée au cours de l'exercice considéré.

Membres du conseil d'administration

Les biographies des membres du conseil d'administration peuvent être consultées sur le [site Web de l'ORMR](#).

CARMINE DOMANICO*

Président du conseil | Nommé en août 2026

**Alex Yuan a occupé la présidence du conseil au cours de l'exercice 2025-2026, avant de prendre un congé en août 2026.*

CHRISTINE OZIMEK

Vice-présidente du conseil (depuis le 1^{er} janvier 2025) | Réélue en décembre 2024

ANIL MATHUR

Membre du conseil | Réélu en juin 2024 |

Président du comité des finances, de la vérification et des ressources humaines

VALA MONESTIME BELTER

Membre du conseil | Nommée pour un nouveau mandat en juillet 2023 |

Présidente du comité de la gouvernance, des affaires réglementaires et des nominations

JONATHAN BOULAKIA

Membre du conseil | Réélu en décembre 2025

BARBARA KIELEY

Membre du conseil | Démission en octobre 2025

LEAH LEVESQUE

Membre du conseil | Éluée en janvier 2024

JOE VACCARO

Membre du conseil | Nommé en décembre 2024

Agent ou agente de gestion des risques (poste statutaire)

La fonction d'agent ou agente de gestion des risques constitue un autre mécanisme de surveillance important. Nommée par le conseil d'administration, avec l'approbation du ministre, la personne qui occupe ce poste est chargée d'examiner et de surveiller la façon dont l'ORMR assure l'application de la Loi et de son règlement d'application et d'en évaluer l'efficacité.

L'agent ou agente de gestion des risques s'intéresse notamment à l'action menée par l'organisme pour faire en sorte que les titulaires de permis satisfassent aux normes en matière de soins et de sécurité énoncées dans la Loi et qu'ils respectent les droits des résidents. Pour en savoir plus sur cette fonction, veuillez consulter le site Web de l'ORMR.

Ce poste est actuellement vacant et le recrutement débutera au cours de l'exercice 2026-2027.

Agente d'examen des plaintes (poste statutaire)

Nommée par le conseil d'administration et relevant de celui-ci, l'agente indépendante d'examen des plaintes, Elyse Sunshine, est chargée d'examiner les plaintes concernant lesquelles le registrateur ou la registratrice a pris une décision de classement sans suite qui ne satisfait pas la partie plaignante. Mme Sunshine a été renouvelée dans ses fonctions par le conseil d'administration de l'ORMR à compter du 25 février 2026, pour un mandat d'un an. Pour en savoir plus sur le mécanisme d'examen des plaintes, veuillez consulter le site Web de l'ORMR.

L'agente d'examen des plaintes a reçu 13 demandes, clos 11 dossiers et rendu des décisions dans 10 affaires. Parmi les dossiers clos, huit concernaient des demandes d'examen déposées au cours de l'exercice considéré et trois étaient restés ouverts à la fin de l'exercice précédent. Sur les dix décisions rendues, l'agente d'examen des plaintes a maintenu la décision initiale dans six affaires et en a renvoyé quatre en recommandant la prise en compte d'éléments supplémentaires. Un dossier a été retiré par la partie plaignante. Les enseignements tirés des décisions rendues par l'agente d'examen des plaintes sont mis en œuvre dans nos processus et procédures internes.

Les demandes d'examen sont généralement déposées lorsqu'un plaignant ou une plaignante pense qu'une mesure d'exécution de la loi s'imposait, considère que ses préoccupations n'ont pas été résolues de manière appropriée par la décision écrite ou juge le processus d'inspection ou son résultat insatisfaisant.

Agente d'examen des plaintes	Exercice 2025-2026	Exercice 2024-2025
Renvois	13	13
Décisions rendues	10	15
Décisions confirmées	6	13

Les biographies des autres agents de l'ORMR occupant des postes statutaires, de la directrice générale et registratrice et de la registratrice adjointe peuvent être consultées sur le site Web de l'ORMR.

Examens externes

En mars 2025, l'ORMR a fait rapport à la vérificatrice générale de l'Ontario sur l'état d'application des recommandations issues de l'audit de l'optimisation des ressources réalisé en 2020. Dans son rapport sur l'État des recommandations du rapport annuel de 2020 publié en décembre 2025, le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario a constaté que l'ORMR a pleinement mis en œuvre la plupart des mesures recommandées, tandis que certaines sont encore en voie de mise en œuvre. Enfin, un petit nombre de mesures recommandées ne seront pas mises en œuvre dans la mesure où elles sortent du champ d'activité de l'ORMR. Dans l'ensemble, ce suivi fait état de progrès importants à l'appui de la consolidation des fonctions de supervision réglementaire, de l'amélioration des processus de mise en conformité et du renforcement de la protection des résidents.

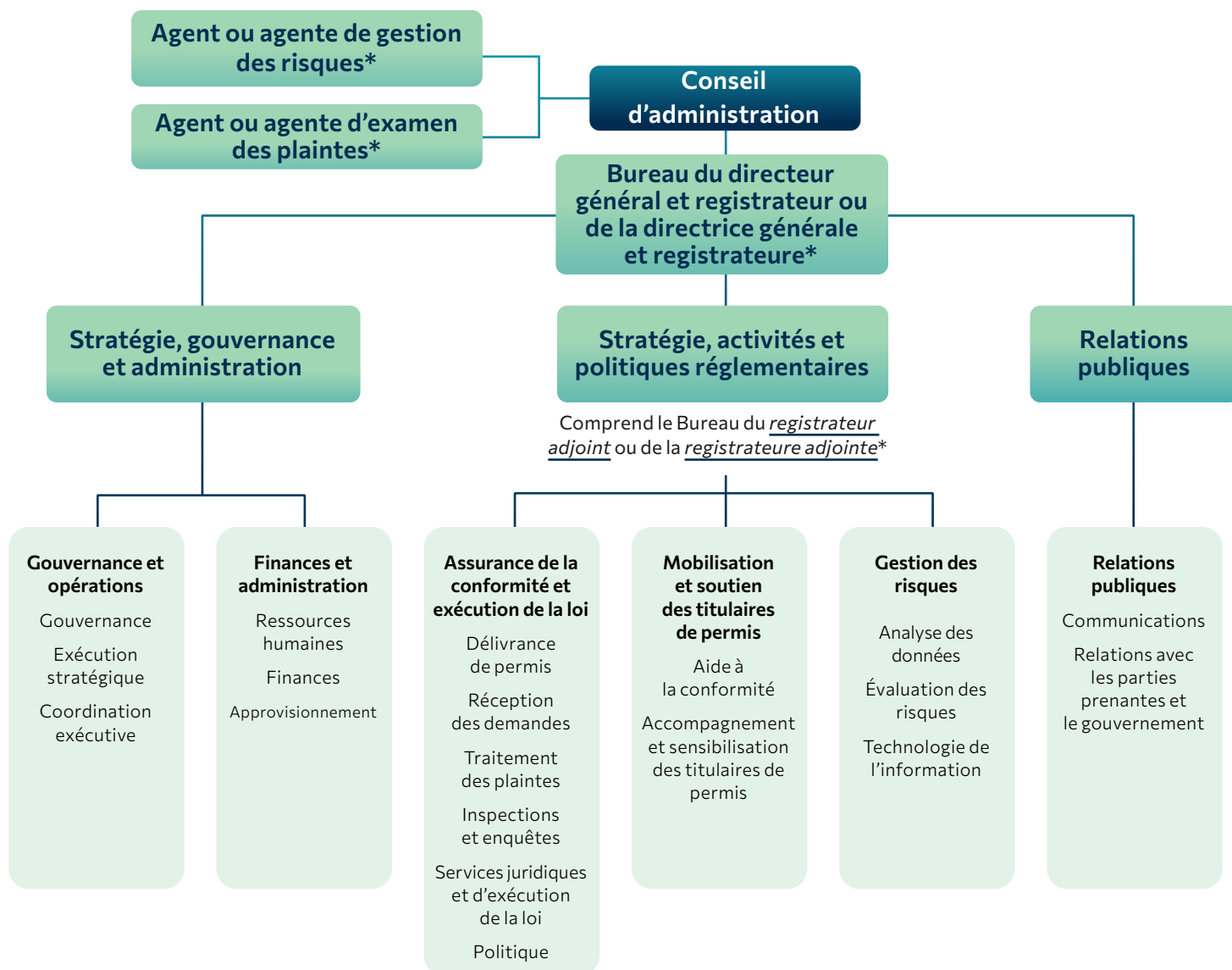
Les principaux axes de progrès mis au jour concernaient le renforcement des activités d'inspection et de mise en conformité, l'amélioration des processus réglementaires et l'attention accrue portée aux mesures favorisant la sécurité et le bien-être des résidents. En réponse, l'ORMR a renforcé encore davantage l'accent placé sur la protection des résidents, l'amélioration des normes de service et la mise en œuvre de ses fonctions réglementaires essentielles.

L'ORMR poursuit sa collaboration avec le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité (MSAA) en vue de mettre en œuvre les recommandations restantes (une qui concerne uniquement l'ORMR et trois communes à l'ORMR et au MSAA) découlant de l'examen de l'efficacité opérationnelle mené par KPMG.

Personnel, culture et technologie

Tour d'horizon de l'organisme

L'ORMR a son siège social à Toronto et comptait quelque 77 équivalents temps plein (ETP) en poste à la fin de l'exercice considéré. Répartis dans toute la province, les effectifs de l'ORMR se consacrent aux activités réglementaires nécessaires pour exécuter le mandat de protection des résidents de l'organisme et favoriser la mise en conformité proactive du secteur. L'ORMR est autofinancé, principalement grâce aux droits annuels versés par les titulaires de permis (14,98 dollars par chambre et par mois du 1^{er} avril 2025 au 31 mars 2026).



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

Stratégie de dotation en personnel et structure organisationnelle

Au cours de cette année de transition, l'ORMR s'est concentré sur le soutien aux équipes de première ligne qui constituent la majeure partie des effectifs, et sur le renforcement des capacités requises pour s'acquitter de son mandat de protection des résidents. Après examen, l'ORMR a restructuré les équipes et les postes afin que le personnel soit idéalement positionné pour atteindre les normes de service. Cette démarche a conduit, entre autres, à la suppression du service de gestion des projets dont l'effectif a été réaffecté aux fonctions de première ligne. La structure organisationnelle de l'ORMR illustrée ci-avant continue d'évoluer afin d'étayer l'efficacité et l'efficience des activités, tout en renforçant suffisamment les capacités dans les domaines essentiels tels que le traitement des plaintes, les inspections, l'exécution de la loi, ainsi que l'aide à la conformité et la surveillance.

Apprentissage, perfectionnement et accompagnement des talents

L'ORMR a continué d'investir dans son personnel en prenant des mesures à l'appui de la planification de la relève et du maintien en poste, en menant un travail de restructuration et en embauchant à bon escient des ressources contractuelles à court terme pour assurer la continuité durant les périodes de changement. L'ORMR a également offert une variété de programmes et d'ateliers de formation et de perfectionnement portant, notamment, sur la rédaction en langage simple, la gouvernance des données, la confidentialité et la cybersécurité, l'évaluation des risques, la santé et la sécurité, la rédaction et la révision des mandats de perquisition, les interventions en cas de crise, le désamorçage des situations difficiles et la gestion du changement, ainsi que l'accompagnement vers un haut rendement (à destination du personnel d'encadrement). L'organisation de déjeuners-conférences a également permis d'améliorer le partage de renseignements et de sensibiliser davantage le personnel aux grandes priorités organisationnelles qui sous-tendent la prise de décisions plus éclairées et la convergence des différentes fonctions.

Mobilisation des employés

L'ORMR continue d'évaluer la mobilisation des employés tous les trois ans dans les catégories suivantes : leadership, supervision, qualité de vie, récompenses et participation/diversité. Le dernier sondage mené auprès des employés en janvier 2026 fait état de résultats toujours solides. L'ORMR a obtenu un score global de 4,31 sur 5 de la part des membres du personnel, avec un taux de participation proche de 100 p. 100. Si ce sondage atteste des bons résultats de l'organisme, on constate une baisse minime du score combiné par rapport à 2023 (4,37).

Possibilités offertes par la technologie

L'ORMR continue d'élargir son recours à la technologie afin de renforcer la mobilisation des titulaires de permis, de réduire la charge administrative et d'améliorer la prestation de services en rendant ses processus plus efficaces et sécurisés. Fort de ses investissements numériques antérieurs, l'ORMR s'est concentré sur l'amélioration des fonctionnalités du portail dans le but de favoriser la communication, de simplifier les activités de mise en conformité et d'aider les titulaires de permis à mieux suivre leurs obligations réglementaires.

Voici quelques exemples des progrès accomplis :

- 1) Au total, 81 p. 100 des maisons de retraite agréées ont adopté le portail libre-service.
- 2) L'ORMR a reçu 100 p. 100 des Déclarations annuelles de renseignements et 40 p. 100 des signalements de préjudice ou de risque de préjudice par le biais du portail libre-service.
- 3) La transmission des rapports de contrôle de la conformité a été intégrée au portail et certaines procédures par courriel ont été remplacées au profit de canaux numériques sécurisés et bilingues. Les titulaires de permis et les exploitants peuvent désormais consulter les exigences de mise en conformité, transmettre des documents et suivre leurs obligations en continu de manière centralisée.
- 4) L'envoi de notifications via le portail favorise la réactivité en donnant aux titulaires de permis une visibilité immédiate sur les tâches en attente et en évitant de multiples relances.
- 5) Le portail comporte une page où sont centralisées les ressources, afin de simplifier la consultation des documents réglementaires et des directives. Ces ressources restent à la disposition du public sur le site Web de l'ORMR.

Toutes ces nouveautés concourent à améliorer l'expérience quotidienne des titulaires de permis et des exploitants, à renforcer la cohérence des activités réglementaires, ainsi qu'à rendre le fonctionnement de l'ORMR plus efficace grâce aux systèmes intégrés et à la réduction des tâches manuelles.

Politiques internes et engagements

Modifications apportées à la Loi et à son règlement d'application ainsi qu'aux règlements administratifs et aux politiques de l'ORMR au cours de l'exercice considéré

Cette année, le conseil d'administration de l'ORMR et ses comités ont examiné diverses politiques en lien avec la gouvernance, les finances, les ressources humaines et la gestion des risques afin de s'assurer qu'elles restent en phase avec le mandat de l'ORMR, le protocole d'entente conclu avec le MSAA et les attentes évolutives à l'égard des autorités similaires.

Au cours de l'exercice considéré, le conseil d'administration et/ou ses comités ont revu et/ou approuvé des modifications apportées à plusieurs politiques et documents connexes :

Modification de la politique sur la formation des membres du conseil d'administration (*Board Education Policy*) en juin 2025

- Les changements visaient à mettre à jour l'approche du conseil d'administration en matière de détermination, de hiérarchisation et d'approbation des occasions de formation du conseil d'administration et de ses membres à titre individuel en lien avec leurs fonctions au sein de l'ORMR.

Modification de la politique régissant l'évaluation du conseil d'administration (*Board Evaluation Policy*) en décembre 2025

- Les procédures d'évaluation interne du conseil d'administration de l'ORMR ont fait l'objet de modifications en vertu de l'engagement pris par ce dernier d'assurer une gouvernance efficace. Au lieu de transmettre sa rétroaction par le biais de sondages écrits, le conseil d'administration échangera directement en visioconférence avec le directeur général et registrateur ou la directrice générale et registratrice.

Modifications importantes de la politique de gestion globale des risques de l'organisme (*Enterprise Risk Management Policy*) en février 2026

- Les changements visaient à harmoniser le cadre de gestion globale des risques de l'ORMR avec l'approche en vigueur dans la fonction publique de l'Ontario : nous avons ainsi adopté une taxonomie conforme, clarifié les attentes en matière d'évaluation et de propension à prendre des risques, et renforcé les rapports de risque auprès du comité des finances, de la vérification et des ressources humaines et du conseil d'administration à l'appui des exigences du protocole d'entente.

Modification de la politique régissant les contributions au Fonds d'urgence (*Emergency Fund Contributions Policy*) en février 2026

- Les changements visaient à renforcer la surveillance continue du Fonds et de l'exposition aux risques de l'ORMR, à ajuster la cadence d'évaluation des financements externes et internes, et à déterminer clairement les facteurs déclencheurs d'un examen externe anticipé en cas de changements majeurs sur le plan financier, opérationnel ou législatif.

Mise à jour de l'énoncé de philosophie sur la rémunération (*Compensation Philosophy Statement*) en février 2026

- L'ORMR a mis à jour son énoncé de philosophie sur la rémunération afin de prévoir un rajustement annuel en fonction de l'inflation (sur la base de l'Indice des prix à la consommation de l'Ontario) applicable à sa structure de paie dans l'optique de favoriser la stabilité organisationnelle à long terme et le maintien en poste des effectifs.

Au 1^{er} janvier 2026, l'Ontario a promulgué des modifications du Règlement de l'Ontario 166/11 visant à appliquer l'exemption « de plein droit » aux professionnels de la santé admissibles, y compris ceux exerçant une profession de la santé réglementée, pour leur permettre de travailler dans les maisons de retraite agréées tout en menant les démarches d'adhésion à un ordre professionnel en Ontario. L'ORMR a été consulté par le MSAA dans le cadre de ces travaux réglementaires. En application du cadre mis à jour, les professionnels qui sont membres en règle d'un ordre dans une autre province canadienne ou dans certains territoires de compétence aux États-Unis ont le droit d'exercer sans délai dans les maisons de retraite agréées pendant une période limitée, ce qui réduit les obstacles administratifs et accélère leur entrée sur le marché du travail. On pourra consulter en détail les modifications réglementaires en question sur le site Web Lois-en-ligne de l'Ontario.

Plaintes concernant le comportement du personnel, les politiques et les procédures de l'ORMR

L'ORMR s'est doté d'une politique sur les plaintes administratives et fait appel à une société tierce qui reçoit de façon anonyme les plaintes et les motifs de préoccupation concernant le comportement du personnel ou l'application des politiques et des procédures. Les plaintes et les motifs de préoccupation relatifs à l'administration de l'ORMR peuvent être présentés par écrit, verbalement ou de façon anonyme. Le personnel de l'ORMR prend les mesures nécessaires pour régler les problèmes soulevés. Une plainte ou un motif de préoccupation lié à des constatations faites lors d'une inspection ne constitue pas une plainte administrative.

Sur les 31 plaintes administratives reçues au cours de l'exercice 2025-2026, une avait trait au comportement du personnel de l'ORMR. Après examen à la lumière de tous les renseignements disponibles conformément aux politiques et aux procédures en vigueur, la plainte a été jugée sans fondement. Les autres plaintes concernaient le fonctionnement des maisons de retraite et ont été triées par le service de la réception des demandes afin que le nécessaire soit fait (prise de contact avec la maison de retraite, renvoi aux fins d'inspection, etc.).

Engagement continu en faveur de la diversité et de l'accessibilité

À mesure que la population ontarienne continue de vieillir et de se diversifier, l'ORMR juge primordial d'envisager son action dans une perspective d'équité et s'engage à développer une culture d'excellence qui privilégie l'inclusion, la diversité, l'équité, l'accessibilité et la lutte contre le racisme. L'ORMR continue de veiller à ce que les membres de son personnel bénéficient des outils, de la formation et de l'accompagnement nécessaires et soient encouragés à tirer parti de leurs propres expériences professionnelles et personnelles dans l'exercice quotidien de leurs fonctions.

L'ORMR s'attache également à garantir l'égalité d'accès et de participation des personnes en situation de handicap. Il s'engage à traiter ces dernières d'une manière qui leur permette de conserver leur dignité et leur autonomie. Il œuvre résolument en faveur de leur intégration et s'efforce de répondre à leurs besoins dans les meilleurs délais. Pour ce faire, il s'emploie à former son personnel, à éliminer et à prévenir les obstacles à l'accessibilité et à respecter les obligations en matière d'accessibilité prévues par les lois ontariennes sur l'accessibilité. Il veille en particulier à ce que ses espaces de travail et ses pratiques d'emploi soient accessibles pour les candidats et les employés en situation de handicap, et il propose un site Web public conforme à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

Au cours de l'exercice 2025-2026, l'ORMR n'a reçu aucune demande présentée par des personnes ayant besoin d'aide pour remplir les formulaires de plainte (accès à un ordinateur ou à Internet, difficulté à écrire ou à voir).

L'ORMR a par ailleurs adopté une nouvelle identité visuelle en janvier 2025 aux fins de la mise en conformité de sa palette de couleurs (appliquée au site Web et aux publications de l'ORMR) avec les exigences de la LAPHO.

Engagement continu en faveur des services en français

Afin de respecter la Loi et les dispositions réglementaires, et dans le droit fil de sa *politique relative à la prestation de services en français*, l'ORMR publie des communications, des renseignements, des avis, des directives et des ressources en français sur le site Web [RHRA.ca/fr](https://rhra.ca/fr), où figure notamment le présent rapport annuel.

L'ORMR s'engage à offrir des services en français et répond à toutes les demandes de services en français. L'Ontario compte 17 maisons de retraite francophones ou bilingues.

En tout, 18 des 7 484 demandes de renseignements transmises au service de la réception des demandes durant l'exercice 2025-2026 exigeaient la prestation de services en français (moins de 0,2 p. 100 des demandes). Elles portaient notamment sur le fonctionnement des maisons de retraite, sur le signalement de motifs de préoccupation et sur la prestation de services ou la communication de renseignements aux titulaires de permis et aux exploitants.

Dotation en personnel

L'ORMR tient à compter dans ses rangs des personnes capables de communiquer dans les deux langues officielles, notamment dans les postes en interaction directe avec le public, à savoir le traitement des plaintes, le service à la clientèle et les inspections. Par ailleurs, le service des affaires juridiques et de l'exécution de la loi compte une personne bilingue spécialisée dans les questions juridiques et réglementaires, qui peut communiquer en français avec les titulaires de permis. Les ordres signifiés aux titulaires de permis et d'autres documents sont traduits en français en cas de demande.

Site Web, renseignements et documents publics

Tous les documents publics, y compris les renseignements destinés aux exploitants, aux titulaires de permis ainsi qu'aux résidents actuels et potentiels, sont disponibles en français sur le site Web en français de l'ORMR. Conformément aux procédures de publication internes, les contenus Web sont traduits en français et publiés simultanément dans les deux langues officielles, sauf circonstances exceptionnelles.

Les rapports d'inspection et les ordres d'exécution sont disponibles en français sur demande.

Engagement continu à gagner en efficacité et à réduire la charge administrative

L'ORMR continue d'étudier de façon proactive les moyens de réduire la charge administrative pesant sur les titulaires de permis en apportant des améliorations opérationnelles et en formulant des recommandations d'ordre législatif, et ce, tout en renforçant la protection des résidents.

L'ORMR fournit continuellement des conseils au MSAA sur les moyens de réduire la charge créée par les exigences législatives et réglementaires ou par d'autres activités.

Portail libre-service de l'ORMR – Délivrance de permis

L'exercice 2025-2026 a enregistré un nombre croissant de demandes de permis transmises via le portail. En mars 2026, 75 p. 100 des demandes ont été reçues par ce biais. D'après les résultats du sondage, les utilisateurs trouvent le portail plus convivial et efficace que les processus en place précédemment.

Portail libre-service de l'ORMR – Déclaration annuelle de renseignements (DAR)

À des fins d'optimisation, l'ORMR a migré le processus de DAR sur le portail. Le formulaire en ligne offre une expérience structurée et conviviale aux titulaires de permis et aux exploitants. Le portail centralise les démarches de déclaration et de gestion documentaire, au profit de futurs gains d'efficacité. Ce nouveau système améliore l'ergonomie, la qualité des données et l'efficacité du processus dans son ensemble. Le formulaire de DAR était accessible, en français et en anglais, à tous les utilisateurs, qu'ils disposent ou non d'un compte.

Remaniement et automatisation des processus financiers

L'ORMR a remanié ses processus financiers et augmenté le recours à l'automatisation afin de gagner en efficacité, de moderniser ses flux de travail et de dégager des capacités supplémentaires à l'appui de tâches offrant une plus forte valeur ajoutée. L'automatisation des flux de traitement Visa et d'approbation dans Business Central (le système informatique du service financier de l'ORMR) a réduit les tâches manuelles concernant les créditeurs, tout en simplifiant les activités connexes lors des courtes périodes de déclaration en fin de mois. Côté débiteurs, l'emploi d'un logiciel de distribution des factures optimisé a permis de conduire plus efficacement le cycle de facturation annuel. L'automatisation de fonctions supplémentaires en matière de facturation et de budgétisation a permis d'accélérer le travail et de réduire le temps consacré aux tâches administratives à l'échelle du service financier. Au total, ces initiatives ont permis de gagner environ 40 heures par mois. Grâce à ce gain d'efficacité substantiel, l'équipe financière est parvenue à maintenir son rendement avec un effectif réduit à trois personnes au lieu de quatre depuis le début de l'exercice (avril 2025).

Gestion globale des risques, gestion des crises et continuité des activités

L'ORMR s'est doté d'un dispositif complet de gestion globale des risques et tient un registre connexe dans le cadre duquel il recense, évalue, surveille et atténue l'ensemble des risques susceptibles de nuire à la réalisation de ses objectifs et à l'accomplissement de son mandat. L'évaluation des risques est fondée sur la probabilité que les risques se matérialisent, ainsi que sur l'effet susceptible d'en découler pour l'organisme, et contribue à déterminer la tolérance au risque. La direction évalue ces risques tous les trimestres et les résultats sont présentés au conseil d'administration deux fois par an.

Au cours de l'exercice 2025-2026, l'ORMR a mis à jour sa politique de gestion globale des risques afin d'harmoniser son cadre de gestion des risques avec l'approche en vigueur dans la fonction publique de l'Ontario (voir page 56).

L'ORMR poursuit son travail annuel de révision et d'actualisation de ses plans de reprise et de continuité des activités (y compris son protocole de communication de crise) afin de tenir compte de l'évolution du milieu et des risques émergents. Ces plans établissent un schéma clair d'orientation des politiques, des procédures et des responsabilités afin de garantir la reprise des fonctions essentielles en cas de crise.

Au cours de l'exercice 2025-2026, aucun risque n'a justifié la prise de mesures d'atténuation.

Rapport financier

Vue d'ensemble

L'ORMR a continué d'être autonome financièrement durant l'exercice 2025-2026, et a renforcé sa situation financière tout en promouvant son mandat principal de protection des résidents. Après avoir enregistré un modeste excédent à la fin de l'exercice 2024-2025, l'organisme a consolidé sensiblement son résultat au cours de l'exercice 2025-2026 sous l'effet de la hausse des produits de fonctionnement, d'une croissance des dépenses maîtrisée et du maintien d'un rendement positif des placements. Ces résultats sont également le fruit de la dotation en personnel inférieure aux prévisions, dont a découlé une réduction des charges de fonctionnement qui n'est toutefois pas amenée à durer, l'organisme étant en passe de renforcer ses effectifs. Cette amélioration s'inscrit dans le droit fil de l'objectif du plan d'activités transitoire pour l'exercice 2026-2027 visant à garantir la viabilité financière et à affecter davantage de capacité aux activités réglementaires de première ligne.

Produits de fonctionnement

L'ORMR est financé par les droits que les titulaires de permis doivent payer pour exploiter une maison de retraite en Ontario. En hausse, les produits de fonctionnement sont passés de 13,7 millions de dollars pour l'exercice 2024-2025 à 14,6 millions de dollars pour l'exercice 2025-2026 et reflètent ainsi la croissance continue du secteur et des activités de délivrance de permis.

Les droits annuels demeurent la principale source de financement, à hauteur d'environ 90 p. 100 du total des produits de fonctionnement au titre de l'exercice 2025-2026, dans la lignée des années précédentes. Cette situation souligne la dépendance de l'ORMR vis-à-vis des droits perçus pour financer ses activités réglementaires.

Le montant des produits tirés des droits annuels, en hausse de 4 p. 100, s'établit à 13,2 millions de dollars contre 12,7 millions de dollars auparavant, sous l'effet d'un modeste rajustement des droits à payer et de l'augmentation du nombre de chambres. Les produits provenant des droits relatifs aux demandes sont passés de 0,7 million de dollars à 1,1 million de dollars, reflet de la croissance des activités de délivrance de permis.

Le secteur des maisons de retraite agréées de l'Ontario poursuit sa consolidation, caractérisée par une augmentation marginale du nombre total de chambres d'une année sur l'autre, à la suite d'acquisitions majeures réalisées par des exploitants d'envergure qui cherchent à étoffer leur portefeuille pour répondre à la demande croissante associée au vieillissement de la population et à la complexité accrue des besoins en matière de soins. Cette tendance a contribué à la hausse des volumes de transaction et des demandes de permis au cours de l'exercice, sous-tendant ainsi une modeste croissance des produits dans leur ensemble.

Charges de fonctionnement

Les charges de fonctionnement ont augmenté de manière marginale (2 p. 100) entre l'exercice 2024-2025 (14,3 millions de dollars) et l'exercice 2025-2026 (14,5 millions de dollars) grâce à une gestion des coûts rigoureuse et aux économies réalisées sur les postes vacants qui seront pourvus au cours de l'exercice 2026-2027. Comme indiqué précédemment, ces économies ont contribué au résultat global mais n'ont pas vocation à perdurer dans la mesure où les niveaux de dotation en personnel seront rehaussés dans le courant de l'exercice 2026-2027.

Les salaires et avantages sociaux ont augmenté de 6 p. 100, passant de 10,8 millions de dollars à 11,5 millions de dollars en raison de la poursuite des investissements en personnel à l'appui des activités réglementaires de première ligne telles que les inspections, le traitement des plaintes et la réception des demandes, et des coûts ponctuels liés à la restructuration. Cette hausse a été compensée en partie par l'optimisation structurelle des ressources au regard des priorités opérationnelles et du mandat de l'ORMR.

Au cours de l'exercice considéré, trois postes administratifs ont été supprimés et le personnel a été redéployé vers des fonctions de première ligne. L'organisme a également continué d'accélérer le recrutement et l'intégration de personnel aux postes indispensables à l'exécution de son mandat ainsi qu'aux vacances sous-tendant ses activités réglementaires en première ligne.

En complément de ces efforts, l'accent placé sur la technologie et l'automatisation a aidé l'organisme à rationaliser ses procédures administratives et à gagner en efficacité. Les améliorations apportées aux systèmes, à l'image du portail libre-service de l'ORMR, ont permis d'optimiser les flux de travail et de confier ainsi au personnel des activités réglementaires à plus forte valeur ajoutée.

En parallèle, d'autres charges de fonctionnement ont diminué de 13 p. 100 pour s'établir à 2,6 millions de dollars (contre 3,0 millions de dollars) grâce aux efforts permanents pour contrôler les dépenses discrétionnaires comme le recours aux consultants. Les amortissements ont augmenté dans une modeste proportion, dans la lignée des investissements continus réalisés dans les technologies de l'information et les outils numériques qui concourent aux gains d'efficacité opérationnelle.

Dans l'ensemble, les tendances relatives aux charges reflètent une approche rigoureuse en matière de gestion budgétaire, tout en veillant à aligner les ressources avec les domaines à forte demande et à fort impact sur le plan réglementaire, ainsi qu'à garantir notre capacité à accomplir notre mandat de protection des résidents.

Produits et charges non liés au fonctionnement

Les produits financiers nets, en baisse de 10 p. 100 (870 000 dollars) par rapport à l'exercice 2024-2025 (967 000 dollars), continuent de constituer un apport majeur. Si le rendement des placements a été positif sur l'exercice considéré, il s'inscrit dans une conjoncture plus volatile marquée par des fluctuations des marchés boursiers et des taux d'intérêt qui ont eu des répercussions sur les résultats – ces forces évoluant elles-mêmes au gré des conditions macroéconomiques générales qui échappent au contrôle de l'ORMR. Dans le droit fil de l'objectif à long terme de l'ORMR visant une structure de fonctionnement équilibrée, le rendement des placements n'est pas destiné à financer les activités essentielles, comme en témoigne l'approche décrite dans le plan d'activités transitoire pour l'exercice 2026-2027 en matière de viabilité financière.

Revenu net

L'ORMR, qui affichait une perte de fonctionnement de 585 000 dollars à la fin de l'exercice 2024-2025, a enregistré un excédent de 88 000 dollars en 2025-2026, soit un différentiel positif de plus de 673 000 dollars.

En incluant le revenu des placements, l'excédent total a augmenté de 143 p. 100, passant de 409 000 dollars au titre de l'exercice 2024-2025 à 994 000 dollars au titre de l'exercice 2025-2026 grâce à une hausse des produits de fonctionnement couplée à une gestion efficace des charges.

Cette amélioration d'une année sur l'autre atteste des progrès accomplis pour se rapprocher d'une structure de fonctionnement équilibrée.

Réserves

Le montant de la réserve de fonctionnement grevée d'une affectation interne a augmenté de 7 p. 100 et s'élève à 7,7 millions de dollars pour l'exercice 2025-2026, contre 7,2 millions de dollars pour l'exercice 2024-2025. Il se situe dans la fourchette permettant de couvrir trois à six mois de charges de fonctionnement. D'après le budget prévu pour l'exercice 2026-2027, cette réserve équivaut à environ six mois de charges de fonctionnement.

Le solde du Fonds d'urgence a augmenté de 7 p. 100, passant de 0,84 million de dollars à 0,90 million de dollars grâce à l'apport continu des sanctions administratives pécuniaires et du revenu des placements.

Ces niveaux de réserve garantissent une certaine stabilité financière permettant à l'ORMR de gérer les risques opérationnels, d'assurer la continuité des services et de s'adapter aux imprévus sans compromettre l'exécution de son mandat.

Actif net

L'actif net a augmenté de 11 p. 100 pour s'établir à 10,1 millions de dollars en 2025-2026, contre 9,1 millions de dollars en 2024-2025, grâce à l'excédent supérieur enregistré au cours de l'exercice considéré. L'organisme continue de n'avoir aucun passif non provisionné et bénéficie d'une solide situation de liquidités. En fin d'exercice, l'actif courant était composé à environ 90 p. 100 d'éléments de trésorerie et représentait près de 1,5 fois le passif courant, conférant ainsi à l'ORMR les moyens nécessaires pour satisfaire ses obligations à court terme et répondre aux exigences opérationnelles.

À la fin de l'exercice, environ 85 p. 100 (8,6 millions de dollars) de l'actif net de l'ORMR était grevé d'une affectation particulière, notamment au Fonds d'urgence et à la réserve de fonctionnement grevée d'une affectation interne, afin de garantir une gestion budgétaire prudente et durable.

Placements

Le montant total des placements a augmenté de 9 p. 100 entre l'exercice 2024-2025 (6,4 millions de dollars) et l'exercice 2025-2026 (7 millions de dollars) grâce au réinvestissement des excédents et au rendement du marché.

Le portefeuille de placements continue d'être géré conformément à la politique approuvée par le conseil d'administration, en veillant avant tout à préserver le capital, à maintenir des liquidités et à obtenir un rendement optimal. Le revenu des placements pour l'exercice considéré s'élève à 870 000 dollars, montant qui comprend les intérêts, les dividendes, ainsi que les plus-values réalisées et latentes minorées des frais bancaires.

La plupart des placements servent à abonder des réserves grevées d'une affectation interne, conformément à la stratégie d'investissement visant à garantir la viabilité financière à long terme de l'organisme.

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 des états financiers de l'organisme 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 supervise les responsabilités de la direction à l'égard de l'information financière. Il a mis en place le comité des finances, de la vérification et des ressources humaines, qui se compose d'administrateurs indépendants et qu'il a chargé de l'aider à exercer son rôle de surveillance fiduciaire et financière. Le comité surveille le système de contrôle interne de l'ORMR relatif à la communication de l'information financière, formule des recommandations à l'intention du conseil d'administration concernant la nomination d'un auditeur financier externe et, sur la base de son examen, recommande au conseil d'administration d'approuver les états financiers.

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'Office au 31 mars 2026 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.

États financiers

31 mars 2026

Rapport de l'auditeur indépendant.....	66
État de la situation financière.....	68
État des résultats.....	69
État de l'évolution de l'actif net.....	70
État des flux de trésorerie.....	71
Notes complémentaires.....	72-79

Rapport de l'auditeur indépendant

Au 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 2026, 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 2026, 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.

Office de réglementation des maisons de retraite

Notes complémentaires

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.

Deloitte LLP

Comptables professionnels agréés
Experts-comptables autorisés
22 juin 2026

Office de réglementation des maisons de retraite

État de la situation financière

31 mars 2026

		2026 \$	2025 \$
Actif			
À court terme			
Trésorerie		4 360 165	5 604 904
Débiteurs	2	20 528	34 984
Charges payées d'avance		378 645	368 074
Sommes à recevoir au titre de la taxe de vente harmonisée		67 765	121 455
		4 827 103	6 129 417
Placements à long terme			
Trésorerie affectée au fonds d'urgence	3	6 987 267	6 432 368
Immobilisations corporelles et actifs incorporels	10	901 715	840 869
	4	1 251 826	1 454 678
		13 967 911	14 857 332
Passif			
À court terme			
Créditeurs et charges à payer	5 et 6	3 208 235	4 781 875
Apports reportés afférents aux immobilisations	7	579 167	857 167
Incitatif à la location reporté	8	85 181	117 124
		3 872 583	5 756 166
Engagements et éventualités			
	11		
Actif net			
Non affecté		1 480 929	1 076 596
Affecté au fonds d'urgence	10	901 715	840 869
Grevé d'une affectation interne	9	7 712 684	7 183 701
		10 095 328	9 101 166
		13 967 911	14 857 332

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 2026

		Fonds de fonctionnement \$	Fonds d'urgence \$	Total 2026 \$	Fonds de fonctionnement \$	Fonds d'urgence \$	Total 2025 \$
Notes			(note 10)			(note 10)	
Produits							
	Droits annuels	13 228 989	–	13 228 989	12 679 943	–	12 679 943
	Droits de demande	1 126 650	–	1 126 650	711 850	–	711 850
	Sanctions administratives pécuniaires	–	36 000	36 000	–	57 500	57 500
	Amortissement des apports reportés aux fins des immobilisations	278 000	–	278 000	278 000	–	278 000
7		14 633 639	36 000	14 669 639	13 669 793	57 500	13 727 293
Charges							
	Salaires et avantages sociaux	11 470 474	–	11 470 474	10 817 990	–	10 817 990
	Fonctionnement	2 609 029	–	2 609 029	3 010 150	–	3 010 150
	Amortissement des immobilisations	466 395	–	466 395	426 312	–	426 312
	Paielements au titre du fonds d'urgence	–	–	–	–	31 362	31 362
		14 545 898	–	14 545 898	14 254 452	31 362	14 285 814
Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges avant l'élément suivant							
		87 741	36 000	123 741	(584 659)	26 138	(558 521)
3	Produits financiers nets	845 575	24 846	870 421	930 253	36 871	967 124
	Excédent des produits par rapport aux charges	933 316	60 846	994 162	345 594	63 009	408 603

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 2026

	Non affecté \$	Affecté au fonds d'urgence \$ (note 10)	Grevé d'une affectation interne \$ (note 9)	Total 2026 \$	Non affecté \$	Affecté au fonds d'urgence \$ (note 10)	Grevé d'une affectation interne \$ (note 9)	Total 2025 \$
Actif net au début de l'exercice	1 076 596	840 869	7 183 701	9 101 166	990 198	777 860	6 924 505	8 692 563
Excédent des produits par rapport aux charges	933 316	60 846	–	994 162	345 594	63 009	–	408 603
Virements interfonds	(528 983)	–	528 983	–	(259 196)	–	259 196	–
Actif net à la fin de l'exercice	1 480 929	901 715	7 712 684	10 095 328	1 076 596	840 869	7 183 701	9 101 166

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Office de réglementation des maisons de retraite

État des flux de trésorerie

31 mars 2026

Note	2026 \$	2025 \$
Activités de fonctionnement		
Excédent des produits par rapport aux charges	994 162	408 603
Éléments sans effet sur la trésorerie		
Gains non réalisés sur les placements	(371 197)	(258 084)
Amortissement des immobilisations	466 395	426 312
Amortissement des apports reportés afférents aux immobilisations	(278 000)	(278 000)
Amortissement de l'incitatif à la location reporté	(31 943)	(31 944)
	779 417	266 887
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement de fonctionnement		
Débiteurs	14 456	(8 043)
Charges payées d'avance	(10 573)	(60 881)
Sommes à recevoir/à payer au titre de la taxe de vente harmonisée	53 690	(16 415)
Créditeurs et charges à payer	(1 573 640)	2 801 330
	(736 650)	2 982 878
Activités d'investissement		
Acquisition d'immobilisations	(263 541)	(164 966)
Acquisition et rachat de placements, montant net	(183 702)	(308 946)
Augmentation de la trésorerie affectée au fonds d'urgence	(60 846)	(63 009)
	(508 089)	(536 921)
Variation de la trésorerie	(1 244 739)	2 445 957
Trésorerie au début de l'exercice	5 604 904	3 158 947
Trésorerie à la fin de l'exercice	4 360 165	5 604 904

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

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

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

1. Principales méthodes comptables

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

a) Comptabilité par fonds

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

Le fonds d'urgence présente les fonds détenus en fiducie afin de pouvoir satisfaire aux demandes d'indemnisation des résidents actuels et des anciens résidents de maisons de retraite 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 informatique central	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 créiteurs et charges à payer de l'ORMR se rapproche de leur valeur comptable.

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

	2026 \$	2025 \$
Débiteurs	11 125	23 514
Intérêts à recevoir	9 403	11 470
	20 528	34 984

Les débiteurs sont présentés déduction faite d'une provision pour créances douteuses de néant (néant en 2024).

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 et de fonds négociés en bourse.

	2026 \$	2025 \$
Placements à long terme		
Trésorerie détenue dans un compte de placement	20 718	20 202
Fonds négociés en bourse	6 966 549	6 412 166
	6 987 267	6 432 368

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

	2026 \$	2025 \$
Gains réalisés, intérêts et dividendes	257 842	310 441
Intérêt bancaire	247 443	406 613
Gains non réalisés au cours de l'exercice	371 197	258 084
	876 482	975 138
Moins : frais bancaires	(6 061)	(8 014)
	870 421	967 124

4. Immobilisations corporelles et actifs incorporels

	Coût \$	Amortissement cumulé \$	2026 Valeur comptable nette \$	2025 Valeur comptable nette \$
En cours	128 000	—	128 000	—
Matériel	31 304	31 304	—	—
Logiciels	128 204	126 829	1 375	18 265
Matériel informatique	259 467	221 272	38 195	60 580
Mobilier et agencements	128 258	128 258	—	—
Améliorations locatives	704 512	516 643	187 870	258 321
Système informatique central	1 845 699	949 313	896 386	1 117 512
	3 097 444	1 973 619	1 251 826	1 454 678

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 néant (néant en 2025).

5. Sommes à remettre à l'État

Au 31 mars 2026, l'ORMR affichait des sommes à remettre à l'État de néant (néant en 2025).

6. Avances reçues des clients

Les droits annuels reçus se rapportant aux périodes ultérieures à l'exercice considéré sont comptabilisés à titre de passif et sont inclus dans les créditeurs et charges à payer. Depuis le 1^{er} janvier 2024, les droits annuels sont facturés au cours de l'exercice auxquels ils se rapportent. Au 31 mars 2026, les avances reçues des clients de l'ORMR se chiffraient à 1 977 323 \$ (3 323 286 \$ en 2025).

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.

	2026 \$	2025 \$
Produits reportés et apports reportés afférents aux immobilisations découlant de la subvention de la province de l'Ontario au début de l'exercice	857 167	1 135 167
Moins : montants comptabilisés dans les produits au cours de l'exercice	278 000	278 000
	579 167	857 167
Tranche relative aux apports reportés afférents aux immobilisations à la fin de l'exercice	(579 167)	(857 167)
	—	—

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 234 248 \$ (202 305 \$ en 2025).

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 grevé 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).

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 :

	2026	2025
	\$	\$
Solde d'ouverture	840 869	777 860
Sanctions administratives pécuniaires	36 000	57 500
Produits d'intérêts	24 846	36 871
	901 715	872 231
Moins : demandes d'indemnisation ou de paiement acquittées	—	31 362
Solde de clôture	901 715	840 869

11. Engagements et éventualités*Obligations locatives*

Les paiements futurs relatifs aux locaux pour bureaux loués pour les exercices à venir jusqu'à l'échéance du contrat de location au cours de l'exercice 2029 se présentent comme suit :

	\$
2027	449 312
2028	462 463
2029	403 524
2030	—
Total des paiements de location minimaux	<u>1 315 299</u>

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 assujetti 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 2026, l'ORMR ne détenait aucun placement à court terme.

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 2025.

Pour gérer le risque de marché, 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 assujetti 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 2026. L'ORMR gère ce risque au moyen de politiques de recouvrement proactives.

12. Gestion des risques (suite)

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 2026, 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 2025.

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.

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

Une personne peut déposer **une plainte administrative** si elle a des réserves concernant le comportement d'un membre du personnel de l'ORMR, une politique de l'ORMR ou l'administration d'une politique.