

Rapport Annuel

2012 – 2013

ORMR
Office de
réglementation
des maisons
de retraite

**Première maison
de retraite du résident**
Rainy River (Ontario)

**PERMIS D'EXPLOITATION D'UNE MAISON
DE RETRAITE EN ONTARIO**

Permis délivré par le registraire de l'Office de réglementation des maisons de retraite à
Première maison de retraite du résident
en vue de l'exploitation de l'établissement sis à l'adresse ci-indiquée.

No de permis : 160E Date de délivrance : novembre 2012
Ce permis est délivré en vertu de la Loi de 2010 sur les maisons de retraite.

Ce permis est assujéti à toutes les conditions éventuellement imposées par le registraire.

Mandat et mission

La mission de l'ORMR consiste à améliorer la vie des résidents des maisons de retraite de l'Ontario.

L'ORMR accomplit cette mission en exécutant son mandat, qui consiste à faire appliquer la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* de l'Ontario.

Vision

L'ORMR a une vision pour toutes les personnes qui résident dans les maisons de retraite de l'Ontario, et cette vision se retrouve dans sa devise:

Sentez-vous chez vous.



Table des matieres

Résumé - Une année de transition	2
Messages	6
Message de la présidente du conseil d'administration	6
Message de la registrateur et directrice générale	8
Conseil d'administration	11
Comités du conseil d'administration	13
Affaires réglementaires	14
Sensibilisation et participation des parties prenantes	14
Conseil consultatif des parties prenantes	16
Délivrance des permis	17
Registre public	18
Inspections liées à l'obligation de faire rapport	19
Interrogations et préoccupations liées aux maisons de retraite	20
Autres activités	21
Réalisations clés	22
Perspectives d'avenir	23
Rapport financier	24
Rapport de l'auditeur	28
États financiers	29
Pour nous joindre	39

Résumé

Une année de Transition

L'Office de réglementation des maisons de retraite (ORMR) est un organisme sans but lucratif indépendant dirigé par un conseil d'administration et créé en vertu de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* (ci-après la « Loi ») par le gouvernement de l'Ontario en vue de réglementer le secteur des maisons de retraite. L'ORMR ne fait pas partie du gouvernement de l'Ontario et n'est pas un organisme de la Couronne.



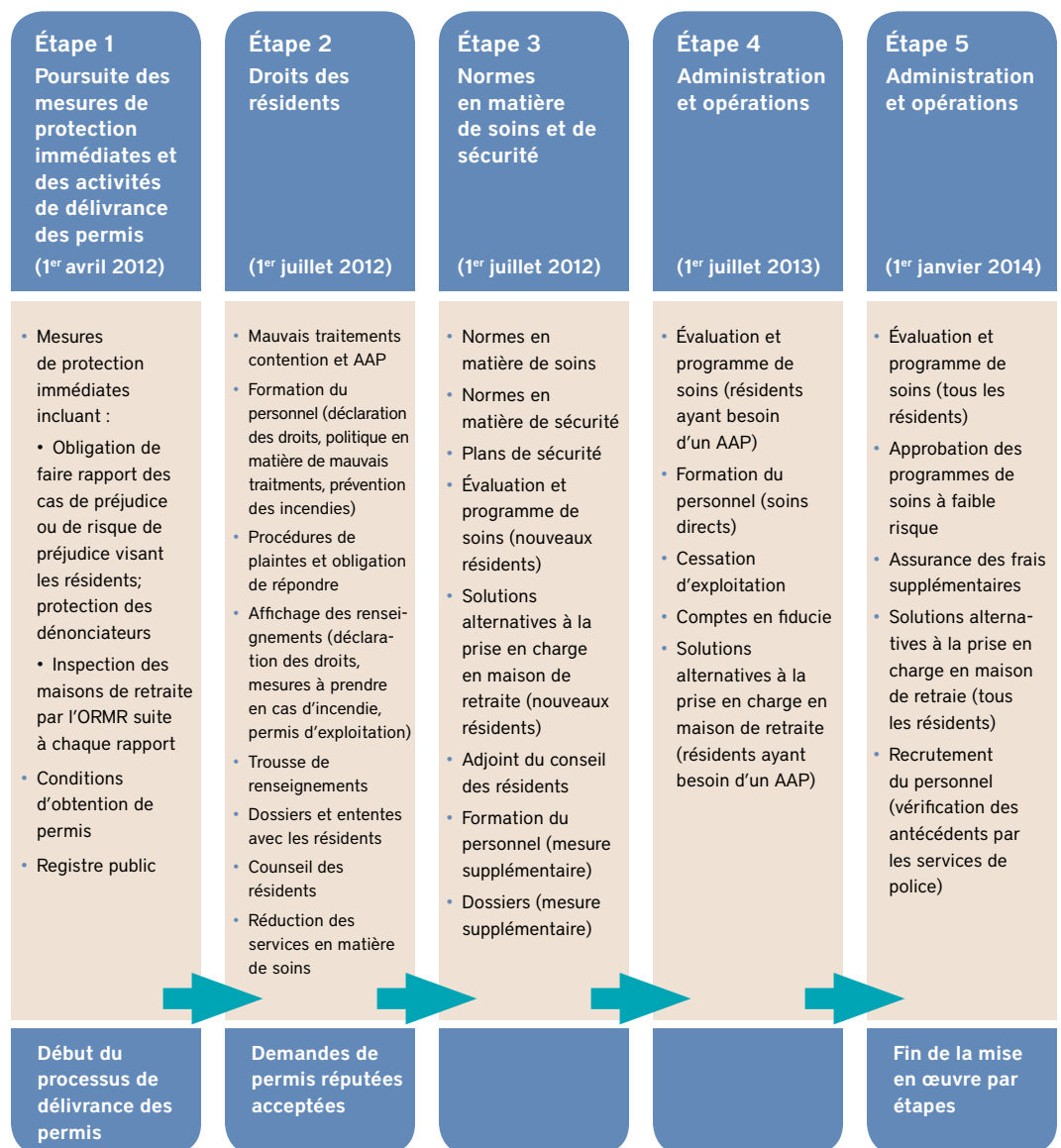
L'ORMR fait appliquer la Loi au nom du gouvernement de l'Ontario et rend compte par l'intermédiaire du Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario. Depuis février 2013, l'honorable Mario Sergio, ministre délégué aux Affaires des personnes âgées (ci-après le « ministre ») coordonne les activités du Secrétariat. L'ORMR rend compte au gouvernement en vertu d'accords de paiement de transfert régissant le financement de démarrage, ainsi que d'une entente légale écrite – un protocole d'entente – qui peut être consultée sur le site Web de l'ORMR (www.ormr.ca). L'ORMR doit assurer son autonomie financière en percevant des droits, ce qu'il fait depuis 2012. Ses états financiers, qui sont des documents publics vérifiés, figurent dans les rapports annuels de l'ORMR.

La Loi, qui s'articule autour de la protection des consommateurs et de la sécurité des résidents, énonce les droits des résidents des maisons de retraite afin qu'ils puissent vivre dans la dignité et prendre des décisions quant à leur bien-être.

En Ontario, tous les établissements correspondant à la définition d'une maison de retraite en vertu de la Loi doivent être titulaires d'un permis d'exploitation. Aux termes de la Loi, une maison de retraite s'entend généralement de tout ou partie d'un ensemble d'habitation :

- occupé principalement par des personnes âgées de 65 ans ou plus;
- occupé ou destiné à être occupé par au moins six personnes qui ne sont pas liées à l'exploitant; et
- où au moins deux services en matière de soins sont mis à la disposition des résidents par l'exploitant.

Certaines parties de la Loi visant la création et la mise en place de l'ORMR sont en vigueur depuis 2010. D'autres sections de la Loi sont entrées en vigueur en mai 2011 pour protéger les résidents des maisons de retraite contre tout préjudice ou risque de préjudice, en attendant que les autres parties de la Loi entrent en application. La mise en œuvre par étapes du reste de la Loi et des règlements correspondants a commencé en avril 2012 et se poursuivra pendant toute l'année 2014. La mise en œuvre par étapes de la Loi laisse aux maisons de retraite le temps de s'adapter aux nouvelles exigences réglementaires et à l'entrée en vigueur des nouvelles normes en matière de soins et de sécurité. Trois étapes de la mise en œuvre de la Loi et des règlements ont été menées à bien durant l'exercice 2012-2013.





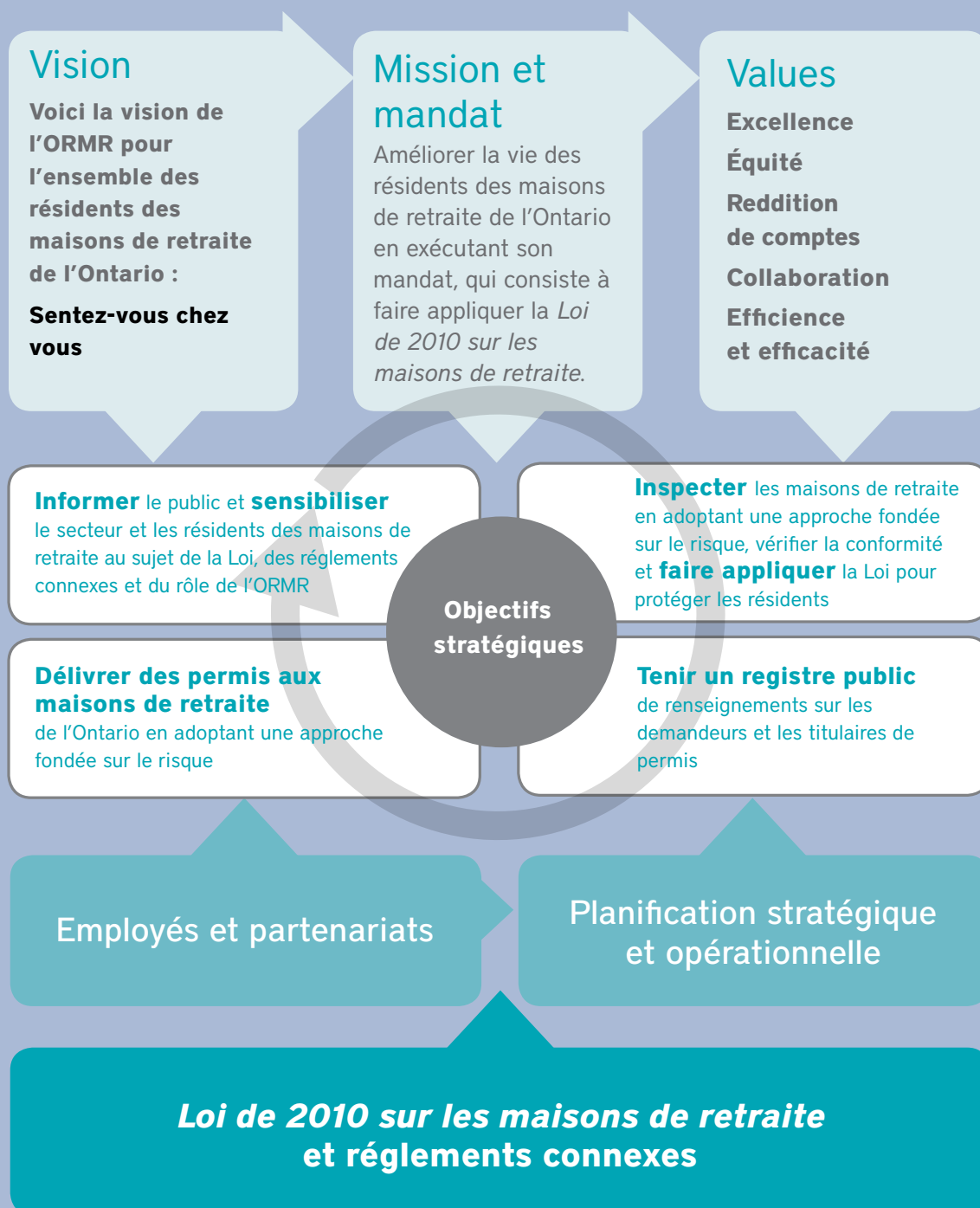
Pour composer avec la mise en œuvre par étapes de la Loi pendant tout l'exercice 2012-2013, l'ORMR s'est vu contraint d'effectuer une transition dans le cadre de ses activités de réglementation. Les activités liées à la délivrance des permis ont évolué, passant de la sensibilisation initiale des maisons de retraite à l'évaluation des demandes de permis reçues, une fois passé le délai fixé au 1er juillet 2012, ainsi qu'à la délivrance des permis proprement dite. Les activités de mise en conformité se sont également poursuivies dans une perspective éducative visant à tenir compte des droits des résidents et des normes en matière de soins. Les activités ont évolué vers la fin de l'exercice, au moment où l'ORMR a commencé à renforcer son rôle en matière de mise en conformité et d'exécution de la Loi.

L'exercice 2012-2013 a également été marqué par une transition en termes de gouvernance. Le conseil d'administration intérimaire de l'ORMR a été remplacé par un conseil d'administration permanent à la suite du processus d'élection et de nomination qui s'est déroulé fin 2012.

Voici un récapitulatif des processus de transition qui sont intervenus durant l'exercice 2012-2013 en termes de réglementation et de gouvernance :

Du 1 ^{er} avril 2012	Au 31 mars 2013
Conseil d'administration intérimaire : établissement des principes fondamentaux de gouvernance axés sur les pratiques exemplaires	Conseil d'administration permanent : association renforcée de connaissances et de compétences visant l'excellence en matière de gouvernance et de réglementation
Autorité réglementaire minimale en matière de mauvais traitements et de négligence et élaboration des processus de délivrance des permis et de réglementation	Autorité réglementaire promulguée aux fins de la délivrance des permis et renforcement des droits et de la protection des résidents
Adoption d'une approche éducative relativement aux droits des résidents et aux exigences prévues par la Loi	Processus d'évaluation mené à bien pour 98 p. 100 des demandes de permis et mise en œuvre de la conformité
Recueil de données et de renseignements sur les maisons de retraite en Ontario	Établissement d'un registre public et début de la publication des renseignements et des rapports des inspecteurs
Planification et perfectionnement des ressources humaines et de la main-d'œuvre	Mise en œuvre de la stratégie de recrutement, de rétention, de rémunération et d'apprentissage de la main-d'œuvre
Élaboration des exigences relatives au système opérationnel et d'information	Mise en place des outils de contrôle opérationnel et recherche d'un système d'information sur la gestion des cas
Paiements de transfert du gouvernement aux fins d'élaboration et de démarrage	Autonomie financière requise pour réaliser le mandat : mise en place de droits

Présentation



Message de la présidente du conseil d'administration

Au cours de l'année écoulée, qui a été marquée par une phase de transition, des réalisations et des défis importants, l'Office de réglementation des maisons de retraite (ORMR) a continué de faire des progrès pour réaliser sa vision consistant à permettre à tous les résidents des maisons de retraite en Ontario de *se sentir chez eux*.



Les activités de l'ORMR se sont concentrées principalement sur les trois étapes de la mise en œuvre des règlements découlant de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* qui ont été appliqués par le gouvernement au cours du dernier exercice. Elles ont marqué le début de la *délivrance de permis* aux maisons de retraite de l'Ontario et renforcé les *droits des résidents* et les *normes en matière de soins et de sécurité* pour les résidents de toute la province. Ceci a permis à l'ORMR de faire la transition entre la phase de démarrage initiale et la mise en place d'un organisme de réglementation totalement opérationnel. Désormais privé des fonds de démarrage du gouvernement, l'ORMR s'est vu contraint de percevoir des droits et d'assurer son autonomie financière avant la fin de l'exercice.

Au niveau du conseil d'administration, l'exercice 2012-2013 a été marqué par l'établissement et la recherche constante de politiques et de pratiques exemplaires en matière de gouvernance, par l'apprentissage continu et le renforcement des atouts en termes de gouvernance directoriale dans le cadre du système de réglementation, par l'amélioration de la connaissance et de la compréhension du secteur des maisons de retraite et, plus particulièrement, par la transition d'un conseil d'administration intérimaire vers un conseil d'administration permanent.

Entre avril et novembre 2012, le conseil d'administration intérimaire a relevé un certain nombre de défis. Des décisions difficiles ont été prises. Les premiers permis ont été délivrés et des droits réglementaires ont été établis. En décembre 2012, l'exigence législative imposant la transi-

tion d'un conseil d'administration intérimaire composé de cinq membres nommés par le gouvernement vers un conseil d'administration permanent a été satisfaite. Je suis heureuse d'avoir continué de présider le conseil d'administration intérimaire jusqu'à cette date et j'adresse mes sincères remerciements à tous les membres de ce conseil. Ce fut un plaisir de travailler avec vous et nous pouvons être fiers d'avoir fait de l'ORMR un organisme viable dont l'action est essentielle pour renforcer les mesures de protection et les normes visant les résidents de toutes les maisons de retraite à l'échelle de la province.

Je suis honorée d'avoir été nommée présidente du premier conseil d'administration permanent par la ministre Linda Jeffrey en décembre 2012. Pour favoriser la continuité, le conseil d'administration axé sur les compétences et sur les connaissances accrues des parties prenantes se compose de neuf membres, nouveaux ou ayant effectué la transition, dont certains ont été élus et d'autres ont fait l'objet d'une nomination. Les membres ont rapidement fait preuve de leur volonté de collaborer pour fournir à l'ORMR un cadre de gestion, de soutien, d'orientation stratégique et de surveillance, afin de promouvoir la mission et le mandat de l'organisme. Ils se sont appliqués à intégrer rapidement une grande quantité de renseignements et ont participé à de nombreux débats pendant une série de séances d'orientation et de réunions du conseil d'administration. Le conseil d'administration a constitué trois comités permanents responsables d'enjeux essentiels : la gouvernance; l'audit et les finances; et les ressources humaines et la rémunération. Leurs travaux sont en bonne voie.

Je tiens également à saluer le premier conseil consultatif des parties prenantes de l'ORMR pour le rôle essentiel qu'il a joué au cours de l'année écoulée, ainsi que pour son action et ses avis. Le conseil a examiné un certain nombre d'enjeux opérationnels, en matière de sensibilisation et visant les parties prenantes, et a fourni différents points de vue et/ou avis en la matière. Au nom de tous les membres du conseil d'administration, je tiens à remercier Trevor Lee, l'ancien président du conseil, pour ses contributions et à saluer la nouvelle présidente, Debbie Doherty. L'ORMR se réjouit de continuer de recevoir les avis des membres du conseil. De plus amples renseignements sur les activités du conseil consultatif des parties prenantes sont disponibles ci-après dans le présent rapport.

J'exprime ma reconnaissance à l'ancienne ministre déléguée aux Affaires des personnes âgées, Linda Jeffrey, et aux membres de son équipe pour leur aide pendant la phase de démarrage, ainsi qu'à l'ancien sous-ministre Drew Fagan et au personnel du Secrétariat aux affaires des

personnes âgées de l'Ontario pour le temps et l'attention qu'ils ont consacrés à leur rôle de surveillance. Je me réjouis de collaborer avec le nouveau ministre, l'honorable Mario Sergio.

Enfin, les membres du conseil d'administration adressent leurs remerciements à la registrateur et directrice générale de l'ORMR, Mary Beth Valentine, et à son équipe pour leur engagement et leurs réalisations au cours de l'année écoulée.

Au fil des dernières étapes de la mise en œuvre de la Loi et des règlements, je suis convaincue que le conseil d'administration permanent, en s'appuyant sur notre personnel dévoué et en travaillant de concert avec les principales parties prenantes, saura poursuivre notre engagement : améliorer la vie des résidents des maisons de retraite en Ontario.



Mary Catherine Lindberg
présidente du conseil d'administration



Message de la registrateure et directrice générale

Selon le principe fondamental de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite*, une maison de retraite doit être exploitée de sorte que ses résidents puissent y vivre avec dignité et de façon autonome, dans le respect, l'intimité, la sécurité et le confort, et puissent faire des choix éclairés au sujet de leurs soins.



Nos activités réglementaires et opérationnelles se fondent sur le principe fondamental de la Loi. L'exercice 2012-2013 a été marqué par une transition opérationnelle qui s'imposait, mais qui posait des défis, dans les domaines suivants : mise en œuvre des conditions d'obtention d'un permis initial, établissement d'un registre public, nouveaux règlements visant les normes en matière de soins et de sécurité, et obligation pour les maisons de retraite de s'acquitter des droits réglementaires.

Le 15 avril 2012, le gouvernement a adopté des règlements qui ont conduit l'ORMR à informer les établissements correspondant à la définition d'une maison de retraite en vertu de la Loi qu'ils devaient présenter une demande de permis au plus tard le 1^{er} juillet 2012. Au début du mois de juillet, plus de 650 demandes avaient été reçues et « réputées » acceptées en attendant la fin du processus d'évaluation et la prise d'une décision relative à la délivrance d'un permis. Nos activités opérationnelles en 2012-2013 ont notamment consisté à évaluer près de 700 demandes en fonction des critères établis par la Loi. Après vérification, les membres du personnel ont aussi déterminé que certaines des maisons de retraite figurant sur notre liste d'origine ne satisfaisaient pas aux critères de la définition d'une maison de retraite et ont commencé à effectuer un suivi visant d'autres établissements dont on pouvait raisonnablement penser qu'ils correspondaient à la définition, mais qui n'avaient pas présenté de demande.

Pendant toute la période visée par le rapport, le personnel d'inspection a continué de donner suite aux rapports sur les cas de préjudice ou de risque de préjudice visant les résidents et de fournir des renseignements pour aider les maisons de retraite à comprendre et à respecter les droits des résidents et les exigences en matière de sécurité et de mesures de protection. Lors de l'entrée en vigueur des nouvelles normes en matière de soins et de sécurité en juillet 2012, les inspections ont évolué pour inclure la vérification et la documentation des cas recensés de non-conformité à une ou plusieurs disposition(s) spécifique(s) de la Loi.

Le premier registre public des maisons de retraite de l'Ontario a été établi en juin 2012. Il peut être consulté par nom de maison de retraite, par ville ou par code postal et fournit aux résidents éventuels et à leurs familles un aperçu de chaque maison de retraite. Les données affichées incluent le statut du permis (réputé accordé, accordé, refusé, révoqué ou expiré). Elles comprennent/prévoient également des coordonnées; les services en matière de soins fournis par chaque maison de retraite; la présence de têtes d'extincteur automatique à eau; les rapports d'inspection et les ordres signifiés par la registrateure ou les conditions auxquelles la registrateure assujettit le permis.

Notre mandat en matière de sensibilisation s'articulait principalement autour des nouvelles exigences de conformité relatives aux droits des résidents et aux mesures de protection qui sont entrées en vigueur pendant tout l'exercice. Grâce aux renseignements et aux soutiens fournis par des parties prenantes bien informées, nous avons pu mettre en œuvre des approches, des processus et des outils efficaces fondés sur le risque en matière de délivrance de permis, d'inspection et de conformité. Le Guide du demandeur et le guide en langage simple sur la Loi ont servi d'outils préliminaires pour aider les exploitants pendant le processus de délivrance des permis et pour fournir un aperçu de la Loi. Différents documents, comme des fiches d'information, des brochures à l'intention des collectivités et des résidents et une foire aux questions, ont été ajoutés au fil du temps. Le service de la réglementation a également mis en place des outils de sondage pour obtenir la rétroaction des exploitants et des résidents qui ont participé aux discussions pendant les inspections.

Il s'est avéré important, pendant la dernière partie de l'exercice 2012-2013, de commencer à clarifier les objectifs et les fonctions de la mise en conformité et de l'exécution de la Loi. Notre approche focalisée sur les objectifs et fondée sur le risque en matière de mise en conformité consiste à sensibiliser les titulaires de permis et à surveiller ou vérifier la conformité à la Loi en ce qui concerne les mesures de protection et de sécurité des résidents. La mise en conformité peut inclure des activités telles que la sensibilisation, l'inspection, l'exigence de déclarations confirmant les renseignements, l'élaboration de plans d'action en cas de non-conformité et l'envoi de lettres d'avertissement rédigées par un membre du conseil d'administration ou par la registrateur. Des mesures de conformité peuvent être générées ou exécutées par le biais des diverses activités réglementaires de l'organisme.

En revanche, les mesures d'exécution nécessitent précisément de se conformer à la Loi. Dans le cadre de la stratégie réglementaire de l'ORMR, des mesures d'exécution sont généralement imposées dans les cas de non-conformité persistante ou flagrante et/ou dans les situations à haut risque. Les dispositions de la Loi en matière d'exécution

incluent les ordres signifiés par la registrateur et les conditions imposant à un titulaire de permis de prendre certaines mesures, et prévoient des sanctions importantes pour les titulaires de permis et les autres parties prenantes qui manquent à cette obligation. Le premier ordre d'exécution a été signifié pendant la période visée par le rapport. L'exécution inclut également les enquêtes et les poursuites visant certaines infractions en vertu de la Loi. En 2013-2014, les efforts de l'ORMR en matière de réglementation, de sensibilisation et d'établissement de partenariats se concentreront sur ces activités réglementaires, ainsi que sur les nouveaux règlements devant faire l'objet d'une mise en œuvre progressive.

L'exercice 2012-2013 fut également une année de transition au plan financier, dans la mesure où l'ORMR a cessé de percevoir le financement initial du gouvernement visant les activités de démarrage et s'est vu contraint d'assurer son autonomie financière. Les revenus ponctuels collectés dans le cadre des activités initiales de délivrance des permis, associés à une planification et à une gestion prudentes des dépenses, ont permis à l'ORMR de faire un pas important vers sa viabilité future. Nous sommes parvenus à établir une réserve de fonctionnement dont l'ampleur correspond à ce que l'on peut attendre d'un organisme sans but lucratif de taille comparable. Cette réserve permettra à l'organisme de répondre à certaines des incertitudes qui persisteront à mesure que les activités réglementaires et opérationnelles continueront d'être mises en œuvre progressivement pendant le prochain exercice.

Nous nous attendons à une hausse des dépenses de l'organisme, principalement au chapitre des ressources humaines, dans le but de mettre en œuvre efficacement les nouvelles exigences législatives et réglementaires et d'assurer le renforcement des activités liées à la conformité et à l'exécution de la Loi. Toutefois, des décisions d'investissement limitées seront prises de façon progressive, en fonction des données relatives aux activités réglementaires et en se focalisant sur les besoins en matière de sécurité et de protection des résidents dans la perspective du risque maximum. L'expérience de 2013-2014 continuera d'étayer les exigences constantes en matière de viabilité financière.

Je tiens à remercier la présidente du conseil d'administration de l'ORMR, Mary Catherine Lindberg, et les membres du conseil d'administration intérimaire pour leur engagement et leur dévouement. Ce fut un plaisir de collaborer avec vous pour poser des jalons et établir le cadre nécessaire à l'essor de l'ORMR.

Le conseil d'administration permanent a été constitué en décembre 2012. Les membres du conseil ont participé de façon enthousiaste aux activités d'orientation et ont rempli avec compétence leur rôle essentiel en matière de gouvernance. La diversité des compétences, des connaissances et des points forts des neuf membres qui composent le conseil serviront de fil conducteur pour l'ORMR pendant les prochaines étapes de son évolution réglementaire et opérationnelle, et jusqu'à atteindre la viabilité financière. Je remercie les membres du conseil pour leurs contributions et le leadership dont ils ont fait preuve à ce jour et je me réjouis de notre collaboration en vue de relever les défis qui nous attendent.

J'adresse également mes remerciements au Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario, avec qui nous avons poursuivi notre collaboration, ainsi qu'aux différentes parties prenantes, dont l'Ontario Retirement Communities Association, l'Ontario Association

of Non-profit Homes and Services for Seniors, l'Advocacy Centre for the Elderly, les propriétaires et les exploitants, et d'autres intervenants qui ont continué de fournir des conseils constructifs. Je me réjouis de réfléchir à d'autres initiatives de partenariat pendant le prochain exercice.

Je tiens aussi à remercier tout particulièrement les membres du conseil consultatif des parties prenantes qui ont continué de donner de leur temps et d'apporter leur expertise pour faire avancer les objectifs de l'ORMR, ainsi qu'à saluer la grande compétence de Trevor Lee, l'ancien président du conseil, et de Debbie Doherty, qui lui succède.

Enfin, je remercie les employés de l'ORMR. Chaque membre du personnel a joué un rôle dans nos réalisations au cours de l'année écoulée et a contribué à poser des jalons en vue de l'évolution future de l'ORMR et du renforcement des mesures de sécurité et de protection pour les personnes âgées dans les maisons de retraite.



Mary Beth Valentine
registrare et directrice générale

Conseil d'administration

Le conseil d'administration de l'ORMR est chargé d'assurer la gestion et la surveillance de l'organisme et de fournir une orientation stratégique. En collaboration avec la direction, le conseil d'administration contrôle les nouvelles pratiques exemplaires de gouvernance et adopte celles qui renforceront le régime de gouvernance de l'ORMR.



Au cours de l'année écoulée, il s'est avéré essentiel de continuer de mettre l'accent sur trois conditions propices au fonctionnement efficace du conseil d'administration : la qualité des membres du conseil, le rôle du conseil et la structure et les processus du conseil.

Conseil d'administration intérimaire

Le conseil d'administration intérimaire composé de cinq membres a rempli avec succès le rôle qui lui incombe en vertu de la Loi, consistant à établir certains règlements. Le premier règlement concerne la gestion, la conduite et l'administration des affaires de l'ORMR. Même si ce règlement a été finalisé dans les premières semaines qui ont suivi la nomination du conseil, il a fallu travailler sans relâche en 2012-2013 afin d'élaborer et de mettre en œuvre efficacement les politiques, les programmes et les processus pour satisfaire aux exigences réglementaires et opérationnelles. Le conseil d'administration intérimaire a continué de rendre compte au gouvernement en matière de contrôle des paiements de transfert et a pris des décisions difficiles concernant la mise en place d'un barème des droits afin de placer l'ORMR sur la voie de l'autofinancement et de lui permettre de maintenir sa capacité de réaliser son mandat et ses objectifs sur le long terme.

Le conseil d'administration intérimaire s'est également acquitté de ses responsabilités en élaborant un deuxième règlement administratif. Fondé sur les pratiques exemplaires en vigueur dans le domaine d'activité de ses membres, ce règlement concernait l'élection des membres du conseil d'administration permanent, en précisant notamment les conditions à remplir pour pouvoir siéger à titre de président(e), les critères et le processus de nomination des membres du conseil, ainsi que la durée des différents mandats et leur durée maximale respective. Ce règlement a obtenu l'approbation obligatoire de la ministre Linda Jeffrey, qui a aussi approuvé les politiques et les processus connexes.

Les deux règlements peuvent être consultés sur le site Web de l'ORMR.

Membres du conseil d'administration intérimaire :

- Mary Catherine Lindberg, présidente
- Mathilde Gravelle Bazinet
- Madeline Edwards
- Carla Peppler
- Christopher Jodhan

Le conseil d'administration intérimaire s'est réuni à neuf reprises pendant la période visée par le rapport. Carla Peppler et Mary Catherine Lindberg ont respectivement présidé le comité permanent d'audit et de gestion du risque et le comité des nominations. Après s'être acquittés de leur dernière responsabilité en élisant cinq membres du premier conseil d'administration permanent, les membres du conseil d'administration intérimaire ont terminé leur mandat le 10 décembre 2012.

Transition vers le conseil d'administration permanent

Le conseil d'administration permanent de l'ORMR a continué de s'appuyer sur les fondements de la « bonne gouvernance » établis par le conseil d'administration intérimaire, dans le but de s'acquitter efficacement de ses responsabilités fiduciaires. Le conseil d'administration doit faire en sorte que l'ORMR parvienne à réaliser son mandat et à assurer sa viabilité financière pour continuer dans cette voie.

La Loi prévoit la mise en place d'un conseil d'administration permanent composé de neuf membres (même si ce nombre peut être modifié sur ordre ministériel). Les membres du conseil peuvent comprendre des titulaires de permis d'exploitation, des consommateurs, des représentants du monde des affaires et d'autres parties prenantes, et seule une minorité d'entre eux peut être nommée par le gouvernement.

Membres du conseil d'administration permanent établi le 10 décembre 2012 :

- Mary Catherine Lindberg, présidente
(nommée par la ministre déléguée aux Affaires des personnes âgées)
- Mathilde Gravelle Bazinet
- Christopher Jodhan
- Carla Peppler
- Aileen Carroll
- Bob Kallonen
- John Rossiter
- Millie Christie
- Trevor Lee

Les membres du conseil d'administration ont immédiatement pris part à des activités d'orientation, avant de s'attaquer énergiquement aux défis que l'ORMR doit relever en priorité. Le conseil d'administration a siégé cinq fois pendant la période visée par le rapport.



Debout, de gauche à droite :
Mathilde Gravelle Bazinet
Carla Peppler
Mary Catherine Lindberg
Millie Christie
Aileen Carroll
Christopher Jodhan.

Assis, de gauche à droite :
Trevor Lee
Bob Kallonen
John Rossiter.

Les biographies des membres
du conseil d'administration sont
disponibles sur www.ormr.ca.

Dès l'établissement du conseil d'administration permanent de l'ORMR, ses membres se sont acquittés de leur rôle, de leurs fonctions et de leurs tâches en tant qu'administrateurs, qui incluent notamment la nécessité de recueillir le point de vue des parties prenantes pour planifier et orienter le rendement stratégique et opérationnel, et ce, afin d'exercer un contrôle financier et en matière de ressources humaines et de risque dans le but de veiller à ce que les progrès réalisés continuent de favoriser la réalisation des objectifs stratégiques. Le conseil d'administration a également établi un cadre annuel de planification et d'évaluation stratégique et opérationnelle, de même que des politiques et des outils de contrôle du risque opérationnel.

La structure et les processus fondamentaux du conseil d'administration ont aidé les membres à réaliser leurs tâches et à prendre des décisions de façon plus efficace. En décembre 2012, les membres ont nommé Mary Catherine Lindberg au poste de présidente de l'organisme et choisi Mary Beth Valentine, dont ils ont prolongé le mandat au poste de registratrice et directrice générale, comme secrétaire du conseil d'administration. Début 2013, les membres du conseil ont approuvé le mandat de trois comités : le *comité de gouvernance*, le *comité d'audit et des finances* et le *comité des ressources humaines et de la rémunération*. Voici un récapitulatif de l'objectif et de la composition des comités :

1. Comité de gouvernance

Objectif	Fournir des avis au conseil d'administration sur des questions liées : à la structure et aux processus de gouvernance du conseil; à l'évaluation de l'efficacité du conseil; ainsi qu'au recrutement/à la nomination, à la sensibilisation/au perfectionnement et à l'évaluation des membres du conseil.
Membres	Mary Catherine Lindberg, présidente Aileen Carroll, Millie Christie, Mathilde Gravelle Bazinet
Réunions	Le comité s'est réuni une fois pendant l'exercice 2012-2013.

2. Comité d'audit et des finances

Objectif	Aider le conseil d'administration à s'acquitter de ses responsabilités en matière de surveillance visant la communication de l'information financière, la vérification, la gestion du risque, l'éthique des affaires et le Fonds d'urgence.
Membres	Trevor Lee, président Bob Kallonen, Carla Peppler, John Rossiter
Réunions	Le comité s'est réuni une fois pendant l'exercice 2012-2013.

3. Comité des ressources humaines et de la rémunération

Objectif	Aider le conseil d'administration à s'acquitter de ses responsabilités de surveillance en matière de ressources humaines et de rémunération.
Membres	Carla Peppler, présidente Chris Jodhan, Bob Kallonen, Trevor Lee
Réunions	Le comité s'est réuni une fois pendant l'exercice 2012-2013.

Affaires réglementaires

Pendant tout l'exercice 2012-2013, l'ORMR s'est efforcé de focaliser ses activités principalement sur la délivrance des permis. Suite à la réception de plus de 650 demandes de permis dans un premier temps, les ressources ont été consacrées à l'évaluation et aux décisions en matière de délivrance des permis. Dès le début de l'exercice, la priorité a également été donnée à l'élaboration du registre public, et l'ORMR a continué de donner suite aux rapports sur les cas de préjudice ou de risque de préjudice visant les résidents.



Les activités réglementaires, qui ont évolué vers la mise en conformité et l'exécution de la Loi à la fin de l'exercice 2012-2013, seront au cœur des opérations pendant tout l'exercice 2013-2014.

Chacun des objectifs stratégiques de l'ORMR fait l'objet d'un rapport ci-dessous.

Objectif stratégique : Informer le public et sensibiliser le secteur des maisons de retraite et les résidents au sujet de la Loi, des règlements et du rôle de l'ORMR

L'ORMR sensibilise et consulte des maisons de retraite, des associations professionnelles et d'autres représentants du secteur pour promouvoir la conformité et aider les maisons de retraite à comprendre la Loi et les règlements et à s'efforcer de les respecter.

Pendant tout l'exercice 2012-2013, les activités réglementaires de l'ORMR se sont concentrées sur la délivrance de permis aux maisons de retraite. Dans ce contexte, les exploitants et les titulaires de permis avaient besoin de renseignements sur le processus de demande et sur les exigences relatives à chaque nouvelle étape de la réglementation. Pour répondre à ce besoin, les activités et les stratégies de communication étaient largement axées sur la sensibilisation des exploitants de maisons de retraite.

Certains résidents et certaines familles ont pu être sensibilisés, même si l'activité de sensibilisation du secteur mobilisait parallèlement des ressources considérables. Voici les objectifs de communication pour les résidents et les familles:

- Sensibiliser le public à la délivrance des permis aux maisons de retraite
- Informer les résidents (ainsi que leurs familles ou leurs fournisseurs de soins) de leurs droits et des stratégies permettant d'obtenir de l'aide
- Devenir une source d'information fiable sur les maisons de retraite.

Produits de communication en 2012-2013

Titulaires de permis/exploitants	Résidents/familles
Envoi d'une trousse de présentation du processus de délivrance des permis à tous les établissements susceptibles de correspondre à la définition d'une maison de retraite en vertu de la Loi. Élaboration et mise en ligne sur le site Web de l'ORMR d'un Guide du demandeur destiné à venir en aide aux demandeurs.	Élaboration d'une page Web consacrée aux résidents/familles sur www.ormr.ca.ca
Production d'une vidéo de présentation du processus de délivrance des permis.	Élaboration d'une brochure d'information pour les résidents.
Mise en ligne sur le site Web de l'ORMR d'une foire aux questions, de fiches d'information et d'un guide en langage simple sur la Loi.	Élaboration d'un sondage destiné aux résidents
Présentation d'exposés dans toute la province avant les étapes 2 et 3 de la mise en œuvre de la Loi.	Participation à une foire sur les services gouvernementaux et communication de renseignements aux personnes âgées et à leurs familles.
Élaboration de listes de contrôle de la conformité pour les étapes 2 et 3.	Préparation de contenus rédactionnels pour les publications sectorielles.
Organisation de webinaires et mise en ligne de contenus sur YouTube.	Participation à des entretiens avec plus de 15 médias.
Élaboration d'un sondage destiné aux exploitants.	Envoi d'une lettre de présentation à tous les députés provinciaux.
Communication continue avec les exploitants par le biais des lettres de la registrateur.	Élaboration d'une brochure d'information communautaire.



Dans le cadre d'une collaboration avec les associations et les organismes de défense des intérêts du secteur, l'ORMR a pu s'appuyer sur l'expertise disponible et solliciter des conseils sur un éventail de sujets, parmi lesquels l'approche fondée sur le risque en matière de délivrance des permis et de mise en conformité, la sensibilisation des exploitants et des résidents, ainsi que le barème des droits.

Conseil consultatif des parties prenantes

Le conseil consultatif des parties prenantes a fourni des avis à l'ORMR sur un éventail de sujets.

Membership

- Trevor Lee, *président (jusqu'en décembre 2012)*
- Debbie Doherty, *présidente (nommée à ce poste en décembre 2012)*
- Donald Eldon
- Georgina White
- Judith Wahl
- Ken Sweatman
- Donna Holwell

Rapport du conseil consultatif des parties prenantes

Aux termes du protocole d'entente, le conseil consultatif des parties prenantes doit fournir au conseil d'administration de l'ORMR un rapport sur ses avis et ses activités, au moins une fois par an.

Voici un résumé du rapport soumis par la présidente du conseil consultatif des parties prenantes :

« Jusqu'à présent, le conseil a apprécié la possibilité de participer aux discussions sur l'élaboration du processus de demande et de délivrance des permis fondé sur le risque, du barème des droits, du registre public et du rapport d'inspection. Nous avons adopté une approche collaborative pour interpréter la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite*, pour cerner les options permettant d'atteindre la conformité et pour déterminer l'impact éventuel de ces options sur les exploitants offrant un vaste éventail de modèles de service.

Tandis que l'ORMR a porté son attention sur des activités autres que la délivrance des permis, il a été demandé au conseil de faire part de son point de vue sur les nouvelles demandes (concernant les nouvelles constructions ou acquisitions de maisons de retraite) et de fournir un modèle aux fins d'utilisation par la registrature pour signifier un ordre.

Nous tenons une nouvelle fois à remercier Don Eldon, un résident d'une maison de retraite à Ottawa, qui a fait l'effort de participer aux réunions et de fournir des commentaires précieux au nom des personnes âgées qui vivent dans les maisons de retraite de l'Ontario. M. Eldon a exprimé, au nom du conseil, à quel point nous sommes reconnaissants à Mary Beth Valentine et au personnel de l'ORMR de leur volonté de tenir le conseil informé et de rendre compte à intervalles réguliers des activités de l'ORMR.

Le conseil et moi-même tenons également à adresser nos remerciements à l'ancien président, Trevor Lee, pour ses contributions au conseil consultatif des parties prenantes. »

Debbie Doherty

présidente du conseil consultatif des parties prenantes

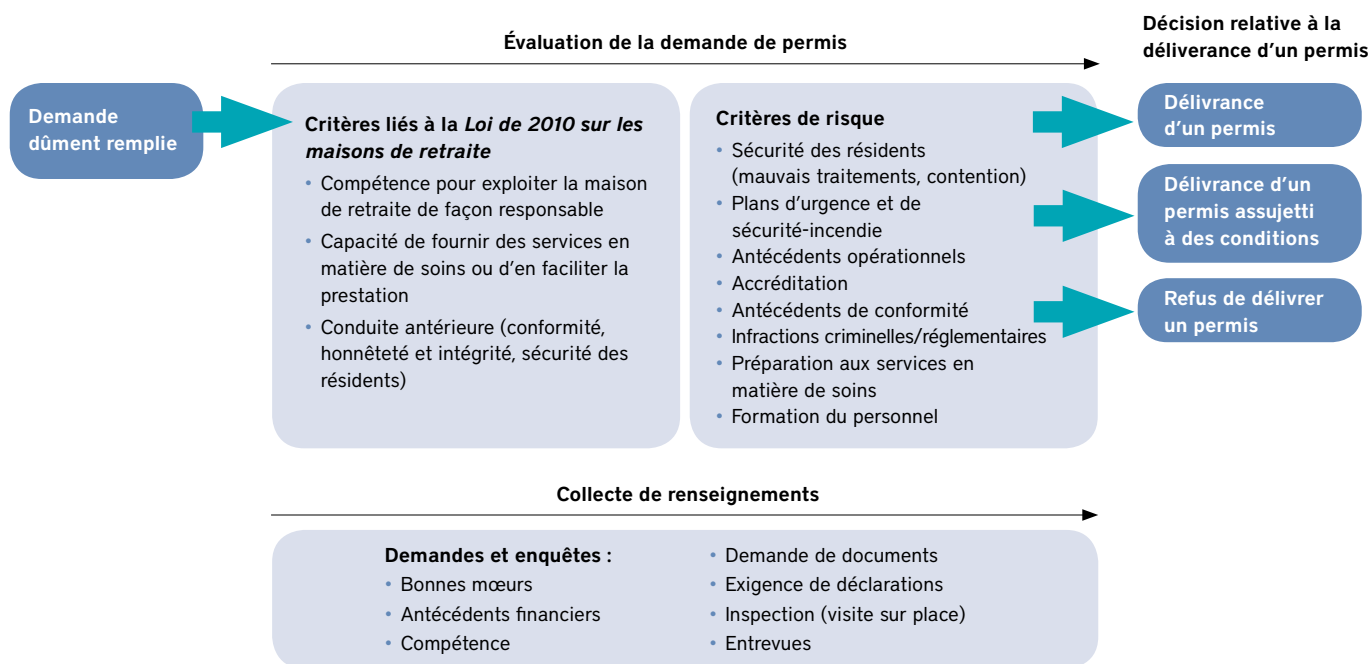
Objectif stratégique : Délivrer des permis d'exploitation aux maisons de retraite de l'Ontario en adoptant une approche fondée sur le risque

L'étape 1 de la mise en œuvre de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* et des règlements a lancé le processus de délivrance des permis et, dès le 15 avril 2012, l'ORMR a commencé à accepter les demandes de permis présentées par les maisons de retraite. L'examen et l'évaluation de chacune de ces demandes étaient au cœur des activités réglementaires pendant tout l'exercice.

Tous les établissements correspondant à la définition d'une maison de retraite en vertu de la Loi étaient tenus de présenter une demande de permis auprès de l'ORMR. Toutes les demandes soumises par les maisons de retraite au plus tard le 1^{er} juillet 2012 étaient réputées acceptées en attendant la prise d'une décision relative à la délivrance d'un permis.

L'ORMR a reçu 656 demandes de permis avant la date limite de dépôt et examiné 98 p. 100 de ces demandes avant la fin de l'exercice 2012-2013. Pendant la période visée par le rapport, 565 permis ont été délivrés. L'ORMR a également reçu 21 demandes en retard et 13 demandes visant de nouvelles constructions.

La registrature a fondé ses décisions en matière de délivrance des permis sur l'évaluation des exigences législatives, des critères de risque et des processus suivants :



Pour contribuer au processus d'évaluation en matière de délivrance des permis, l'ORMR a effectué des visites sur place dans les maisons de retraite concernées de toute la province. L'objectif de ces visites était de vérifier les renseignements fournis dans les demandes avant de délivrer un permis.

Pendant la période visée par le rapport, 192 visites ont eu lieu dans des maisons de retraite sur l'ordre de la registrateur, à la suite desquelles 74 plans d'action ont été exigés.

En cas d'inquiétudes importantes liées aux critères de délivrance des permis prévus par la Loi (voir plus haut), la registrateur peut refuser de délivrer un permis, assujettir le permis à des conditions, révoquer un permis qui a été délivré ou signifier un ordre. Ces décisions de la registrateur peuvent faire l'objet d'un appel par un exploitant de maison de retraite devant le Tribunal d'appel en matière de permis.

Le statut du permis de chaque maison de retraite, ainsi que d'autres renseignements pertinents exigés par la Loi, est publié dans le registre public.

Objectif stratégique : Tenir à jour un registre public contenant des renseignements sur les auteurs de demande et les titulaires de permis

La Loi impose à l'ORMR d'établir et de tenir à jour un registre public fournissant des renseignements sur les maisons de retraite qui présentent une demande de permis et sur celles qui détiennent un tel permis. Le registre public – qui est le premier registre de ce type établi en Ontario – a été lancé le 28 juin 2012 sur le site Web de l'ORMR (www.ormr.ca). Le registre constitue un outil permettant aux Ontariennes et Ontariens âgés et à leurs familles de rechercher des maisons de retraite titulaires d'un permis et de découvrir les antécédents des établissements en matière de conformité. Le registre public peut être consulté par nom de maison de retraite, par ville ou par code postal.

Voici les données qui ont été publiées pour chaque auteur de demande et titulaire de permis figurant sur la liste du registre public (tel qu'exigé par la Loi) :

- Nom, adresse, numéros de téléphone et de télécopieur, adresse Web et adresse électronique du titulaire de permis
- Personne-ressource principale et directrice/directeur de la maison de retraite
- Statut du permis ou état de la demande
- Numéro et date de délivrance du permis
- Services en matière de soins mis à la disposition des résidents
- Nombre de résidents
- Présence de têtes d'extincteur automatique à eau
- Rapports d'inspection
- Renseignements sur les conditions, les ordres et les déclarations de culpabilité
- Renseignements sur l'expiration, la révocation ou la remise du permis.

Par le biais du processus de délivrance des permis et grâce à l'établissement du registre public en 2012-2013, l'ORMR est désormais en mesure de recueillir des données sur les maisons de retraite. La collecte et la publication de données de ce type sont une première dans la province. Voici les données qui ont été recueillies au 31 mars 2013 :

- L'Ontario compte un peu plus de 650 maisons de retraite.
- Ces maisons de retraite fournissent environ 51 500 logements à usage d'habitation pour les personnes âgées.
- Les maisons de retraite sont de taille variable et peuvent accueillir entre 6 et plus de 250 résidents.
- Les propriétaires vont des petits entrepreneurs aux grandes chaînes qui détiennent plusieurs établissements.
- Presque toutes les maisons de retraite sont des entreprises privées à but lucratif.
- Près de 400 maisons de retraite ont installé des têtes d'extincteur automatique à eau dans toutes les chambres.

Objectif stratégique : Procéder à l'inspection des maisons de retraite en adoptant une approche fondée sur le risque, veiller à la conformité des maisons de retraite et faire appliquer la Loi pour assurer la protection des résidents.

Inspections liées à l'obligation de faire rapport

En vertu des exigences relatives à l'obligation de faire rapport qui figurent dans la Loi, il faut signaler à l'ORMR les cas soupçonnés de préjudice causé aux résidents des maisons de retraite par :

- l'administration d'un traitement ou de soins de façon inappropriée ou incompétente;
- des mauvais traitements infligés à un résident par qui que ce soit ou un acte de négligence commis envers un résident par le titulaire de permis ou le personnel de la maison de retraite;
- un acte illégal; ou
- la mauvaise utilisation ou le détournement de l'argent d'un résident.

Les membres du personnel et le titulaire de permis d'une maison de retraite, ainsi que les bénévoles et les prestataires et fournisseurs de services, ont l'obligation de faire rapport. Les résidents des maisons de retraite en ont la possibilité, mais la Loi ne l'impose pas. Les rapports peuvent être faits de façon anonyme et la Loi protège des représailles les personnes qui font rapport.

Les inspections liées à l'obligation de faire rapport servent à évaluer les rapports des cas de préjudice et à déterminer si le titulaire de permis se conforme à la Loi et aux règlements. Après l'inspection, une copie du rapport d'inspection préliminaire est remise au titulaire de permis, qui a la possibilité de fournir une réponse écrite. Les titulaires de permis sont invités à décrire la ou les mesure(s) qui ont été ou qui vont être prise(s) pour remédier aux cas recensés de non-conformité. Un rapport d'inspection définitif est ensuite préparé aux fins de mise en ligne sur le site Web de l'ORMR.

Une inspection liée à l'obligation de faire rapport peut avoir différents résultats, incluant ce qui suit : pas d'autre mesure requise; lettre d'avertissement d'un administrateur; lettre d'avertissement de la registrature; mesure corrective; ordre de conformité; ordre de gestion; ou ordre de paiement d'une pénalité administrative par la maison de retraite.

Au cours de la période visée par le rapport, l'ORMR a effectué 186 inspections liées à l'obligation de faire rapport. Quarante de ces inspections ont été effectuées entre le 1^{er} avril et le 30 juin 2012, c'est-à-dire avant que les demandes de permis des maisons de retraite n'aient été acceptées ou réputées acceptées, à partir du 1^{er} juillet 2012 (phase 2). Les rapports d'inspection sont mis en ligne depuis cette date.

Les règlements imposent également à l'ORMR de procéder à l'inspection de chaque maison de retraite au moins une fois tous les trois ans pour en vérifier la conformité. Pendant toute la période visée par le rapport, l'ORMR s'est efforcé d'élaborer ce programme d'inspection, par exemple en offrant une formation au personnel d'inspection et en mettant le programme à l'essai dans les maisons de retraite. Les résultats de ces essais d'inspection seront utilisés pour affiner le programme d'inspection avant sa mise en œuvre à l'échelle de la province.

Interrogations et préoccupations liées aux maisons de retraite

Pour appuyer l'obligation de faire rapport, l'ORMR répond aux interrogations et aux préoccupations des résidents, des exploitants et des autres membres du public concernant la conduite des maisons de retraite. Ces préoccupations sont formulées sur le site Web de l'ORMR (www.ormr.ca), par téléphone ou par écrit.

Le personnel de réception recueille des renseignements de base, fournit des conseils d'auto-assistance à chaque correspondant et transmet éventuellement le dossier à un échelon supérieur, selon la nature des préoccupations du correspondant et des renseignements qu'il a fournis.

Dans de nombreux cas, le correspondant est en mesure de résoudre le différend en s'adressant directement à la maison de retraite concernée. Dans certaines circonstances, l'ORMR peut collaborer avec le correspondant et l'exploitant pour parvenir à une résolution satisfaisante des problèmes.

Les plaintes relatives à l'administration de l'ORMR sont traitées de façon semblable. Chacune de ces plaintes, ainsi que son règlement, est examinée par la direction.

Autres activités



- Pour appuyer son renforcement à titre d'organisme de réglementation, l'ORMR a élaboré un certain nombre de politiques, dont voici une liste non exhaustive :
Code de l'ORMR sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (mai 2012)
Politique relative à la prestation des services en français (mai 2012)
Politique intérimaire d'établissement des droits (mai 2012)
Nomination des candidats à l'élection au conseil d'administration (août 2012)
- L'ORMR a eu le plaisir d'être un membre actif du Comité consultatif technique pour les établissements hébergeant des personnes vulnérables du gouvernement de l'Ontario, qui a été constitué pour cerner des améliorations en matière de sécurité-incendie dans les établissements hébergeant des personnes vulnérables, y compris les maisons de retraite. Le rapport et les recommandations du comité ont été publiés par le gouvernement en janvier 2013 aux fins de consultation publique. L'ORMR a convenu que le gouvernement doit mettre en œuvre les recommandations, ce qui permettrait de répondre aux préconisations du jury du coroner et d'améliorer la sécurité-incendie pour les résidents des maisons de retraite.
- En 2012-2013, l'ORMR a élaboré un cadre de gestion du risque opérationnel.
- Un cadre de planification et d'évaluation a été établi. Son expansion et sa mise en œuvre par étapes se poursuivront au cours des deux prochains exercices.
- Un barème des droits a été créé et mis en place pour permettre à l'ORMR d'assurer son autonomie financière.
- **Services en français** : afin de respecter les dispositions prévues dans la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* et la *Loi sur les services en français* de 1986 et dans sa Politique relative à la prestation des services en français, l'ORMR met à disposition en français des communications, des renseignements et des avis.

Réalisations Clés

Voici un récapitulatif des objectifs fixés pour 2012-2013, ainsi que des réalisations accomplies pendant le dernier exercice :

Objectifs pour 2012-2013		Résultats en 2012-2013
Activités réglementaires		
Évaluer le risque pour orienter la réglementation et les activités de l'ORMR.	Créer des programmes fondés sur le risque en matière de délivrance des permis, d'inspection, de mise en conformité et d'exécution de la Loi. Élaborer un programme de gestion du risque opérationnel.	Un régime de délivrance des permis fondé sur le risque a été mis en place et a servi de point d'ancrage des activités réglementaires pendant tout l'exercice. La quasi-totalité des demandes de permis présentées en 2012 a été examinée avant la fin de l'exercice. Les cas de non-conformité des exploitants ont été traités. La phase 1 du cadre de gestion du risque opérationnel a été mise en œuvre.
Établir un registre public.	Assurer l'exactitude des renseignements sur les maisons de retraite et mettre ces renseignements à la disposition du public.	Le registre public a été lancé le 28 juin 2012 et est disponible sur www.ormr.ca .
Sensibiliser et informer le secteur et le public au sujet de la Loi et de l'ORMR.	Élaborer des ressources didactiques destinées aux exploitants qui traitent de la Loi ainsi que de la mission et des activités de l'ORMR. Élaborer des ressources didactiques sur la protection des consommateurs afin d'accroître la sensibilisation à la Loi et à l'ORMR.	Diverses ressources didactiques destinées aux exploitants ont été produites et mises à disposition sur le site Web de l'ORMR. Ces produits incluent des fiches d'information, des webinaires, des listes de contrôle de la conformité et une FAQ. Voici le détail des ressources didactiques sur la protection des consommateurs : contenus rédactionnels pour les publications sectorielles, participation à des entrevues avec les médias, contenu Web, brochure d'information pour les résidents et mise en place de sondages destinés aux résidents.
Ressources humaines		
Établir la capacité et la compétence organisationnelles pour réglementer efficacement les maisons de retraite.	L'ORMR renforcera son organisation en recrutant et en retenant des employés talentueux qui ont un éventail d'expériences pertinentes. Il instaurera une culture du rendement grâce à une gestion active et adoptera une approche systémique en matière d'apprentissage organisationnel. L'ORMR s'appuiera sur sa mission fondamentale pour décider de la répartition de ses ressources humaines et proposera un lieu de travail enrichissant à son personnel.	Plusieurs nouveaux employés ont été recrutés pour répondre aux besoins liés à l'étape 1 de la mise en œuvre des règlements et pour préparer l'organisme en vue de l'étape 2. La dotation en personnel continuera de dépendre de l'évolution de la mise en œuvre par étapes des règlements. Un programme de gestion et d'amélioration du rendement a été mis en œuvre. Dans le cadre de ce programme, un plan global de formation a été préparé et servira de fondement pour les activités de planification au cours du prochain exercice.
Partenariats		
Nouer des partenariats efficaces avec les exploitants, les résidents, les partenaires communautaires et le public.	Mise en œuvre d'un plan de communication stratégique et d'une stratégie de participation des parties prenantes. Faciliter une communication régulière entre l'ORMR et les exploitants.	Un plan de communication stratégique visant les exploitants et les titulaires de permis, ainsi que les résidents et les familles, a été mis en œuvre. Voici le détail des éléments de communication entre l'ORMR et les exploitants : remise d'une trousse de présentation du processus de délivrance des permis, participation à des tournées de présentation au cours du printemps et de l'automne, organisation de webinaires, envoi de lettres de la registrature et invitation à l'assemblée générale annuelle de l'ORMR.
Viabilité organisationnelle		
Créer et gérer un organisme efficace et stable d'un point de vue opérationnel et financier.	L'ORMR sera un organisme de réglementation moderne qui utilise toutes ses ressources de façon efficace pour réaliser son mandat. L'excellence sera assurée dans tous les processus opérationnels en respectant des principes de saine gestion du risque. Des indicateurs de gestion du rendement seront créés pour évaluer les résultats. Des ressources en TI seront élaborées et utilisées pour assurer l'efficacité des évaluations.	En adoptant une approche conservatrice en termes de dépenses et de planification de la dotation en personnel, l'ORMR a été en mesure de créer une réserve pour parer aux futures évolutions de sa situation financière. La première phase d'un cadre de gestion du risque opérationnel a été lancée et posera les jalons des prochaines avancées au cours de l'exercice à venir. Des travaux supplémentaires de recherche et de planification ont été réalisés pour lancer une demande de propositions relative à un système de TI permettant d'appuyer les activités réglementaires de l'ORMR. Cette demande a été lancée au T4, même si les résultats définitifs ne seront pas connus avant l'exercice 2013-2014.

Perspectives d'avenir

Atteindre les objectifs de l'ORMR en 2012-2013 a constitué un défi, mais au final, le processus s'est avéré très enrichissant. Des décisions en matière de délivrance des permis ont été prises pour la quasi-totalité des maisons de retraite et l'établissement du registre public fournira à tous les Ontariens et Ontariennes un outil précieux.



Le prochain exercice devrait une nouvelle fois être exigeant et passionnant. Les activités de délivrance des permis se poursuivront au fil de la réception des demandes concernant de nouvelles constructions et des changements de propriété. Les activités réglementaires évolueront pour se focaliser sur la mise en conformité et l'exécution de la Loi. Des politiques et des procédures supplémentaires seront élaborées afin d'appuyer les tâches liées à l'exécution de la Loi et l'ORMR continuera d'adopter une approche progressive en matière de conformité et d'exécution de la Loi. En règle générale, des conditions, des amendes, des plans d'action, des ordres de conformité et d'autres outils seront utilisés avant qu'il ne soit décidé de révoquer ou de refuser de délivrer un permis.

La sensibilisation du secteur demeurera en outre une priorité pendant l'exécution des étapes de la mise en œuvre de la Loi à partir de juillet 2013. L'ORMR doit renforcer sa position en tant qu'organisme de réglementation du secteur des maisons de retraite.

L'ORMR attend avec impatience de relever les défis qui l'attendent et sollicitera la participation et la collaboration continues des parties prenantes pour permettre aux résidents des maisons de retraite de la province de vivre dans la dignité et le respect.

Rapport financier

L'examen financier qui suit se fonde sur les états financiers audités de l'ORMR pour l'exercice clos le 31 mars 2013 et précise les chiffres comparatifs de l'exercice précédent.

Aperçu

La situation financière et les états des résultats de l'ORMR rendent compte du lancement des diverses activités, notamment en termes de délivrance des permis et de mise en conformité, qui ont été financées grâce aux droits fixés et perçus en vertu de la Loi. Les résultats financiers ont également été influencés par la réception de la dernière tranche de financement versée par la province de l'Ontario (ci-après la « province »), qui visait les activités de démarrage et qui a été utilisée à cette fin, comme prévu dans les accords de paiement de transfert applicables.

Les titulaires de permis reçoivent annuellement une facture; la première facture portant sur un exercice complet leur a été soumise en janvier 2013. Dans le cadre de la mise en œuvre par étapes des conditions d'obtention de permis, des droits de délivrance de permis ont par ailleurs été prélevés pour une partie du dernier exercice, à savoir la période allant de juillet à décembre 2012. Les soldes de trésorerie/des investissements et des produits différés indiquent que les fonds versés par les maisons de retraite au début de l'année civile 2013 ont été reçus, même si la période visée par les fonds inclut toute l'année civile.

Les charges payées au cours de l'exercice correspondent aux activités opérationnelles de l'ORMR et se composent principalement d'investissements dans les immobilisations et de frais de fonctionnement pour appuyer les activités de délivrance des permis et de mise en conformité ainsi que la poursuite de l'élaboration des programmes. Le bilan et l'état des flux de trésorerie rendent compte de ces activités opérationnelles au 31 mars 2013 et pour l'exercice clos à cette date.

États des résultats

Produits

Un excédent de 3 millions de dollars a été enregistré, dont la plus grande partie a été réservée pour parer aux variations imprévues des produits ou des charges d'exploitation à l'avenir. Cette pratique généralement reconnue est une mesure particulièrement prudente dans le cas de l'ORMR, et ce, en raison des incertitudes découlant de ses antécédents limités en matière d'estimation du niveau d'activité requis pour les opérations relatives à la mise en conformité et à l'exécution de la Loi, qui n'ont commencé que récemment, ainsi que d'anticipation des conséquences des étapes de la mise en œuvre de la Loi qui sont prévues au cours de l'exercice suivant. Par ailleurs, le fait de réserver une somme élevée à cette fin durant l'exercice courant signifie que l'ORMR s'attend à ce qu'il n'y ait pas d'excédent important à l'avenir.

Les droits de permis annuels sont facturés sur la base de l'année civile et comptabilisés pour l'exercice auquel ils s'appliquent. Les droits de permis pour l'exercice courant concernent la période qui a commencé le 1^{er} juillet 2012, lorsque les conditions d'obtention de permis sont entrées en vigueur. Les droits de demande générés dans le cadre du processus initial de traitement des demandes découlant de l'entrée en vigueur des conditions d'obtention de permis pendant l'exercice ont eu des effets positifs sur les produits pour l'exercice courant. Les droits de demande sont exigés aux fins d'évaluation des demandes et sont exigibles une seule fois, sauf en cas de changement de propriété d'une maison de retraite ou d'envoi d'une demande de permis par un nouvel établissement. Les subventions versées par la province, qui sont comptabilisées comme des charges et allouées conformément à l'accord applicable, prendront fin à l'issue du présent exercice. Les intérêts créditeurs proviennent du financement des paiements différés relatifs aux droits de permis, ainsi que des soldes de trésorerie des comptes de résultat et des placements à court terme.

Charges

Les salaires et avantages sociaux représentent les charges les plus importantes de l'ORMR. Les effectifs se stabilisent désormais autour du niveau attendu pour satisfaire aux exigences réglementaires de la Loi, même si la direction continuera de faire évoluer l'organisme à mesure que ses opérations changeront de point d'ancrage au cours des prochaines étapes de la mise en œuvre de la Loi.

L'hébergement constitue le poste le plus important parmi les frais de fonctionnement permanents.

Les autres montants correspondent aux frais généraux de bureau, aux coûts de gouvernance et aux frais de formation et de déplacement des inspecteurs. L'amortissement des immobilisations et le passif différé sont conformes aux conventions comptables énoncées.

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

La direction de l'ORMR est responsable de l'intégrité, de la cohérence, de l'objectivité et de la fiabilité de ses états financiers et de l'information financière connexe, telle que présentée. Les principes comptables généralement reconnus au Canada pour les organismes sans but lucratif ont été appliqués et la direction a exercé son jugement et fait les meilleures estimations possibles, le cas échéant.

Le système comptable de l'ORMR et les contrôles internes connexes sont conçus, et les procédures à l'appui sont maintenues, de manière à fournir l'assurance raisonnable que les documents financiers sont complets et exacts et que les actifs sont protégés contre toute perte découlant d'une utilisation ou d'une cession non autorisée.

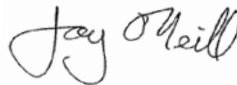
Le conseil d'administration de l'ORMR, agissant par l'intermédiaire du comité d'audit et des finances, qui se compose intégralement d'administrateurs indépendants, supervise les responsabilités de la direction à l'égard de l'information financière. Le comité d'audit et des finances examine les états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

Le cabinet d'auditeurs indépendants Deloitte LLP, nommé par le conseil d'administration de l'ORMR, a audité les états financiers de l'ORMR au 31 mars 2013 et pour l'exercice clos à cette date. Dans son rapport, qui figure à la page suivante, le cabinet ne modifie pas son opinion d'audit. Deloitte & Touche LLP peut s'adresser librement et sans restriction au comité d'audit et des finances, et tient des réunions régulières avec ce dernier pour discuter de l'audit et des questions qui peuvent se poser comme suite aux commentaires éventuels du cabinet concernant l'équité de l'information financière et la pertinence des contrôles internes.



Mary Beth Valentine

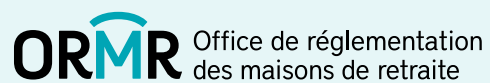
registratrice et directrice générale



Jay O'Neill

directeur des services généraux

Toronto, Canada
31 mars 2013



États financiers de l'Office de réglementation des maisons de retraite

31 mars 2013

Rapport de l'auditeur indépendant

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

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints de l'Office de réglementation des maisons de retraite, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2013 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 qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces 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.

Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifions et réalisons l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers 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'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Opinion

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'Office de réglementation des maisons de retraite au 31 mars 2013 ainsi que des résultats de son fonctionnement et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

Deloitte s.r.l.

Comptables professionnels agréés, comptables agréés

Experts-comptables autorisés

Le 20 juin 2013

Toronto, Ontario

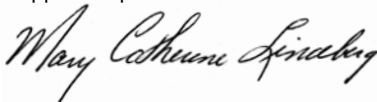
État de la situation financière

Au 31 mars 2013

	2013	2012
	\$	\$
Actif		
À court terme		
Trésorerie	120 260	2 255 943
Placements à court terme	7 715 000	10 000
Débiteurs (note 2)	828 718	-
Charges payées d'avance	31 736	31 660
Sommes à recevoir au titre des sommes à remettre à l'État	-	68 951
	8 695 714	2 366 554
Trésorerie affectée au fonds d'urgence (note 3)	10 457	-
Immobilisations (note 4)	130 962	181 722
	8 837 133	2 548 276
Passif		
À court terme		
Créditeurs et charges à payer	371 111	311 497
Sommes à verser au titre des sommes à remettre à l'État	685 349	-
Produits reportés (note 5)	4 557 001	2 005 277
	5 613 461	2 316 774
Fonds détenus en fiducie (note 3)	10 457	-
Apports pour immobilisations reportés	130 962	181 722
Passif reporté (note 6)	39 100	49 780
	5 793 980	2 548 276
Actif net		
Non affecté	543 153	-
Grevé d'une affectation interne (note 7)	2 500 000	-
	3 043 153	-
	8 837 133	2 548 276

Engagements et éventualités (note 8)

Approuvé par le conseil d'administration,



Présidente du conseil d'administration


Président du comité permanent d'audit et de gestion
du risque

État des résultats

pour l'exercice clos le 31 mars 2013

	2013	2012
	\$	\$
Produits		
Droits de permis annuels	4 048 440	-
Droits de demande	849 700	-
Subvention de la province d'Ontario	2 741 431	3 807 773
Intérêts créditeurs	57 785	12 385
Amortissement des apports reportés pour immobilisations	92 607	60 828
	7 789 963	3 880 986
Charges		
Salaires et avantages sociaux	3 749 140	2 711 075
Fonctionnement	884 383	1 100 181
Amortissement des immobilisations	92 607	60 828
Amortissement du passif reporté	10 680	8 902
Montants versés au fonds d'urgence (note 3)	10 000	-
	4 746 810	3 880 986
Excédent des produits sur les charges	3 043 153	-

État de l'évolution de l'actif net

pour l'exercice clos le 31 mars 2013

	2013			2012
	Non affecté	Grevé d'une affectation interne	Total	Total
	\$	\$	\$	\$
Actif net au début	-	-	-	-
Excédent des produits sur les charges	3 043 153		3 043 153	-
Montant transféré dans l'actif net grevé d'une affectation interne (note 7)	(2 500 000)	2 500 000	-	-
Actif net à la fin	543 153	2 500 000	3 043 153	-

État des flux de trésorerie

pour l'exercice clos le 31 mars 2013

	2013	2012
	\$	\$
Activités de fonctionnement		
Excédent des produits sur les charges	3 043 153	-
Éléments sans effet sur la trésorerie		
Amortissement des immobilisations	92 607	60 828
Amortissement des apports reportés pour immobilisations	(92 607)	(60 828)
Amortissement du passif reporté	(10 680)	(8 902)
	3 032 473	(8 902)
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement de fonctionnement		
Débiteurs	(828 718)	-
Charges payées d'avance	(76)	(9 993)
Sommes à recevoir au titre des sommes à remettre à l'État	68 951	(68 951)
Créditeurs et charges à payer	59 614	264 419
Sommes à verser au titre des sommes à remettre à l'État	685 349	(11 748)
Produits reportés	2 551 724	1 853 661
Passif reporté	-	58 682
	5 569 317	2 077 168
Activités d'investissement		
Acquisition d'immobilisations	(41 847)	(238 565)
Fonds détenus en fiducie	10 457	-
Acquisition de placements à court terme	(7 715 000)	(10 000)
Échéance de placements à court terme	10 000	-
	(7 736 390)	(248 565)
Activités de financement		
Apports pour immobilisations	41 847	238 565
(Diminution) augmentation de la trésorerie	(2 125 226)	2 067 168
Trésorerie au début	2 255 943	188 775
Trésorerie à la fin	130 717	2 255 943
Composée des éléments suivants :		
Trésorerie	120 260	2 255 943
Trésorerie affectée au fonds d'urgence	10 457	-
	130 717	2 255 943

Notes complémentaires

Au 31 mars 2013

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 de l'Institut Canadien des Comptables Agréés* (l'« ICCA ») et comprennent les principales méthodes comptables suivantes :

a) Placements à court terme

Les placements à court terme comprennent les CPG dont la durée jusqu'à l'échéance est de moins de un an.

b) Immobilisations

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

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

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

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

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

c) 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.

Notes complémentaires

Au 31 mars 2013

d) Constatation des produits

Apports

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

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

Droits de permis annuels

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

Droits de demande

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

Subventions de la province d'Ontario

Les subventions reçues de la province sont comptabilisées dans la période au cours de laquelle les événements donnant lieu à la subvention sont survenus, au cours de laquelle des critères d'admissibilité ont été remplis ou des affectations ont été respectées, et au cours de laquelle le montant est susceptible d'être raisonnablement estimé.

Intérêts créditeurs

Les intérêts créditeurs sont constatés en produits lorsqu'ils sont gagnés. En outre, ils sont comptabilisés selon la comptabilité d'exercice.

e) Instruments financiers

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

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

La juste valeur de la trésorerie et des équivalents de trésorerie, des placements à court terme, des débiteurs ainsi que des créditeurs et charges à payer de l'ORMR se rapproche de leur valeur comptable étant donné la nature à court terme de ces instruments financiers.

Notes complémentaires

Au 31 mars 2013

f) Utilisation d'estimations

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

2. Débiteurs

Les débiteurs sont présentés déduction faite d'une provision pour créances douteuses de 71 605 \$ (néant en 2012).

	2013	2012
	\$	\$
Débiteurs	670 718	-
Intérêts courus	8 000	-
Subvention de la province d'Ontario	150 000	-
	828 718	-

3. Trésorerie affectée au 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 à compter du 1^{er} janvier 2014 relativement à des événements survenant à cette date ou à une date ultérieure si les critères de présentation d'une demande d'indemnisation sont respectés. Toutes les sanctions administratives pécuniaires perçues par l'ORMR doivent être versées au fonds d'urgence conformément à la Loi. Le solde du fonds d'urgence s'établit comme suit :

	2013
	\$
Solde d'ouverture	-
Affectations liées au fonctionnement	10 000
Sanctions administratives pécuniaires	450
Intérêt créditeurs	7
	10 457

Notes complémentaires

Au 31 mars 2013

4. Immobilisations

	2013			2012
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette	Valeur comptable nette
	\$	\$	\$	\$
Matériel	8 745	3 507	5 238	6 765
Logiciels et applications	75 476	48 975	26 501	37 422
Matériel informatique	150 524	78 497	72 027	111 201
Mobilier et agencements	23 455	6 807	16 648	17 615
Améliorations locatives	14 157	3 609	10 548	8 719
	272 357	141 395	130 962	181 722

5. Produits reportés

Les droits de permis annuels se rapportant aux périodes ultérieures à la date de fin d'exercice sont reportés. En vertu des ententes de financement conclues entre l'ORMR et la province d'Ontario, les subventions sont affectées aux investissements et aux coûts liés au développement organisationnel. Les montants visés par des affectations n'ayant pas été dépensés à la fin de l'exercice seront comptabilisés en produits reportés. Le solde des produits reportés s'établit comme suit :

	2013	2012
	\$	\$
Produits reportés au début	2 005 277	151 616
Ajouter :		
Subvention de la province d'Ontario	1 150 000	5 900 000
Droits de permis annuels	8 236 094	-
	11 391 371	6 051 616
Moins : montant comptabilisé en produits de l'exercice	6 792 524	3 807 774
Moins : montants inclus dans les apports pour immobilisations reportés	41 846	238 565
Produits reportés à la fin	4 557 001	2 005 277
Composés des éléments suivants :		
Subvention de la province d'Ontario	372 000	2 005 277
Droits de permis annuels	4 185 001	-
	4 557 001	2 005 277

Notes complémentaires

Au 31 mars 2013

6. Passif reporté

Le passif reporté est lié à l'avantage d'une période gratuite reçu à titre d'incitatif à l'exécution du contrat de location de locaux pour bureaux. Le montant de l'incitatif était de 58 682 \$ et est amorti selon la méthode de l'amortissement linéaire et porté aux charges de fonctionnement sur la durée du contrat de location. Le montant de l'amortissement cumulé s'élève à 19 582 \$ (8 902 \$ en 2012).

7. Actif net grevé d'une affectation interne

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

Cette réserve a été établie au moyen d'un transfert initial de 2 500 000 \$ approuvé par le conseil d'administration après la fin de l'exercice. Le solde cible approuvé pour la réserve correspond au total des charges de fonctionnement pour une période d'environ six mois, et la tranche restante des fonds sera transférée de l'actif net non affecté lorsqu'elle sera disponible.

8. Engagements et éventualités

Obligations locatives

Les paiements futurs globaux par exercice relatifs au contrat de location de locaux pour bureaux se présentent comme suit :

	\$
2014	234 726
2015	234 726
2016	234 726
2017	156 484
Total des paiements de location minimaux	860 662

9. Gestion des risques

Risque de crédit

Le risque de crédit de l'ORMR découle principalement de ses débiteurs. L'ORMR gère ce risque au moyen de politiques proactives en matière de recouvrement.

Risque de taux d'intérêt

L'ORMR est exposé au risque de taux d'intérêt en raison de ses placements à court terme.

Risque de liquidité

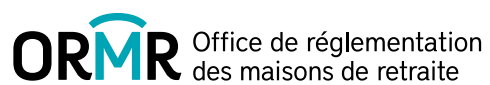
L'objectif de l'ORMR est de s'assurer qu'il dispose de liquidités suffisantes pour s'acquitter de ses passifs à leur échéance. L'ORMR surveille son solde de trésorerie et ses flux de trésorerie liés au fonctionnement pour être en mesure de respecter ses engagements. Au 31 mars 2013, les passifs financiers les plus importants sont les créditeurs et charges à payer et les sommes à recevoir au titre des remises gouvernementales.

Notes complémentaires

Au 31 mars 2013

10. 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.



Office de réglementation des maisons de retraite

160, avenue Eglinton Est, 5e étage

Toronto (Ontario) M4P 3B5

1 855 ASK-RHRA (1 855 275-7472)

www.ormr.ca

info@rhra.ca