



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.

ORMR



Table des matieres

Office de réglementation des maisons de retraite : Tour d'horizon	3
Orientations et priorités stratégiques	4
Faits marquants de l'exercice	5
Messages	
Message de la présidente	8
Message de la registrateur et directrice générale	10
Conseil d'administration	12
Comités du conseil d'administration	13
Activités du conseil d'administration	14
Conseil consultatif des parties prenantes	17
Rapport du conseil	18
Affaires réglementaires	19
Registre public	20
Délivrance de permis	21
Demandes de renseignements, rapports et plaintes	22
Inspections	23
Refus de permis, mise en conformité et exécution	25
Éducation et sensibilisation	26
Autres activités	27
Réalisations clés	28
Perspectives d'avenir	31
Rapport financier	32
Rapport du vérificateur	35
États financiers	37

L'Office de réglementation des maisons de retraite (ORMR) est un organisme sans but lucratif indépendant créé en vertu de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* (ci-après « la Loi ») par le gouvernement de l'Ontario. L'ORMR est dirigé par un conseil d'administration composé de neuf membres. L'ORMR a été créé pour faire appliquer la Loi au nom du gouvernement. L'ORMR ne fait pas partie du gouvernement de l'Ontario et n'est pas un organisme de la Couronne.

ORMR

Loi de 2010 sur les
maisons de retraite

Dignité

Conformité

Respect

Inspector

Registre public

Sensibiliser

Personnes âgées

Excellence

Imposer

Déclaration des
droits des résidents

Sécurité

Gouvernance

Résidents

Protection

Collaboration

Réduire les risques

Partenariats

Sentez-vous chez vous

Enquêtes

Inform

Reddition
de comptes

Délivrance des permis

Office de réglementation des maisons de retraite : tour d'horizon

L'ORMR rend compte au gouvernement par l'intermédiaire du Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario et en vertu d'un protocole d'entente écrit, qui peut être consulté sur le site Web de l'ORMR (www.ormr.ca). Le financement de l'ORMR provient de droits perçus auprès des maisons de retraite, principalement les droits versés pour la délivrance de permis et les droits annuels. Ses états financiers, qui sont des documents publics vérifiés, figurent dans le rapport annuel de l'ORMR et sont disponibles sur le site Web de l'ORMR.

La Loi et ses règlements, établis par le gouvernement, définissent les exigences en matière de protection des consommateurs et de soins et de sécurité des résidents et exigent que toutes les maisons de retraite de l'Ontario soient titulaires d'un permis d'exploitation et appliquent les dispositions législatives en vigueur. Dans le cadre de notre mandat, nous sommes responsables de faire appliquer la Loi. Nous avons cinq missions principales, comme le stipule la Loi :

- Informer et sensibiliser
- Inspecter et faire appliquer
- Délivrer des permis aux maisons de retraite
- Tenir un registre public
- Conseiller le ministre

Orientations et priorités stratégiques

Au cours de l'année 2013, l'ORMR a évalué sa progression stratégique et a confirmé sa vision, sa mission, ses valeurs et ses objectifs stratégiques. Avec la participation de parties prenantes clés, l'ORMR a élaboré et établi des orientations stratégiques pour 2013-2017 : Efficacité de la réglementation, Objectifs opérationnels et Sensibilisation et collaboration des parties prenantes. Les orientations tiennent compte du fait que l'ORMR est encore dans les premiers temps de son mandat de réglementation; de ce fait, de nombreuses activités de l'ORMR en 2013-2014 ont été centrées sur le développement de la capacité de l'ORMR à exécuter son mandat le plus efficacement possible au fil du temps.

Au cours de l'année 2013, l'ORMR a évalué sa progression stratégique et a défini des priorités stratégiques pluriannuelles pour 2013-2017.



Orientations stratégiques 2013-2017

Vision :

Voici la vision de l'ORMR pour l'ensemble des résidents des maisons de retraite de l'Ontario :

Sentez-vous chez vous.

Mission et mandat :

Améliorer la vie des résidents des maisons de retraite de l'Ontario en exécutant son mandat, qui consiste à faire appliquer la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite*.

Objectifs stratégiques :

Informé et sensibiliser

Inspecter et faire appliquer

Délivrer des permis aux maisons de retraite

Tenir un registre public

Valeurs : Excellence, Équité, Reddition de comptes, Collaboration, Efficience et efficacité

Priorités stratégiques

Efficacité de la réglementation : améliorer la sécurité et la capacité des résidents à faire des choix grâce à la réglementation.

Protection : établir des normes cohérentes en matière de sécurité des résidents et de protection des consommateurs dans tout le secteur des maisons de retraite

Développement des capacités : développer la capacité de l'ORMR à identifier et maîtriser les risques en lien avec la sécurité et la capacité des résidents à faire des choix

Délivrance de permis : perfectionner et améliorer nos processus de délivrance de permis

Fonds d'urgence : mettre pleinement en œuvre le Fonds d'urgence de l'ORMR

Traitement des plaintes : mettre en œuvre et renforcer les protocoles de traitement des plaintes

Objectifs opérationnels : renforcer l'ORMR en tant qu'organisme de réglementation financièrement viable perçu comme un organisme transparent, capable de rendre des comptes et offrant de bons résultats.

Surveillance légale : continuer à établir des processus permettant la surveillance légale

Impact de la réglementation : rapport du conseil d'administration concernant l'impact de la réglementation

Aspect financier : construire un organisme financièrement stable garantissant la prévisibilité aux détenteurs de permis et présentant de bons résultats

Ressources humaines : continuer à renforcer nos ressources humaines dans le but de constituer un organisme d'une haute efficacité doté d'un personnel engagé, compétent et motivé

Sensibilisation et collaboration des parties prenantes :

participation efficace des parties prenantes afin de contribuer à faire connaître l'ORMR et à établir des partenariats efficaces.

Sensibilisation : faire mieux connaître et comprendre les activités de l'ORMR

Partenariats : travailler en collaboration avec des partenaires pour contribuer à l'amélioration de la sécurité et de la capacité des résidents à faire des choix

Principe fondamental : 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.

Faits marquants de l'exercice : Protection des résidents des maisons de retraite de l'Ontario

Au début de l'exercice 2013-2014, la grande majorité des évaluations initiales relatives à la délivrance de permis aux maisons de retraite avaient été traitées et la plupart des décisions avaient été prises concernant les demandes des établissements réputées acceptées;¹ cependant, certains cas complexes restaient problématiques, conduisant pour certains établissements au refus de délivrance d'un permis, ainsi qu'à l'imposition de conditions et à la signification d'ordres, notamment de paiement de pénalités pécuniaires.

Deux autres étapes de mise en œuvre de la Loi et des règlements sont entrées en vigueur en juillet 2013 et janvier 2014. Ces nouvelles étapes comprenaient des dispositions relatives à la formation du personnel chargé des soins directs, aux exigences restantes en matière d'évaluation et de programme de soins et à la vérification policière des antécédents. Ces normes et exigences complémentaires ont pour objectif d'améliorer la sécurité et la protection des résidents dans toute la province. Les activités principales de l'ORMR au cours de l'année écoulée, soutenues par la mise en œuvre des exigences complémentaires de la Loi, illustrent l'évolution des priorités de l'ORMR, centrées dans un premier temps sur la délivrance de permis et tournées dorénavant vers l'objectif de transformer l'ORMR en un organisme de réglementation pleinement opérationnel. Le renforcement des activités de mise en conformité et d'exécution de la loi illustre cette transition. Des activités réglementaires clés en 2013-2014 sont mises en avant :

Lancement du processus de traitement des plaintes de l'ORMR

L'ORMR a mis en place en janvier 2014 un nouveau processus formel de traitement des plaintes. Les plaintes relatives à une infraction présumée à la Loi peuvent désormais être présentées à la registrateur pour examen. Les maisons de retraite doivent néanmoins toujours disposer d'un processus de plainte interne.

Mise en œuvre du Fonds d'urgence

Les exigences législatives relatives à la mise en œuvre du Fonds d'urgence de l'ORMR ont été appliquées en janvier 2014. Ce fonds peut être utilisé au profit des résidents (et anciens résidents) de maisons de retraite dans certaines situations d'urgence.

Développement et lancement des inspections routinières

Au cours de l'exercice 2013-2014, l'ORMR a développé et lancé un programme d'inspections routinières fondé sur le risque. Les inspections routinières consistent à évaluer la conformité des établissements titulaires de permis aux exigences essentielles de la Loi. Toutes les maisons de retraite doivent faire l'objet d'une inspection routinière au moins une fois tous les trois ans. Les établissements continuent de faire l'objet d'autres types d'inspections.

Renforcement des activités de mise en conformité et d'exécution de la loi

Tout au long de l'année, l'ORMR a mis l'accent sur la conformité à la Loi et aux règlements au moyen de diverses activités de sensibilisation, de mise en conformité et d'exécution de la loi. Lorsque cela s'est avéré nécessaire, des ordres ont été signifiés par la registrateur, notamment des ordres de conformité et de paiement de pénalités administratives pécuniaires (amendes). L'ORMR a également comparu devant le Tribunal d'appel en matière de permis; la décision initiale de la registrateur de refuser la délivrance d'un permis à une maison de retraite a été maintenue, et les décisions suivantes de la registrateur ayant fait l'objet d'un appel ont été soutenues.

Nominations légales

En vertu de la Loi, le conseil d'administration de l'ORMR a nommé un agent de gestion des risques et un agent d'examen des plaintes. L'agent de gestion des risques, dont la nomination a également été approuvée par le ministre délégué aux Affaires des personnes âgées, est chargé d'examiner, de surveiller et d'évaluer de façon indépendante l'efficacité des activités de l'ORMR. L'agent d'examen des plaintes est chargé d'examiner les actions de la registrateur (dans certaines conditions) dans le cadre de plaintes concernant des infractions présumées à la Loi.

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

Chronologie :

2010	• La Loi de 2010 sur les maisons de retraite reçoit la sanction royale • La Loi exige que les maisons de retraite soient réglementées pour la première fois dans la province et crée l'ORMR
2010-2011	• Établissement du conseil d'administration intérimaire de l'ORMR • Nomination de la directrice générale de l'ORMR et début du recrutement du personnel • L'ORMR commence à traiter les rapports obligatoires de préjudice
2011-2012	• L'ORMR commence à délivrer des permis; les demandes de permis des maisons de retraite sont acceptées • Établissement du premier registre public des maisons de retraite • Établissement du conseil d'administration permanent
2012-2013	• Les décisions relatives à la délivrance de permis sont prises pour presque tous les établissements • Renforcement des activités d'exécution de la loi, comprenant notamment des ordres signifiés par la registrateur et des pénalités administratives pécuniaires • L'ORMR doit assurer son autonomie financière; mise en place de droits
2013-2014	• La majeure partie de la Loi est désormais en vigueur, avec la cinquième étape renforçant les exigences en matière de sécurité et de protection des résidents, comprenant notamment la vérification policière des antécédents, le processus de traitement des plaintes, la mise en œuvre du Fonds d'urgence et les exigences d'assurance des frais supplémentaires • Lancement des inspections routinières des maisons de retraite • Nomination de l'agent d'examen des plaintes et de l'agent de gestion des risques

L'ORMR a mis en place en janvier 2014 un nouveau processus formel de traitement des plaintes.



Aperçu du secteur

- L'Ontario compte 700 maisons de retraite titulaires d'un permis (650 établissements étaient recensés en 2012-2013 se divisant comme suit : 565 permis attribués et 85 demandes de permis réputées acceptées).
- Ces maisons de retraite fournissent environ 54 000 logements à usage d'habitation pour les personnes âgées (51 500 en 2012-2013).
- 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; les 5 chaînes principales détiennent environ un tiers de tous les établissements titulaires d'un permis.
- Presque toutes les maisons de retraite sont des entreprises privées à but lucratif.
- Plus de 400 maisons de retraite ont installé des têtes d'extincteur automatique à eau dans toutes les chambres.

ORMR

Loi de 2010 sur les maisons de retraite

Dignité

Protection des
consommateurs

Respect

Conformité

Maisons de retraite

Inspector

Registre public

Sensibiliser

Personnes âgées

Excellence

Imposer

Déclaration des
droits des résidents

Partenariats

Résidents

Message de la présidente du conseil d'administration

Au nom du conseil d'administration de l'ORMR, je suis heureuse de présenter le rapport annuel 2013-2014. Il offre une vue d'ensemble du travail accompli et des activités menées tout au long de l'année par l'ORMR pour exécuter son mandat.



La Loi de 2010 sur les maisons de retraite

Les deux dernières étapes de mise en œuvre de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* (« la Loi ») sont entrées en vigueur au cours de l'exercice 2013-2014. Le 1er juillet 2013, des exigences relatives à la cessation d'exploitation pour les maisons de retraite, à la formation du personnel et des bénévoles et aux comptes en fiducie des résidents ont été appliquées dans le cadre de la quatrième étape. Le 1er janvier 2014, la cinquième étape est entrée en vigueur, comprenant des exigences telles que la vérification policière des antécédents pour le personnel et les bénévoles, la mise en place du processus de traitement des plaintes de l'ORMR et l'établissement du Fonds d'urgence de l'ORMR. Ce Fonds est utilisé au profit des résidents de maisons de retraite dans certaines situations d'urgence. Le présent rapport fournit des renseignements plus détaillés concernant ce Fonds et concernant les autres programmes existants de protection des résidents.

Planification stratégique

La quasi-totalité des exigences applicables aux permis des maisons de retraite étant à présent en vigueur, les activités du conseil d'administration au cours de l'exercice 2013-2014 ont été centrées sur un certain nombre de priorités, et notamment sur l'élaboration de stratégies à moyen et à long terme afin de gérer ses responsabilités croissantes de réglementation.

Cette année, le conseil a défini les orientations stratégiques de l'ORMR pour 2013-2017. Elles ont été élaborées grâce à la contribution du conseil, de l'équipe de direction et de parties

prenantes clés représentant les résidents, les exploitants de maisons de retraite et les chefs de file du secteur. Trois priorités stratégiques ont été identifiées – efficacité de la réglementation, objectifs opérationnels et sensibilisation et collaboration des parties prenantes – et des actions correspondant à chacune de ces priorités ont été établies. Ces priorités stratégiques ont pour objectif de faire de l'ORMR un organisme de réglementation efficient et financièrement viable, tandis que nous nous concentrons sur l'application des exigences clés de la Loi en matière de sécurité et de protection des consommateurs.

Le conseil s'est également consacré au recrutement de deux autres agents légaux, l'agent de gestion des risques et l'agent d'examen des plaintes. Ces postes sont établis par la Loi et des renseignements plus détaillés concernant leurs fonctions et leurs rôles respectifs figurent à la page 16. Le conseil a également approuvé le financement du Fonds d'urgence de l'ORMR, révisé les droits de permis pour 2014 et appuyé l'élaboration d'un système d'information interne conçu pour gérer les activités et les données de délivrance de permis et de conformité.

Perspectives d'avenir

J'ai été honorée de présider le conseil d'administration intérimaire puis le conseil d'administration permanent de l'ORMR, et de superviser la réglementation du secteur des maisons de retraite. Cette expérience, que j'ai été heureuse de partager avec les membres du conseil d'administration, avec le personnel de l'ORMR et avec les parties prenantes, a été

enrichissante pour moi. Nos efforts permettent de continuer à améliorer la sécurité des résidents des maisons de retraite de l'Ontario.

J'aimerais remercier les membres du conseil pour leur temps, leur engagement et leur soutien tout au long de l'année écoulée. L'ORMR est encore relativement jeune, mais ses fondations sont solides grâce à la surveillance et à l'encadrement assurés par chacun des membres du conseil. Les exigences de la Loi et des règlements étant à présent en place, l'ORMR a les cartes en main pour être un organisme de réglementation efficace et efficient.

J'aimerais également remercier le ministre délégué aux Affaires des personnes âgées et le personnel du Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario. Je suis reconnaissante du temps que vous avez consacré à l'ORMR et je me réjouis de poursuivre notre collaboration.

Le conseil consultatif des parties prenantes de l'ORMR, présidé par Debbie Doherty, a continué à fournir des avis pertinents sur différents sujets. Je remercie ses membres pour leur intérêt toujours vif pour les activités de l'ORMR et pour la présentation du rapport du conseil consultatif des parties prenantes, qui figure à la page 17.

Enfin, j'adresse mes sincères remerciements à la registrareure et directrice générale de l'ORMR, Mary Beth Valentine, et à son équipe pour leur engagement sans faille. Le travail accompli au cours de l'année écoulée a permis le lancement réussi de programmes et d'activités en lien avec les étapes finales de mise en œuvre de la Loi et des règlements.



Mary Catherine Lindberg
Présidente du conseil d'administration

Le travail accompli au cours de l'année écoulée a permis le lancement réussi de programmes et d'activités en lien avec les étapes finales de mise en œuvre de la Loi et des règlements.



Message de la registrateur et directrice générale

Au cours de l'exercice 2013-2014, l'ORMR a continué d'établir ses activités réglementaires de base en tenant compte des suggestions des parties prenantes et en mettant l'accent sur l'orientation stratégique et les priorités définies par le conseil d'administration pour la période allant de 2013 à 2017.



Les trois priorités *fixées* – *efficacité de la réglementation, objectifs opérationnels, et sensibilisation et collaboration des parties prenantes* – ont poussé le conseil d'administration à remanier ses comités afin de superviser et de réorienter les activités du personnel pour privilégier les priorités et conduire l'ORMR à honorer efficacement son mandat consistant à faire appliquer la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite de l'Ontario*.

Efficacité de la réglementation

L'ORMR a poursuivi sa transition consistant à mettre en œuvre une stratégie intégrée et progressive en matière d'application des règlements, les activités et la complexité réglementaires s'étant considérablement accrues pendant l'année écoulée. Simultanément, nous nous sommes lancés dans une restructuration opérationnelle et un réagencement des activités en vue d'appuyer la stratégie et les priorités relatives à la réglementation. Les services de délivrance des permis et de réception des demandes ainsi que les nouvelles exigences associées aux plaintes et au Fonds d'urgence ont été regroupés pour accroître l'efficacité des services. De même, les inspections, les enquêtes, la mise en conformité et l'exécution ont été regroupées pour assurer cohérence et équité pendant que la Loi continuait d'être introduite progressivement.

Les mesures d'exécution ont commencé à faire leur apparition en fin d'exercice 2012-2013, et se sont intensifiées en 2013-2014 lorsqu'il a fallu prendre des décisions à l'égard de situations plus complexes, répétées, flagrantes et présentant un risque plus élevé. Ces mesures comprennent l'assujettissement de permis à des conditions, le refus ou la révocation de permis, et la signification d'ordres de conformité, y compris le paiement de pénalités administratives pécuniaires. Le titulaire de permis peut interjeter appel des mesures d'exécution prises par la registrateur. Les premières comparutions devant le Tribunal d'appel en matière de permis ont abouti à des victoires, le Tribunal ayant soutenu les décisions de la registrateur.

Il existe désormais trois types d'inspection. Seul l'un d'entre eux, l'inspection routinière (introduite en mars 2014), est obligatoire pour chaque maison au moins une fois tous les trois ans. Le but initial des inspections routinières est de réduire les cas de non-conformité aux exigences essentielles de la Loi en matière de protection, de sécurité et de choix des résidents. Préalablement au lancement des inspections routinières, le personnel de l'ORMR a entrepris de se sensibiliser et de se former aux meilleures pratiques dans le domaine de la réglementation, a évalué et affiné son approche grâce à deux phases d'essai pilote au sein de différents types de maisons de retraite, a écouté les suggestions du conseil consultatif des parties prenantes et d'autres intervenants, et a évalué l'efficacité de divers facteurs, tels que la sensibilisation à la conformité à destination des maisons. Bien qu'il soit trop tôt pour dégager des tendances, les problèmes continuent d'être compilés dans le but de réaliser des mesures de base dans toute la province.

En janvier 2014, les dispositions législatives portant sur les exigences attendues de l'ORMR concernant les plaintes officielles sont entrées en vigueur et les inspections spécifiquement liées aux plaintes ont été introduites comme l'une des options s'offrant à la registrature dans le cadre du traitement des plaintes. En outre, l'agent d'examen des plaintes de l'ORMR a été nommé. Même si nous avons reçu plusieurs plaintes, nous avons, en cette fin de période de rapport, trop peu d'expérience pour livrer des observations.

Par ailleurs, les inspections liées à l'obligation de faire rapport en cas de soupçon de mauvais traitements et de risque de préjudice envers des résidents se poursuivent. Les rapports associés aux trois types d'inspection sont disponibles dans le registre public de l'ORMR.

Différents documents de réglementation, de gouvernance et de politique, certains à usage interne, d'autres externe, ont été élaborés pour faciliter les activités réglementaires et favoriser la conformité.

Objectifs opérationnels

Tout au long de l'année, l'intensification de ses activités réglementaires a contraint l'ORMR à évaluer et déterminer ses besoins prévus en termes d'effectif. Certains postes clés ont été pourvus tandis que pour d'autres, le recrutement est en cours. Certaines divisions ont été remaniées suite à un examen des exigences opérationnelles. Des programmes de formation ciblée ont été élaborés et mis en place pour appuyer certains secteurs d'activité.

L'acquisition et la conception de son système logiciel de gestion des dossiers ont constitué une avancée majeure pour l'ORMR. Cette initiative lui permettra de centraliser la collecte des données dans des domaines opérationnels clés aux fins d'élaboration de plans préliminaires, de suivi, de rapport, d'analyse, de résolution de problèmes ainsi que d'évaluation sur douze mois du rendement, des risques et des résultats.

L'ORMR demeure un organisme de réglementation autosuffisant dont le financement provient de la délivrance de permis et d'autres droits. Des droits annuels sont appliqués à toutes les maisons titulaires de permis en fonction de leur nombre d'habitations résidentielles. D'autres droits ne sont appliqués que dans des circonstances particulières, en fonction des exigences de la maison ou des mesures prises par cette dernière. Tel qu'exigé, le barème des droits pour 2014 a été approuvé et communiqué aux titulaires de permis en septembre 2013.

Sensibilisation et collaboration des parties prenantes

Dans le but de favoriser la sensibilisation et la conformité aux nouvelles exigences de la Loi, l'éducation permanente des exploitants de maison de retraite et des titulaires de permis est restée une priorité pour l'ORMR en 2013-2014. Des fiches d'information, des lignes directrices et des listes de contrôle de la conformité visant à faciliter la mise en œuvre des étapes 4 et 5 de la Loi ont été élaborées puis présentées à grand renfort d'allocutions dans les quatre coins de la province et de publications sur le site Web.

L'ORMR n'a pas cessé d'encourager la collaboration avec ses parties prenantes en vue d'améliorer la compréhension des exigences réglementaires, du rôle de l'organisme de réglementation et des activités réglementaires. Les activités d'exécution de l'ORMR s'étant multipliées, nous avons établi une communication avec un certain nombre de partenaires communautaires afin de contribuer à accroître la sécurité et la protection des résidents. Nos liens avec ces partenaires (y compris les centres d'accès aux soins communautaires, la police, les pompiers et la santé publique) se sont avérés particulièrement importants en présence de problèmes complexes.

Perspectives d'avenir

Durant la prochaine période de planification, l'ORMR va continuer de parfaire et d'intensifier ses activités réglementaires. Les données de base recueillies par le biais des inspections et des autres activités seront analysées en vue de dégager des tendances et de déceler les problèmes d'ordre systémique et les secteurs de risque, ce qui aidera à orienter les futurs programmes de sensibilisation des titulaires de permis et des exploitants afin de résoudre les problèmes, et à définir les approches adoptées par l'ORMR pour accroître la conformité.

La collecte de données par l'ORMR sera également utile dans le cadre de l'examen de la Loi sur les maisons de retraite par le gouvernement, prévu en 2015. Je pense que les expériences et les connaissances emmagasinées par l'ORMR en appliquant la Loi constitueront un élément clé du processus d'examen.

Pour conclure, j'aimerais remercier un certain nombre d'organismes de l'intérêt qu'ils ont manifesté à l'égard des activités de l'ORMR. Nous sommes sensibles à la collaboration que nous avons pu établir ces dernières années avec le secteur des maisons de retraite et d'autres parties prenantes. L'Ontario Retirement Communities Association, l'Ontario Association of Non-Profit Homes and Services for Seniors, l'Advocacy Centre for the Elderly et le conseil consultatif des parties prenantes de l'ORMR, sous la direction de sa présidente Debbie Doherty, comptent parmi ces organismes.

J'adresse également mes remerciements au ministre délégué aux Affaires des personnes âgées, l'honorable Mario Sergio, ainsi qu'à son personnel et à celui du Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario, pour leur intérêt constant. Au fil des ans, nous avons noué des relations positives, qui contribuent à faire en sorte que la sécurité et la protection des résidents des maisons de retraite de l'Ontario restent une priorité.

Je tiens à souligner l'importance de l'encadrement, de la surveillance de la gouvernance et du soutien offerts par la présidente du conseil d'administration de l'ORMR, Mary Catherine Lindberg, et par l'ensemble des membres du conseil. Ils ont toujours à cœur d'adopter des pratiques de gouvernance exemplaires et favorisent les progrès constants de l'ORMR en tant qu'organisme de réglementation efficace. Les délibérations de l'ORMR en matière de planification stratégique et de gouvernance tirent profit des connaissances, compétences et perspectives diverses dont jouit le conseil.

Enfin, je remercie le personnel de l'ORMR de ses efforts inlassables. Chacun et chacune d'entre vous a joué un rôle essentiel dans les réalisations de l'ORMR.

L'année a été difficile mais productive. Je suis impatiente de poursuivre ma collaboration avec le conseil d'administration et le personnel en 2014-2015, pour continuer d'œuvrer à la sécurité et à la protection des résidents des maisons de retraite de l'Ontario.



Mary Beth Valentine
registrare et directrice générale

L'ORMR a débuté l'exercice 2013-2014 avec un conseil d'administration permanent nouvellement constitué (établi en décembre 2012 pour remplacer le conseil d'administration intérimaire). Ce conseil comprenant neuf membres se compose de cinq membres élus et de quatre membres nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil. Les membres peuvent siéger pour des mandats d'un, de deux ou de trois ans, pour une période totale de neuf ans. Le conseil doit réunir des membres dotés de compétences complémentaires, représentant notamment le secteur des maisons de retraite, le secteur de la santé et d'autres organismes de réglementation.



De gauche à droite :

Christopher Jodhan

Barbara Sullivan

Mathilde Gravelle Bazinet

Trevor Lee

Mary Catherine Lindberg

Millie Christie

Bob Kallonen

Carla Peppler

John J. Rossiter

ORMR

Conseil d'administration de l'ORMR

Le conseil est chargé de la supervision de l'application de la Loi, de l'orientation stratégique, du contrôle financier et du risque et de la gouvernance générale de l'Office et de ses affaires réglementaires.

Conseil d'administration

- Mary Catherine Lindberg, *présidente*
(nommée par la ministre déléguée aux Affaires des personnes âgées)
- Mathilde Gravelle Bazinet
- Millie Christie
- Christopher Jodhan
- Bob Kallonen
- Trevor Lee
- Carla Pepler
- John J. Rossiter
- Barbara Sullivan (à compter du 10 décembre 2013)
- Aileen Carroll (fin de mandat le 9 décembre 2013)

Comités du conseil d'administration²

Les activités du conseil d'administration sont menées à bien grâce au travail de plusieurs comités. Les différents comités et leur composition sont présentés ci-dessous. Chaque membre du conseil doit participer au moins à un comité.

1. Comité de la gouvernance et de la réglementation

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; au recrutement/à la nomination, à la sensibilisation/au perfectionnement, à l'évaluation des membres du conseil et à la surveillance des affaires réglementaires.
Membres en 2013	Mary Catherine Lindberg, <i>présidente</i> , Mathilde Bazinet, Aileen Carroll et Millie Christie
Membres en 2014	Mathilde Gravelle Bazinet, <i>présidente</i> , Christopher Jodhan, Millie Christie et Barbara Sullivan
Réunions	Le comité s'est réuni cinq fois pendant l'exercice 2013-2014.

2. Comité d'audit et des finances

Objectif	Aider le conseil d'administration à s'acquitter de ses responsabilités en matière de surveillance concernant la communication de l'information financière, la vérification, la gestion du risque, l'éthique des affaires et le Fonds d'urgence.
Membres	Trevor Lee, <i>président</i> , Bob Kallonen, Carla Pepler et John J. Rossiter
Réunions	Le comité s'est réuni cinq fois pendant l'exercice 2013-2014.

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 en 2013	Carla Pepler, <i>présidente</i> , John J. Rossiter, Bob Kallonen Trevor Lee et Christopher Jodhan
Membres en 2014	Carla Pepler, <i>présidente</i> , John J. Rossiter, Bob Kallonen et Millie Christie
Réunions	Le comité s'est réuni cinq fois pendant l'exercice 2013-2014.

²Les mandats de l'ensemble des comités ont été révisés et actualisés en 2013-2014. Le mandat du Comité de gouvernance a été clarifié, et son nom a été modifié, afin de mettre l'accent sur la gestion des affaires réglementaires, conformément à la transition organisationnelle et aux nouvelles étapes de la Loi. Les mandats ont également été modifiés afin d'indiquer clairement que la présidente du conseil d'administration peut assister aux réunions de tous les comités en tant que membre votant nommé d'office, à l'exception de celles du Comité d'audit et des finances. La présidente peut assister aux réunions de ce comité, mais n'en est pas membre et n'est pas habilitée à voter.

4. Comité des nominations

Objectif	Le conseil crée un comité pour agir en tant que comité de nomination pour les administrateurs élus. Le Comité des nominations nommera des candidats à l'élection au conseil afin de combler les vacances en se référant à l'outil Experience Matrix and Qualification Criteria (Matrice d'expériences et critères de compétence) et conformément aux règlements/politiques.
Membres en 2013	Millie Christie, <i>présidente</i> , Mathilde Gravelle Bazinet et Trevor Lee
Membres en 2014	Christopher Jodhan, <i>président</i> , Mathilde Gravelle Bazinet et Trevor Lee
Réunions	Le comité s'est réuni trois fois pendant l'exercice 2013-2014.

Les membres du conseil sont rémunérés sur la base des montants journaliers suivants :

- Présidente du conseil d'administration : 627 \$
- Membre du conseil d'administration : 398 \$

La rémunération totale des membres du conseil pour l'exercice 2013-2014 s'est élevée à 88 703,53 \$.

Activités du conseil d'administration

Planification stratégique

Dans le cadre de son engagement en matière de bonne gouvernance et de surveillance, le conseil a tenu une séance de planification stratégique en juin 2013. La séance a permis de confirmer la vision, la mission, les valeurs et l'orientation stratégique et d'identifier des priorités stratégiques pour la période de planification 2013-2017. Les priorités stratégiques sont centrées sur trois points : Efficacité de la réglementation, Objectifs opérationnels et Sensibilisation et collaboration des parties prenantes. Les priorités ont été établies grâce à la contribution de l'équipe de direction, de représentants du gouvernement et de parties prenantes clés représentant les résidents, les exploitants de maisons de retraite et les chefs de file du secteur.

Gouvernance du conseil d'administration – Règlements et politiques portant notamment sur l'évaluation et la sensibilisation du conseil

Au cours de l'exercice 2013-2014, le conseil a procédé à une révision de ses règlements administratifs et a approuvé les modifications apportées au règlement numéro 1. Il a également élaboré et approuvé des politiques de gouvernance du conseil fondées sur des pratiques reconnues de bonne gouvernance et concernant notamment les fonctions de chaque administrateur et les attentes relatives à celles-ci, la description du rôle de la présidente et du vice-président du conseil et la confidentialité. Des politiques relatives à l'évaluation du conseil et à la sensibilisation du conseil ont également été élaborées. Le conseil s'est consacré activement à l'évaluation du conseil tout au long de l'année, en procédant notamment à des évaluations régulières des réunions du conseil, à une enquête annuelle concernant le conseil et à des évaluations individuelles des membres du conseil menées par la présidente. Les renseignements obtenus dans le cadre de l'évaluation du conseil permettent d'identifier les processus de gouvernance pouvant être améliorés et les domaines de sensibilisation intéressants pour le conseil et pour chaque administrateur. Durant l'exercice 2013-2014, le conseil a organisé des séances de sensibilisation formelles et informelles comprenant notamment des programmes de gouvernance spécifiques (c.-à-d. contrôle financier et en matière de risque et de ressources humaines) et l'intervention d'experts issus des parties prenantes clés afin de présenter leur organisme au conseil.

Établissement des droits

L'exercice financier 2013-2014 est le premier exercice complet au cours duquel l'ORMR a dû financer ses activités sans soutien du gouvernement grâce aux revenus provenant de la perception de droits. À la suite de la notification du ministre et de la consultation menée auprès de membres du secteur des maisons de retraite et d'autres parties prenantes, le conseil a approuvé le barème des droits pour 2014.

Ce barème n'a pas fait l'objet d'augmentations depuis son établissement en 2012; seule une légère augmentation des droits de permis annuels est à noter (1,4 %, sur la base de l'Indice des prix à la consommation 2012 pour l'Ontario de Statistique Canada). D'autres modifications ont également été apportées au barème des droits, notamment des augmentations des droits ponctuels tels que les droits relatifs à la demande de permis qui étaient dans un premier temps compensés par les fonds de démarrage du gouvernement.

Nominations légales

Les dispositions législatives qui sont entrées en vigueur le 1er janvier 2014 exigeaient la nomination de deux nouveaux agents légaux, l'agent d'examen des plaintes et l'agent de gestion des risques. Au cours de la période visée par le rapport, des exigences ont été établies pour chacun de ces rôles sur la base des responsabilités stipulées par la Loi et des démarches de recherche de cadres ont été menées afin d'identifier des candidats. Le conseil a mené à bien le processus de sélection et a procédé aux nominations. La nomination de l'agent de gestion des risques a également été approuvée par le ministre délégué aux Affaires des personnes âgées en vertu de la Loi. L'agent de gestion des risques et l'agent d'examen des plaintes rendent compte directement au conseil d'administration.

Agent de gestion des risques

L'agent de gestion des risques est chargé d'examiner la façon dont l'ORMR assure l'application de la Loi et des règlements, et en évalue l'efficacité, notamment ses activités visant à faire en sorte que les titulaires de permis satisfassent aux normes en matière de soins et de sécurité et qu'ils respectent les droits des résidents énoncés dans la Loi et les règlements. L'agent de gestion des risques est également chargé de rédiger des rapports à l'intention du conseil et du ministre, notamment un rapport annuel qui sera rendu public.

Agent d'examen des plaintes

L'agent d'examen des plaintes est chargé (dans certaines conditions) d'examiner le caractère raisonnable de l'étude de la plainte par la registrature et des mesures prises, le cas échéant. Si la registrature a étudié une plainte et a décidé que d'autres mesures ne sont pas requises, le plaignant est en droit de demander un examen par l'agent d'examen des plaintes dans certaines conditions. Si un examen est demandé, la registrature doit en informer la maison de retraite.

L'agent d'examen des plaintes examine le caractère raisonnable de l'étude de la plainte par la registrature et de sa décision par rapport à celle-ci. L'agent d'examen des plaintes peut confirmer la décision de la registrature ou renvoyer la plainte à la registrature avec une recommandation de prendre d'autres mesures. La décision de l'agent d'examen des plaintes est définitive et ne peut pas faire l'objet d'un appel. L'agent d'examen des plaintes doit notifier sa décision au plaignant et à la maison de retraite.

Fonds d'urgence

À compter de janvier 2014, l'ORMR devait mettre pleinement en œuvre un Fonds d'urgence. Ce Fonds est utilisé au profit des résidents (et anciens résidents) de maisons de retraite dans certaines situations d'urgence. Les résidents peuvent effectuer une demande d'indemnisation ou la registrature peut approuver le versement à un résident d'un paiement provenant du Fonds si certaines conditions sont réunies. Des prélèvements sur le Fonds à toutes autres fins ne peuvent être effectués. Les pénalités administratives pécuniaires établies et perçues par l'ORMR doivent être versées dans le Fonds d'urgence. Le Fonds est également alimenté par des contributions approuvées par le conseil d'administration. Des montants ont été alloués au Fonds par le conseil au cours de l'exercice 2013-2014. Les renseignements détaillés concernant le Fonds d'urgence sont fournis dans les états financiers.

Conseil consultatif des parties prenantes

Le conseil d'administration reçoit l'avis de son conseil consultatif des parties prenantes (CCPP) sur les questions relatives au fonctionnement de l'ORMR.

Les membres du CCPP sont nommés par le conseil d'administration pour des mandats d'un ou de deux ans, sur la base de la pertinence de leurs connaissances et de leur expérience. Les parties devant être représentées sont précisées dans le mandat du CCPP et incluent notamment les résidents, les propriétaires/exploitants du secteur des maisons de retraite, les professions de la santé réglementées et les associations de défense des intérêts. Les membres ne participent pas en tant que représentants d'organismes spécifiques.

Le CCPP se réunit au moins une fois par trimestre et la présidente est conviée au moins une fois par an à rencontrer le conseil d'administration de l'ORMR. Les membres livrent un aperçu et des points de vue précieux sur les problèmes touchant l'ORMR et leur apport collectif est considérable pour ce qui est d'aider l'ORMR à mettre en œuvre son mandat.

Membres :

Debbie Doherty, <i>présidente</i>	Nazira Jaffer
Donald Eldon	Ken Sweatman
Esther Goldstein	Judith Wahl
Donna Holwell	

Les membres livrent un aperçu et des points de vue précieux sur les problèmes touchant l'ORMR et leur apport collectif est considérable pour ce qui est d'aider l'ORMR à mettre en œuvre son mandat.



Rapport du conseil consultatif des parties prenantes

Aux termes du protocole d'entente, le CCPP est tenu de fournir au conseil d'administration de l'ORMR un rapport sur ses avis et activités au moins une fois par an. Le rapport présenté par la présidente du CCPP en 2013-2014 est reproduit ci-dessous :

Madame,

Pour commencer, j'aimerais remercier le conseil d'administration de l'ORMR d'avoir approuvé les révisions apportées au mandat du CCPP. La version finale du mandat est disponible sur le site Web de l'ORMR. Nous le remercions également d'avoir procédé en temps opportun à la nomination des membres de notre CCPP au cours de l'année écoulée, y compris deux nouveaux membres, Esther Goldstein et Nazira Jaffer. La composition actuelle du CCPP inclut, notamment, un résident d'une maison de retraite, des propriétaires/exploitants du secteur des maisons de retraite et des associations de défense des intérêts. L'expérience et les connaissances spécialisées collectives de nos sept membres permettent au CCPP de continuer de donner son avis au conseil d'administration et à la direction sur les questions relatives au mandat de l'ORMR.

Depuis sa création en 2012, le CCPP est reconnaissant de la possibilité qui lui est offerte de faire des suggestions quant à l'élaboration des programmes et des politiques de l'ORMR, y compris l'établissement des droits de l'ORMR pour 2014. Des sections de la Loi de 2010 sur les maisons de retraite (ci-après la « Loi ») ayant été introduites progressivement, les occasions n'ont pas manqué de discuter et de donner notre avis sur de nombreux problèmes. L'exercice écoulé, qui a vu la mise en œuvre des deux dernières étapes de la Loi, n'a pas fait exception.

La possibilité de prendre part aux activités de planification stratégique du conseil d'administration s'est avérée particulièrement digne d'intérêt aux yeux des membres du CCPP. Nous avons encouragé le conseil d'administration à accroître les activités de sensibilisation et de communication à destination des résidents et de leur famille, et nous avons eu la satisfaction de voir la collaboration avec les parties prenantes et leur sensibilisation identifiées comme des objectifs clés par l'ORMR pour la période de 2013 à 2017. Les membres du CCPP ont hâte de participer à la planification des communications de l'ORMR et attendent avec impatience les discussions à venir sur la sensibilisation des résidents.

Les membres ont également manifesté un vif intérêt pour les discussions axées sur les programmes clés, à savoir l'objet et la méthode préconisés pour les inspections routinières, et le processus de traitement des plaintes de l'ORMR. Le CCPP est favorable à l'approche fondée sur le risque adoptée par l'ORMR en ce qui concerne les inspections routinières des maisons de retraite et a le sentiment que les résultats contribueront à promouvoir l'adoption des exigences clés de la Loi en matière de sécurité et de protection et permettront de doter l'ensemble de la province de protections de base. Le CCPP a aussi eu l'occasion d'examiner la documentation relative au traitement des plaintes. Durant l'année à venir, nous comptons nous renseigner sur les types de plaintes déclenchant une réponse de l'ORMR et sur leurs conséquences.

En outre, les membres ont eu la possibilité de formuler des suggestions et des avis sur les documents employés aux fins d'exécution de la Loi, notamment sur l'élaboration de formulaires destinés à être utilisés par les maisons pour produire des rapports, comme le formulaire de rapport d'incident, le formulaire d'avis de changement et le formulaire de rapport annuel de l'ORMR. Les membres du CCPP ont été ravis de constater que de nombreuses recommandations avaient été adoptées par l'ORMR.

Au nom des membres, j'aimerais remercier Mary Beth Valentine et le personnel de l'ORMR pour cette collaboration permanente. À titre personnel, je tiens par ailleurs à remercier tous les membres du CCPP de leur dévouement et de leur engagement, tout particulièrement notre membre qui est un résident, Donald Eldon, pour sa contribution au CCPP. Donald fait le déplacement d'Ottawa à Toronto pour assister aux réunions du CCPP et lui faire profiter de son inestimable point de vue. Ses opinions en qualité de résident de maison de retraite aident à orienter de nombreuses discussions et servent de rappel constant de l'objet du travail du CCPP. Nous comptons nous pencher, au cours de l'année à venir, sur l'augmentation du nombre de membres qui sont des résidents afin de veiller à ce que ce précieux point de vue continue d'être entendu.



Debbie Doherty, La présidente du CCPP

En 2013-2014, l'ORMR a pris des mesures en vue de mettre plus pleinement en œuvre sa stratégie en matière d'application progressive des règlements. Cette stratégie prévoyait notamment de réviser le formulaire de demande de permis afin de distinguer les maisons de retraite existantes des nouvelles maisons, de lancer les inspections routinières fondées sur le risque et d'accroître les activités de mise en conformité et d'exécution telles que la signification d'ordres, de conditions et de pénalités pécuniaires aux titulaires de permis.

Dans la mesure où la Loi continuait d'être introduite progressivement, l'ORMR a également mis l'accent sur la sensibilisation des exploitants, ainsi que sur l'établissement de nouveaux partenariats pour appuyer la mise en œuvre de la Loi en vue d'améliorer les protections, la sécurité et le choix des résidents.



Protection des
consommateurs

Respect

Inspector

Maisons de retraite

Gouvernance

Excellence
Dignité

Registre public

Sensibiliser

Personnes âgées

Imposer

Résid

Affaires réglementaires

Vous trouverez ci-dessous un rapport portant sur chacun des domaines réglementaires de base de l'ORMR.

Registre public

La Loi impose à l'ORMR d'établir et de tenir un registre public fournissant des renseignements sur les auteurs de demande et les titulaires de permis d'exploiter une maison de retraite. Depuis sa création en juin 2012, le registre public sert d'outil permettant aux résidents potentiels et à leur famille de chercher des maisons titulaires de permis et de consulter leurs antécédents en matière d'inspection et de conformité. Les utilisateurs peuvent effectuer une recherche dans le registre public par nom de résidence, par ville ou par code postal. Le registre public indique aussi toute condition à laquelle est assujéti un permis et toute autre mesure de mise en conformité ou d'exécution, y compris les ordres de conformité et les pénalités administratives pécuniaires (PAP). Des décisions complexes ayant été prises en matière de délivrance de permis et les activités de mise en conformité et d'exécution s'étant multipliées en 2013-2014, des liens vers la liste des demandes de permis refusées et celle des permis révoqués ont été ajoutés au registre public afin d'accroître l'accessibilité pour le public.

Les données suivantes sont publiées pour chaque auteur de demande et chaque titulaire de permis figurant dans le registre public (tel que la Loi l'exige) :

- nom, adresse, numéros de téléphone et de télécopieur, adresse Web et adresse électronique du titulaire de permis;
- principale personne-ressource du titulaire de permis et personne qui dirige la maison;
- statut du permis ou état de la demande;
- numéro et date de délivrance du permis;
- services en matière de soins offerts;
- nombre de chambres et capacité d'accueil;
- présence de têtes d'extincteur automatique à eau;
- rapports d'inspection;
- renseignements sur les conditions, les ordres, les pénalités administratives pécuniaires et les décisions du Tribunal d'appel en matière de permis;
- renseignements sur l'expiration, la révocation ou la remise du permis.

Depuis sa création en juin 2012, le registre public sert d'outil permettant aux résidents potentiels et à leur famille de chercher des maisons titulaires de permis et de consulter leurs antécédents en matière d'inspection et de conformité.



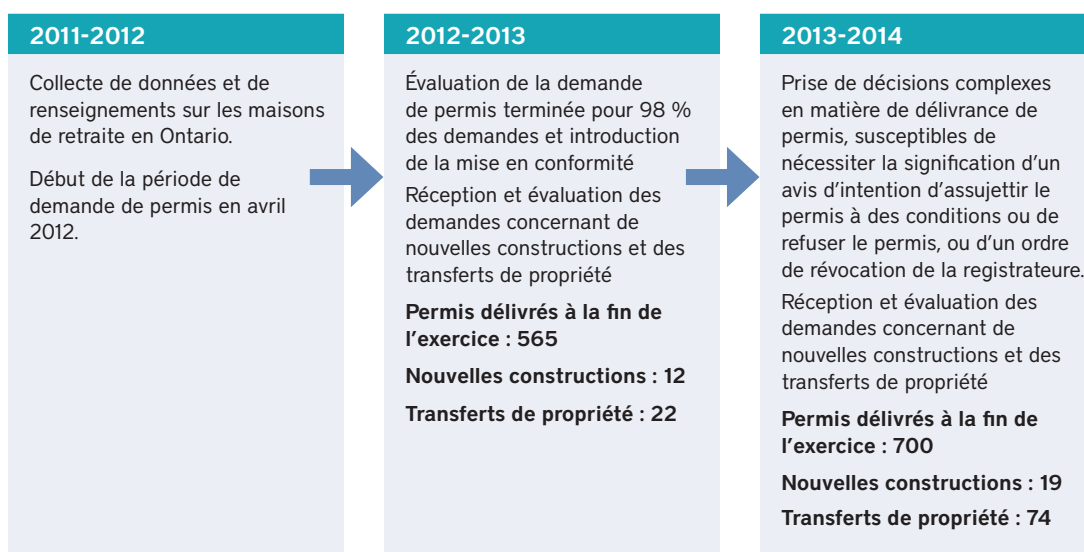
Délivrance de permis

Activité de délivrance de permis

Depuis juillet 2012, les entreprises correspondant à la définition d'une maison de retraite aux termes de la Loi sont tenues de posséder un permis pour être exploitées. Les maisons de retraite ayant présenté une demande de permis à l'ORMR avant le 1er juillet 2012 ont été réputées titulaires d'un permis en vertu de la Loi. Ce statut a été maintenu jusqu'à ce que la registrature délivre ou refuse de délivrer un permis à la maison de retraite.

Pour la grande majorité des maisons réputées titulaires de permis et des demandes en retard, les décisions concernant la délivrance de permis ont été rendues en 2012-2013, y compris pour un certain nombre de maisons ayant rencontré des problèmes considérables et complexes en la matière. Il reste quelques maisons ayant des problèmes complexes. Ces problèmes liés à la délivrance de permis incluaient la nécessité de faire de la sensibilisation, de mener des activités de mise en conformité et de signifier des ordres, des conditions et des refus. Les détails concernant les refus et révocations de permis sont abordés dans la section consacrée aux refus, à la mise en conformité et à l'exécution, page 25.

L'année passée, le personnel en charge de la délivrance de permis a traité plusieurs demandes de permis d'exploitation de nouvelles maisons de retraite (nouvelles constructions) et de nombreuses requêtes de modification des renseignements sur le titulaire de permis. Une hausse considérable des transferts de propriété a également été observée en 2013-2014.



Outils de rapport destinés aux titulaires de permis

Au fil de l'exercice 2013-2014, l'ORMR a conçu des outils de rapport visant à aider les titulaires de permis à satisfaire à des exigences particulières de la Loi. Un formulaire de rapport d'incident a été élaboré pour aider les exploitants à faire rapport des préjudices ou risques de préjudice. Un formulaire révisé d'avis de changement a été publié sur le site Web de l'ORMR pour permettre aux titulaires de permis de signaler les modifications apportées aux renseignements fournis dans leur demande de permis ou leur profil du registre public (p. ex., changements concernant les services en matière de soins offerts). Un nouveau formulaire d'avis de changement concernant les intérêts majoritaires dans le titulaire de permis a également été publié.

Assurance des frais supplémentaires

À compter du 1er janvier 2014, tous les titulaires de permis sont tenus de souscrire une assurance des frais supplémentaires liés à la fourniture d'un autre hébergement à tous les résidents d'une maison de retraite pendant au moins 120 jours par suite directe d'une perte ou de dommages causés par des risques pour lesquels de l'assurance est raisonnablement disponible. Afin de satisfaire à cette exigence, les titulaires de permis ont été priés de faire parvenir à l'ORMR un certificat d'assurance original établissant qu'ils étaient couverts par une assurance des frais supplémentaires souscrite auprès d'un assureur agréé en vigueur à compter du 1er janvier 2014 au plus tard. L'ORMR procédera à l'analyse des certificats transmis et à l'examen du processus au cours de l'exercice 2014-2015.

Demandes de renseignements, rapports et plaintes

L'ORMR traite les demandes de renseignements généraux et les réserves des résidents, des exploitants et des autres membres du public concernant la conduite des maisons de retraite. Les réserves sont formulées sur le site Web de l'ORMR (www.ormr.ca), par téléphone ou par courrier.

Le personnel de réception des demandes recueille les renseignements de base et, en fonction du problème ou de la réserve, peut orienter les correspondants vers des renseignements fournis sur le site Web de l'ORMR ou leur communiquer les coordonnées d'autres organismes si la réserve ne fait pas partie du mandat de l'ORMR.

Le personnel de réception des demandes transmettra les appels nécessitant l'attention de l'ORMR au service approprié aux fins de suivi. Les rapports ou allégations de négligence ou de mauvais traitements seront transmis directement à l'équipe de l'ORMR en charge de la conformité.

En 2013-2014, le personnel de réception des demandes a traité près de 3 200 dossiers, dont plus de 2 700 demandes de renseignements généraux et près de 500 rapports de préjudice ou de risque de préjudice soupçonné.

Plaintes auprès de la registrateur

Un nouveau processus officiel de traitement des plaintes a été lancé en janvier 2014, comme l'exigeait la Loi. Les plaintes signalées à la registrateur doivent concerner de prétendues infractions à la Loi et être reçues par écrit (un formulaire de plainte est disponible sur www.ormr.ca dans la section « Résidents et familles »).

En vue d'étudier le bien-fondé d'une plainte, la registrateur peut mener une enquête sur la maison ou le plaignant, demander des renseignements au titulaire de permis et/ou inspecter la maison. En réponse à la plainte, la registrateur peut tenter de la résoudre par la médiation, fournir des renseignements à n'importe quelle personne ou la sensibiliser, délivrer une lettre d'avertissement au titulaire de permis et/ou prendre des mesures d'exécution à l'encontre du titulaire de permis.

Si la registrateur a étudié une plainte et informé le plaignant de sa décision de ne prendre aucune autre mesure, ce dernier peut, à certaines conditions, demander un examen par l'agent d'examen des plaintes (AEP).

Au cours de la période visée par le rapport (à compter du 1er janvier 2014), la registrateur a reçu 3 plaintes.

Inspections

Pour aider l'ORMR dans l'exercice de ses fonctions, la Loi habilite la registrature à nommer des inspecteurs et des enquêteurs investis du pouvoir de pénétrer dans les maisons et de les inspecter.

L'inspection d'une maison peut avoir lieu pour différentes raisons. Il peut s'agir d'une réponse à un rapport de préjudice ou de risque de préjudice causé à un résident. Il peut s'agir d'une réponse à une plainte au sujet d'une maison, ou il peut s'agir d'une « inspection routinière » visant à contrôler la conformité avec la Loi. Cette dernière exige que toutes les maisons fassent l'objet d'une inspection routinière au moins une fois tous les trois ans.

En février 2014, le ministre a désigné tous les enquêteurs de l'ORMR nommés par la registrature comme agents des infractions provinciales pour les besoins des infractions prévues par la Loi. Cette désignation favorisera l'efficacité des enquêtes et des poursuites menées en vertu de la Loi.

Inspections routinières

Le but initial de l'ORMR en ce qui concerne les inspections routinières est d'établir des protections de base pour les résidents en vue d'élaborer une approche cohérente, juste et transparente à l'échelle de la province. Ce but sera atteint en repérant et en réduisant les cas de non-conformité aux exigences essentielles de la Loi en matière de sécurité et de choix des résidents.

L'ORMR a procédé au test préliminaire d'une approche en matière d'inspection routinière dans une variété de maisons (c.-à-d. de petites et de grandes maisons, des maisons appartenant à une chaîne, d'autres non). Les commentaires de ces maisons, combinés aux suggestions du personnel de l'ORMR et aux avis des parties prenantes, ont abouti à de nouvelles améliorations et à l'élaboration du cadre de conformité et du programme des inspections routinières, qui a officiellement été lancé en mars 2014.

Au cours de l'inspection routinière, l'inspecteur informera la maison de tout problème de conformité observé et pourra sensibiliser le titulaire de permis et le personnel aux problèmes devant éventuellement être examinés ou réglés en vue des futures inspections. Les inspecteurs peuvent également assigner la maison en justice pour la non-conformité des problèmes en question. L'ORMR suivra les tendances au fil du temps afin de déceler les problèmes et d'orienter l'élaboration de documents, de processus et de ressources de sensibilisation visant à accroître la conformité des titulaires de permis.

Tous les rapports d'inspection sont publiés dans le registre public de l'ORMR. Les problèmes de conformité importants ou récurrents pourront entraîner des mesures de mise en conformité et/ou d'exécution.

Le coup d'envoi des inspections routinières a été donné en mars 2014.

À la fin de l'exercice 2013-2014, 63 inspections routinières avaient eu lieu.

Pour aider l'ORMR dans l'exercice de ses fonctions, la Loi habilite la registrature à nommer des inspecteurs et des enquêteurs investis du pouvoir de pénétrer dans les maisons et de les inspecter.



Inspections liées à l'obligation de faire rapport

En plus des inspections routinières et des inspections liées aux plaintes, les inspecteurs de l'ORMR effectuent aussi des inspections liées à l'obligation de faire rapport. Ces inspections, qui ont lieu depuis 2011, servent à enquêter sur les rapports de préjudice ou de risque de préjudice causé à des résidents de maisons de retraite par :

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

Les membres du personnel d'une maison de retraite, le titulaire de permis, les bénévoles et les fournisseurs de soins et de services sont obligés de faire rapport en cas de préjudice ou de risque de préjudice, ou de mauvaise utilisation ou de détournement soupçonné(e) de l'argent d'un résident. Les résidents des maisons peuvent le faire, mais la Loi ne l'impose pas. Les rapports peuvent être présentés en tout anonymat et la Loi interdit les représailles contre les personnes qui font rapport. Des mesures d'exécution peuvent être prises par l'ORMR à l'encontre des titulaires de permis ou d'autres personnes exerçant des représailles.

Les inspections liées à l'obligation de faire rapport évaluent les allégations faites dans les rapports de préjudice.

Après toute inspection, une copie du rapport d'inspection préliminaire est remise au titulaire de permis, qui a la possibilité de produire une réponse écrite. Les titulaires de permis sont encouragés à profiter de cette occasion pour décrire les mesures qui ont été ou sont prises pour remédier aux problèmes recensés de non-conformité. Un rapport final est publié dans le registre public.

Au cours de la période visée par le rapport, l'ORMR a tout juste franchi la barre des 300 inspections liées à l'obligation de faire rapport. En comparaison, ce chiffre approchait des 200 en 2012-2013.

En plus des inspections routinières et des inspections liées aux plaintes, les inspecteurs de l'ORMR effectuent aussi des inspections liées à l'obligation de faire rapport.



Environ 50 % de ces inspections ont constaté une conformité à la Loi tandis que les 50 % restants ont constaté des problèmes de non-conformité.

Une inspection liée à l'obligation de faire rapport peut se solder par une sensibilisation ou un avertissement visant à favoriser la conformité à la Loi. Dans d'autres cas, les mesures d'exécution pourront prendre la forme d'ordres, de pénalités imposées au titulaire de permis ou de conditions auxquelles le permis est assujéti.

Refus de permis, mise en conformité et exécution

L'ORMR supervise les mesures d'exécution de sorte que les résidents soient protégés et que les maisons de retraite soient exploitées conformément à la Loi et aux règlements. Les mesures d'exécution font généralement suite à des problèmes permanents de non-conformité. La registrateur peut prendre des ordres en réponse à la non-conformité à la Loi. Les ordres de la registrateur comprennent les pénalités administratives pécuniaires (amendes) et les ordres de conformité, lesquels imposent à un titulaire de permis de prendre certaines mesures afin de se mettre en conformité à la Loi.

En 2013-2014 les ordres de conformité et de paiement de pénalités administratives pécuniaires suivants ont été signifiés :

- **Ordres de conformité : 4**
- **Pénalités administratives pécuniaires : 4**

Refus et révocations

La Loi exige que la registrateur refuse le permis si elle est d'avis que l'auteur de la demande ne satisfait pas aux critères de délivrance de permis énoncés dans la Loi. Ces critères comprennent la compétence, la conduite antérieure et la capacité de fournir des services en matière de soins de l'auteur de la demande. La registrateur peut signifier un ordre de révoquer un permis si elle croit que le titulaire de permis ne satisfait pas ou plus aux critères de délivrance de permis énoncés dans la Loi, enfreint la Loi ou fait une fausse déclaration dans la demande de permis ou dans un document ou des renseignements que la Loi exige de fournir.

La révocation est généralement la dernière étape d'un long processus au cours duquel l'ORMR tente de coopérer avec l'auteur de la demande/le titulaire de permis dans le but de résoudre les problèmes ou les réserves et de favoriser la conformité. L'assujettissement d'un permis à des conditions, les ordres de conformité et les pénalités administratives pécuniaires sont autant de mesures susceptibles d'être prises dans des situations aboutissant à une révocation. Avant de révoquer ou de refuser un permis, la Loi impose à la registrateur de signifier au préalable un avis d'intention qui énonce les motifs du refus/de la révocation envisagé(e) et qui donne à l'auteur de la demande/au titulaire du permis la possibilité de présenter des observations écrites à l'égard de toute question énoncée dans l'avis.

Les auteurs de demande et les titulaires de permis ont le droit d'interjeter appel de la décision de la registrateur de refuser de délivrer un permis, d'assujettir un permis à des conditions ou de révoquer un permis. Les appels sont interjetés auprès du Tribunal d'appel en matière de permis.

Le premier appel d'un avis de la décision de la registrateur a été entendu en 2013. À la faveur d'une décision rendue le 12 novembre 2013, le Tribunal d'appel en matière de permis a confirmé la décision de la registrateur de refuser de délivrer un permis à l'auteur de la demande.

Au cours de la période visée par le rapport, la registrateur a signifié :

- **5 avis de la décision de refuser une demande**
- **1 avis de l'intention de révoquer un permis**

Éducation et sensibilisation

L'ORMR consulte les maisons individuelles, les associations professionnelles, les représentants de l'industrie et d'autres parties prenantes et partenaires communautaires. Il les sensibilise, le cas échéant, pour favoriser la compréhension de la Loi et des règlements ainsi que la conformité.

Produits de communication

Les étapes 4 et 5 de la Loi ayant été mises en œuvre en 2013-2014, des renseignements sur les nouvelles exigences réglementaires ont été fournis aux exploitants et aux titulaires de permis.

Sensibilisation des titulaires de permis :

- Élaboration de listes de contrôle de la conformité pour les étapes 4 et 5.
- Organisation de webinaires sur les étapes 4 et 5.
- Distribution de la Fiche d'information : Inspections routinières aux titulaires de permis et publication sur le site Web de l'ORMR.
- Publication des Lignes directrices : Prévention et contrôle des infections sur le site Web de l'ORMR.
- Envoi de lettres de la registrature aux titulaires de permis au sujet :
 - des droits en 2014;
 - de l'assurance des frais supplémentaires obligatoire;
 - des inspections routinières.
- Organisation de plus de 25 présentations sur l'ORMR et la Loi dans toute la province, y compris des présentations régionales pour l'Ontario Retirement Communities Association, aussi bien pour ses membres que pour des non-membres (avec une portée de presque 1 000 participants).

Bien que la sensibilisation des titulaires de permis ait eu la priorité en 2013-2014 en vue de favoriser la compréhension des nouvelles étapes de la Loi, les occasions de sensibiliser les résidents et les familles ont également été recherchées.

Sensibilisation des résidents/familles :

- Envoi de lettres de présentation à près de 200 centres pour les personnes âgées en Ontario.
- Participation à plusieurs foires pour les personnes âgées.
- Fourniture aux parties prenantes de brochures d'information pour les résidents.
- Mise à jour du contenu relatif au traitement des plaintes sur la page « Résidents et familles » du site Web de l'ORMR.
- Publication de contenu portant sur l'ORMR dans deux publications majeures sur les maisons de retraite pour personnes âgées.
- Discussion avec les résidents des maisons de retraite lors des inspections de l'ORMR.

L'accroissement de la communication avec les résidents en vue de favoriser la compréhension de l'ORMR et des protections accordées aux résidents aux termes de la Loi a été identifié comme un objectif clé en 2014-2015.

Autres activités

Système logiciel de gestion des dossiers liés à la délivrance de permis et à la mise en conformité

L'ORMR est arrivé au terme d'un long processus d'analyse des besoins et de passation de marchés visant à obtenir les services d'un fournisseur pour concevoir son système central de technologie de l'information (TI). Le système facilite les activités opérationnelles de base de l'ORMR en matière d'application des règlements et fournit un outil normalisé de gestion des processus et des renseignements liés aux fonctions de réception des demandes, de délivrance de permis, de mise en conformité et d'exécution. La mise en œuvre du projet a été découpée en plusieurs étapes, la première étant principalement axée sur les besoins en matière de délivrance de permis et de réception des demandes. Cette étape du projet s'est achevée en fin d'exercice.

Plaintes liées à l'administration de l'ORMR

Les plaintes ou réserves qui concernent l'administration de l'ORMR sont transmises par le biais du service de réception des demandes et redirigées vers le personnel approprié aux fins de traitement, de règlement et de formulation de recommandations. Les plaintes de ce genre et leur règlement sont examinés par l'équipe de direction de l'ORMR afin de déterminer les conséquences ou les mesures nécessaires à l'égard des politiques, processus et documents d'information de l'ORMR. Le conseil d'administration est informé des réserves importantes.

Services en français

Afin de respecter les dispositions de la Loi et de sa politique relative à la prestation des services en français, l'ORMR met ses communications, ses renseignements et ses avis à disposition en français. La présente version en français du rapport annuel est disponible sur www.ormr.ca.

L'accroissement de la communication avec les résidents en vue de favoriser la compréhension de l'ORMR et des protections accordées aux résidents aux termes de la Loi a été identifié comme un objectif clé en 2014-2015.



Réalisations clés

Voici un récapitulatif des objectifs réglementaires fixés pour la période de référence, ainsi que des résultats atteints en 2013-2014.

Objectifs généraux	Objectifs 2013-2014	Résultats en 2013-2014
Protection des résidents		
Fournir aux résidents et aux exploitants une vue d'ensemble claire des pratiques réglementaires.	Veiller au respect des exigences les plus strictes en termes de protection des consommateurs et de transparence opérationnelle lors de la planification et de la mise en œuvre des programmes.	Formulaire de rapport d'incident élaboré afin de faciliter le signalement de tout préjudice ou risque de préjudice subi par un résident. Révision des formulaires de demande de permis et du guide du demandeur et publication sur le site Web de l'ORMR.
Participer à la rédaction de propositions portant modification de la Loi et des règlements connexes en faveur d'une protection renforcée des consommateurs.	Mettre en œuvre un cadre stratégique permettant la collecte et l'analyse de données complètes qui serviront à formuler des recommandations.	Cadre stratégique en préparation.
Réduire le risque de préjudice ou de mauvais traitements subis par les résidents des maisons de retraite.	Approfondir l'élaboration d'un système de normes de mise en conformité, d'inspection et d'exécution de la loi pour assurer le rendement des maisons de retraite en cas de non-conformité avérée.	Mise en œuvre complète du cadre stratégique de mise en conformité et d'exécution de la loi, incluant l'instauration de processus et de protocoles de soutien des activités. Élaboration et mise en route d'un processus d'inspections routinières.
Activités réglementaires		
Communiquer efficacement et former les titulaires de permis au sujet des exigences en vigueur à chaque étape de mise en œuvre des règlements prévue durant l'année.	Élaborer des documents d'interprétation efficaces que le personnel et les exploitants peuvent consulter aux fins de l'application de règlements complexes ou confus.	Réalisation de fiches d'information et de listes de contrôle de la conformité pour les étapes 4 et 5 et publication sur le site Web de l'ORMR. Activités pédagogiques données à l'occasion des tournées de présentation de l'ORCA au printemps et à l'automne et organisation de deux webinaires par l'ORMR. Élaboration d'un processus et de politiques régissant les plaintes.
Faire évoluer les activités internes de l'ORMR afin de réaliser efficacement son mandat réglementaire.	Instaurer un plan visant à retenir les ressources et les compétences nécessaires pour poursuivre l'élaboration de programmes réglementaires.	Recrutement d'un chef des inspections et des enquêtes et dotation en personnel de deux postes d'inspecteur/enquêteur. Autres postes de soutien pourvus.
Identifier les cas où des mesures supplémentaires sont nécessaires aux fins de la mise en conformité et agir en conséquence. Garantir la cohérence des programmes réglementaires au fil des étapes de mise en œuvre de la Loi.	Mettre au point une méthode d'évaluation des risques fondée sur les données probantes qui permet d'identifier et de classer par ordre de priorité les maisons de retraite devant faire l'objet d'une action ou d'une inspection supplémentaire. Examiner et réviser, dans la mesure nécessaire, les protocoles de mise en conformité et d'inspection afin de prévoir des modifications réglementaires suivies lors de la proclamation de nouveaux articles de la Loi et des règlements connexes.	Risques évalués en lien avec le processus de délivrance de permis. Instauration d'un programme d'inspections routinières selon une approche d'évaluation des risques fondée sur les données probantes. Inspections routinières commencées en mars 2014. Poursuite de la révision et de l'examen des protocoles de mise en conformité et d'inspection lors des différentes étapes de mise en œuvre de la Loi.

Objectifs généraux	Objectifs 2013-2014	Résultats en 2013-2014
Participation des parties prenantes		
Tenir à jour les renseignements sur les maisons de retraite et les mettre à la disposition du public.	Élaborer et respecter des normes régissant la tenue du registre public. Définir des politiques concernant la pertinence des renseignements, le délai de publication et d'autres paramètres du registre public.	Ajout au registre public de la liste des demandes refusées et des permis révoqués. Instauration de pratiques régissant la tenue du registre public (p. ex., actualisation des données deux fois par jour).
Sensibiliser/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 une stratégie de sensibilisation axée sur l'apparition publique des membres de la direction et du personnel de l'ORMR au moment de la proclamation de nouveaux articles de la Loi.	Mise à disposition sur le site Web de l'ORMR de ressources didactiques, incluant le barème des droits actualisé, des fiches d'information, des listes de contrôle de la conformité et des webinaires. Participation de la direction et du personnel de l'ORMR à diverses tribunes publiques et allocutions (tournées de présentation de l'ORCA, présentations auprès des parties prenantes, salons à l'intention des personnes âgées et événements pour le grand public).
Élaborer des ressources didactiques sur la protection des consommateurs afin d'accroître la sensibilisation à la Loi et à l'ORMR.	Instaurer un programme d'implication des médias et des parties prenantes afin de sensibiliser le grand public, ainsi que les résidents et les membres de leurs familles.	Réalisation de nombreuses allocutions (p. ex., présentations auprès des centres d'accès aux soins communautaires et des services de santé publique). Entrevues avec les médias et conception de modèles stipulant les messages clés de l'ORMR.
Obtenir une rétroaction sur l'ORMR.	Établir des mesures afin de déterminer l'efficacité des propriétés numériques. Mettre sur pied un programme de sondages réguliers afin d'obtenir la rétroaction des résidents et des exploitants des maisons de retraite, ainsi que celle du public.	Mise en place d'outils de mesure permettant de suivre le trafic sur les sites Web et la chaîne YouTube de l'ORMR. Instauration de sondages destinés aux résidents et aux exploitants afin de recueillir leur avis sur le processus d'inspection.
Fournir des renseignements permettant au public d'évaluer le rendement des maisons de retraite sur le plan de la mise en conformité.	Fournir des renseignements permettant au public et aux consommateurs de comprendre la mesure du rendement des maisons de retraite, notamment par la publication de rapports et l'organisation d'activités.	Renseignements publiés au registre public : statut de la maison de retraite au regard du permis; copies des rapports d'inspection et de tout ordre ou toute condition figurant sur le permis.
Leadership en matière de gouvernance		
Instaurer un mécanisme stable de surveillance de la gouvernance par la transition effective vers le conseil d'administration permanent.	Élaborer un plan stratégique à long terme, assorti d'un plan de travail solide en matière de gouvernance pour l'exercice.	Séance de planification stratégique du conseil d'administration organisée en juin 2013, ayant abouti à l'élaboration des orientations stratégiques 2013-2017 de l'ORMR. Plan étayé par l'avis des parties prenantes. Priorités établies dans les orientations stratégiques en accord avec le plan de travail en matière de gouvernance du conseil d'administration de l'ORMR.
Respecter la mise en œuvre par étapes des exigences relatives aux fonctions de surveillance prévues par la Loi.	Établir les descriptions de poste et recruter le personnel compétent pour exercer les fonctions d'agent de gestion des risques et d'agent d'examen des plaintes prévues par la Loi.	Rôles définis; achèvement des processus de recrutement et de sélection de l'agent de gestion des risques et de l'agent d'examen des plaintes.
Veiller à ce que la structure du conseil d'administration et des comités reflète l'évolution de l'ORMR et des besoins de ses parties prenantes.	Procéder à l'évaluation des capacités du conseil d'administration afin de respecter les responsabilités légales et opérationnelles permanentes de l'ORMR.	Création de comités du conseil d'administration et définition de leurs mandats respectifs. Élaboration d'une politique prescrivant un examen annuel afin d'évaluer leur efficacité. Élaboration et mise en œuvre d'une politique de gouvernance visant à évaluer le conseil d'administration, à l'appui de l'évaluation des pratiques de gouvernance.

Objectifs généraux	Objectifs 2013-2014	Résultats en 2013-2014
Perfectionnement des ressources humaines		
Jeter les bases d'un modèle organisationnel d'apprentissage pour l'ORMR.	Mettre sur pied un programme de formation complet et rigoureux à l'intention de tous les membres du personnel, axé sur l'acquisition d'une vaste expertise dans les domaines opérationnels clés.	Plans de formation établis sur la base des besoins identifiés lors du processus d'examen du rendement. Vaste campagne de formation tenue cette année, avec organisation de séances internes ciblées. L'organisme poursuivra sa démarche de renforcement de la capacité, notamment par la mise en place d'un programme de formation interne élargi.
Mettre sur pied des processus de mesure régulière du rendement et de l'amélioration continue.	Ancrer et peaufiner les programmes et pratiques de gestion du rendement par la mise en œuvre d'un suivi actif des indicateurs de rendement clés.	Les indicateurs de rendement émanant en partie des objectifs stratégiques sont présentés ici. Avancée importante dans la préparation des indicateurs 2014-2015 conformément au plan stratégique. Programme de gestion du rendement ancré au sein du processus d'examen annuel après sa mise en œuvre initiale. Le perfectionnement de ce programme restera une priorité l'an prochain.
Se préparer à l'entrée en vigueur des exigences futures à mesure que les étapes de mise en œuvre de la Loi sont exécutées.	Revoir la structure organisationnelle et le plan de dotation en personnel pour prévoir les connaissances et les ressources spécialisées nécessaires pour soutenir les activités en cours.	Révision de plusieurs processus administratifs, notamment dans les domaines suivants : réception, délivrance de permis, inspections et mise en conformité. Il a ainsi été question d'établir des normes concernant les horaires d'ouverture/les services offerts; de revoir le calendrier de travail des inspecteurs après analyse des données et des compétences; de rajuster la description de certains postes parallèlement aux modifications des effectifs afin de répondre aux besoins et de recruter différentes compétences de façon ciblée.
Viabilité organisationnelle		
Renforcer la gestion du rendement opérationnel.	Instaurer la présentation de rapports administratifs ainsi qu'une analyse répondant aux priorités réglementaires et opérationnelles.	Adoption d'un format de rapport financier régulier standard. Élaboration d'un format de rapport d'activités standard qui entrera en vigueur pour l'exercice 2014-2015.
Assurer la stabilité financière au-delà de la période de financement par le gouvernement.	Jeter les bases permettant de mener des révisions pérennes du barème des droits.	Barème des droits 2014 établi et transmis aux titulaires de permis, dans lequel sont notamment stipulées les modifications reflétant les coûts de traitement liés à certaines opérations.
Créer un Fonds d'urgence.	Élaborer des politiques importantes définissant la capacité de financement, d'investissement et d'indemnisation; communiquer à ce sujet avec les parties prenantes.	Financement initial du Fonds d'urgence approuvé par le conseil d'administration. Élaboration des politiques et processus de base régissant les versements. Adoption d'une démarche de réflexion continue et d'amélioration des politiques à mesure que l'ORMR acquiert de l'expérience et recueille des renseignements concernant ce Fonds.
Perfectionner les pratiques de gestion du risque opérationnel.	Prévoir la présentation régulière de rapports complets permettant d'équilibrer le risque et les ressources au profit de toutes les parties prenantes.	Cadre et politique de gestion du risque opérationnel élaborés et approuvés par le conseil d'administration. Poursuite du travail concernant la mise en œuvre de la démarche de gestion du risque opérationnel et la présentation de rapports connexes.

Perspectives d'avenir

La transition engagée pour rendre l'ORMR pleinement opérationnel se poursuivra au cours des trois prochaines années. L'organisme s'efforcera de renforcer sa capacité à mettre en œuvre les orientations et priorités stratégiques fixées pour le prochain exercice, et continuera de travailler en particulier à l'élaboration et au perfectionnement des programmes et activités clés qui ont été lancés en 2013-2014, comme le processus de traitement des plaintes officielles et les inspections routinières.

En 2014-2015, l'ORMR sera mieux armé pour recueillir des données et renseignements de référence concernant ses activités réglementaires essentielles. Les inspections routinières permettront d'agréger un ensemble de données couvrant toutes les maisons de retraite de la province sur les questions du risque, de la sécurité et de la protection. L'analyse de ces données permettra de dégager des tendances et de surveiller les taux de conformité afin de cerner les problèmes d'ordre systémique. L'ORMR se penchera sur l'élaboration de politiques, de procédures et d'outils visant la résolution des questions de non-conformité. En outre, l'ORMR cherchera des possibilités de partenariat et de collaboration et mettra au point d'autres ressources et documents didactiques afin d'aider les exploitants à se mettre en conformité avec la Loi.

Au travers de ces activités, l'ORMR renforcera la protection des résidents et améliorera les taux de conformité parmi les titulaires de permis, tout en confortant sa capacité à résoudre les problèmes identifiés à une échelle plus large.

Les autres activités menées l'an prochain s'articuleront autour des axes suivants :

Approche éducative à l'égard des résidents et des familles

Jusqu'à présent, les actions de communication de l'ORMR étaient principalement axées sur la formation des titulaires de permis, afin d'appuyer chaque étape de mise en œuvre de la Loi. À l'avenir, les activités de sensibilisation prévoiront un volet stratégique s'adressant spécialement aux familles et aux résidents. Parmi les messages clés, l'ORMR présentera notamment son nouveau processus de traitement des plaintes, en soulignant l'importance des dispositions relatives au traitement des plaintes et à la sécurité dans les maisons de retraite.

Nominations prévues par la Loi

L'agent de gestion des risques et l'agent d'examen des plaintes instaureront leurs processus et mécanismes de présentation de rapports en 2014-2015.

Examen de la Loi

Le gouvernement définira le calendrier d'examen de la Loi aux termes de cette dernière, à compter de 2015. L'ORMR a notamment pour mission de conseiller le ministre sur les questions de politique. L'expérience acquise et les données recueillies dans le cadre des activités réglementaires seront d'une aide précieuse pour appuyer les opinions et recommandations de l'ORMR au gouvernement.

Rapport financier

L'examen financier qui suit se fonde sur les états financiers audités de l'ORMR pour l'exercice clos le 31 mars 2014 et précise les chiffres comparatifs de l'exercice précédent.

Aperçu

La situation financière et l'état des résultats de l'ORMR rendent compte de la première année complète d'autofinancement, seuls les droits de permis annuels et les droits de demande perçus ayant servi à soutenir les activités opérationnelles, dont les examens réguliers pour la délivrance de permis et les actions de gestion, d'inspection, de mise en conformité et d'exécution de la loi.

Les titulaires de permis reçoivent annuellement une facture au mois de janvier. Les soldes de trésorerie/des investissements et des produits différés indiquent que les fonds versés par les maisons de retraite au début du mois de janvier 2014 ont été reçus, même si la période visée par les fonds inclut toute l'année civile. Par rapport à l'exercice précédent, la situation financière a également subi les effets induits par un changement d'échéance pour le versement de la TVH, ce qui affecte les soldes des sommes à remettre à l'État en fin d'exercice.

Les sommes affectées au Fonds d'urgence et à la réserve de fonctionnement grevée d'une allocation interne au cours de l'exercice sont détaillées dans l'état de l'évolution de l'actif net et rendent compte des mesures importantes prises dans la continuité des premières étapes visant l'autofinancement de l'ORMR, et ce, dans le respect de ses obligations de financement en vertu de la Loi.

Les charges payées au cours de l'exercice correspondent aux activités opérationnelles de l'ORMR et se composent principalement de frais de fonctionnement et d'investissements dans les immobilisations pour appuyer ses activités essentielles. L'état de la situation financière et l'état des flux de trésorerie rendent compte de ces activités opérationnelles au et pour l'exercice clos le 31 mars 2014.

Fonds d'urgence

L'ORMR a alloué la somme de 240 000 \$ au Fonds d'urgence sous forme d'affectations liées au fonctionnement, qui viennent s'ajouter aux intérêts créditeurs et sanctions administratives pécuniaires perçus.

Cette affectation illustre la volonté de l'ORMR de satisfaire à ses exigences au regard des provisions entrées en vigueur en janvier 2014 concernant les demandes d'indemnisation et les paiements.

Aucune somme n'a été versée sur le Fonds d'urgence au cours du dernier trimestre de l'exercice financier auquel s'appliquent ces provisions.

Produits

Un excédent de 1,27 million de dollars a été enregistré, dont la plus grande partie a été réservée pour abonder une réserve de fonctionnement grevée d'une allocation interne qui a été établie au cours de l'exercice précédent 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 de ses antécédents limités en matière d'anticipation des variations des produits ou des charges, en particulier avec un niveau d'activité supérieur sur les questions relatives à la mise en conformité et à l'exécution de la loi. Dans la même optique, une part importante de l'excédent a été affectée au Fonds d'urgence.

Les droits de permis annuels sont facturés par année civile et constatés pour l'exercice auquel ils se rapportent. Les droits de permis annuels pour l'exercice correspondent aux droits constatés à compter du 1er avril 2013 jusqu'à la fin de l'exercice. Il s'agit du premier exercice complet portant constatation des droits annuels, à mettre en regard de l'exercice précédent au cours duquel les droits de permis annuels avaient été constatés pour neuf mois seulement. Les produits issus des droits de demande se fondent sur l'activité découlant principalement des changements de propriétaire et des ouvertures de maison de retraite au cours de l'exercice, tandis que les droits de demande perçus au cours de l'exercice précédent étaient massivement liés à la mise en œuvre initiale du processus de délivrance de permis pour l'ensemble des maisons de retraite. L'ORMR n'a perçu aucun fonds supplémentaire de la province au cours de l'exercice. Toutefois, certaines subventions antérieures sont constatées parallèlement aux charges auxquelles elles se rapportent. 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. Alors que les effectifs se stabilisent toujours autour du niveau attendu, la direction continuera de faire évoluer l'organisme pour garantir l'affectation de ressources humaines suffisantes dans les domaines clés d'activité afin que l'ORMR soit en mesure de satisfaire aux nombreuses exigences réglementaires de la Loi.

L'hébergement constitue le poste le plus important parmi les frais de fonctionnement permanents. Les autres montants correspondent aux frais de déplacement des inspecteurs, aux coûts de gouvernance et aux frais généraux de bureau. 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.

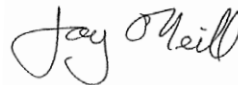
Le conseil d'administration de l'ORMR, agissant par l'intermédiaire du Comité d'audit et des finances, qui se compose intégralement d'administrateurs indépendants, supervise les responsabilités de la direction à l'égard de l'information financière. Le Comité d'audit et des finances examine les états 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 2014 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 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 2014



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 2014 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 2014 ainsi que des résultats de son fonctionnement, de l'évolution de son actif net 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.E.N.C.R.L./s.r.l.

Comptables professionnels agréés, comptables agréés

Experts-comptables autorisés

Le 21 mai 2014

État de la situation financière

Au 31 mars 2014

	2014	2013
	\$	\$
Actif		
À court terme		
Trésorerie	48 256	120 260
Placements à court terme	8 115 151	7 715 000
Débiteurs (note 2)	757 227	828 718
Charges payées d'avance	96 614	31 736
Sommes à recevoir au titre des sommes à remettre à l'État	30 214	-
	9 047 462	8 695 714
Trésorerie soumise à restrictions (note 7)	256 164	10 457
Immobilisations (note 3)	269 776	130 962
	9 573 402	8 837 133
Passif		
À court terme		
Créditeurs et charges à payer	383 556	371 111
Sommes à verser au titre des sommes à remettre à l'État	-	685 349
Produits reportés (note 4)	4 564 350	4 557 001
	4 947 906	5 613 461
Apports reportés pour immobilisations	268 673	130 962
Passif reporté (note 5)	28 420	39 100
	5 244 999	5 783 523
Actif net		
Non affecté	772 239	543 153
Affecté au fonds d'urgence (note 7)	256 164	10 457
Grevé d'une affectation interne (note 6)	3 300 000	2 500 000
	4 328 403	3 053 610
	9 573 402	8 837 133

Engagements et éventualités (note 8)

Approuvé par le conseil d'administration,



Présidente du conseil d'administration



Président du comité d'audit et des finances

État des résultats

pour l'exercice clos le 31 mars 2014

	2014			2013		
	Fonds de fonctionnement	Fonds d'urgence (note 7)	Total	Fonds de fonctionnement	Fonds d'urgence (note 7)	Total
	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Revenues						
Droits de permis annuels	5 864 919	-	5 864 919	4 048 440	-	4 048 440
Droits de demande	228 355	-	228 355	849 700	-	849 700
Sanctions administratives pécuniaires	-	5 500	5 500	-	450	450
Subvention de la province de l'Ontario	-	-	-	2 741 431	-	2 741 431
Intérêts créditeurs	106 657	207	106 864	57 785	7	57 792
Amortissement des apports reportés pour immobilisations	82 639	-	82 639	92 607	-	92 607
	6 282 570	5 707	6 288 277	7 789 963	457	7 790 420
Charges						
Salaires et avantages sociaux	3 824 746	-	3 824 746	3 749 140	-	3 749 140
Fonctionnement	1 094 864	-	1 094 864	884 383	-	884 383
Amortissement des immobilisations	83 194	-	83 194	92 607	-	92 607
Amortissement du passif reporté	10 680	-	10 680	10 680	-	10 680
	5 013 484	-	5 013 484	4 736 810	-	4 736 810
Excédent des produits sur les charges	1 269 086	5 707	1 274 793	3 053 153	457	3 053 610

État de l'évolution de l'actif net

pour l'exercice clos le 31 mars 2014

	2014				2013			
	Non affecté	Affecté au fonds d'urgence (note 7)	Grevé d'une affectation interne	Total	Non affecté	Affecté au fonds d'urgence (note 7)	Grevé d'une affectation interne	Total
	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Actif net au début	543 153	10 457	2 500 000	3 053 610	-	-	-	-
Excédent des produits sur les charges	1 269 086	5 707	-	1 274 793	3 053 153	457	-	3 053 610
Montant transféré dans le fonds d'urgence (note 7)	(240 000)	240 000	-	-	(10 000)	10 000	-	-
Montant transféré dans l'actif net grevé d'une affectation interne(note 6)	(800 000)	-	800 000	-	(2 500 000)	-	2 500 000	-
Actif net à la fin	772 239	256 164	3 300 000	4 328 403	543 153	10 457	2 500 000	3 053 610

État des flux de trésorerie

pour l'exercice clos le 31 mars 2014

	2014	2013
	\$	\$
Activités de fonctionnement		
Excédent des produits sur les charges	1 274 793	3 053 610
Éléments sans effet sur la trésorerie		
Amortissement des immobilisations	83 194	92 607
Amortissement des apports reportés pour immobilisations	(82 639)	(92 607)
Amortissement du passif reporté	(10 680)	(10 680)
	1 264 668	3 042 930
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement de fonctionnement		
Débiteurs	71 491	(828 718)
Charges payées d'avance	(64 878)	(76)
Sommes à recevoir/à verser au titre des sommes à remettre à l'État	(715 563)	754 300
Créditeurs et charges à payer	12 445	59 614
Produits reportés	7 349	2 551 724
	575 512	5 579 774
Activités d'investissement		
Acquisition d'immobilisations	(222 008)	(41 847)
Acquisition de placements à court terme	(8 315 151)	(7 715 000)
Échéance de placements à court terme	7 915 000	10 000
Augmentation de la trésorerie soumise à restrictions	(245 707)	(10 457)
	(867 866)	(7 757 304)
Activités de financement		
Augmentation des apports reportés pour immobilisations	220 350	41 847
Diminution de la trésorerie	(72 004)	(2 135 683)
Trésorerie au début	120 260	2 255 943
Trésorerie à la fin	48 256	120 260

Notes complémentaires 31 mars 2014

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 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 à compter du 1er 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 ou de paiement sont respectés.

b) 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.

c) 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.

Notes complémentaires 31 mars 2014

Au 31 mars 2014

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) 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 de l'Ontario

En raison du financement initial de la province de l'Ontario qui a pris fin, l'ORMR doit assurer intégralement son autonomie financière. Les subventions reçues de la province de l'Ontario au cours des exercices précédents 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.

f) 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, 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 31 mars 2014

Au 31 mars 2014

g) 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, la provision pour créances douteuses, 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 12 854 \$ (71 605 \$ en 2013).

	2014	2013
	\$	\$
Débiteurs	749 227	670 718
Intérêts courus	8 000	8 000
Subvention de la province de l'Ontario	-	150 000
	757 227	828 718

3. Immobilisations

	2014			2013
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette	Valeur comptable nette
	\$	\$	\$	\$
Matériel	8 744	5 694	3 050	5 238
Logiciels	77 136	72 750	4 386	22 879
Matériel informatique	150 524	128 153	22 371	72 027
Mobilier et agencements	23 455	11 498	11 957	16 648
Améliorations locatives	14 157	6 495	7 662	10 548
Système de délivrance de permis	220 350	-	220 350	3 622
	494 366	224 590	269 776	130 962

Notes complémentaires 31 mars 2014

Au 31 mars 2014

4. 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 de l'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 :

	2014	2013
	\$	\$
Produits reportés au début	4 557 001	2 005 277
Ajouter :		
Subvention de la province de l'Ontario	-	1 150 000
Droits de permis annuels	6 116 776	8 236 094
	10 673 777	11 391 371
Moins : montant comptabilisé en produits de l'exercice	5 889 077	6 792 524
Moins : montants inclus dans les apports reportés pour immobilisations	220 350	41 846
Produits reportés à la fin	4 564 350	4 557 001

	2014	2013
	\$	\$
Composés des éléments suivants :		
Subvention de la province de l'Ontario	151 650	372 000
Droits de permis annuels	4 412 700	4 185 001
	4 564 350	4 557 001

5. 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 30 262 \$ (19 582 \$ en 2013).

Notes complémentaires 31 mars 2014

Au 31 mars 2014

6. 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.

Le conseil d'administration a approuvé une politique sur la réserve de fonctionnement, qui comprend un solde cible qui correspond à des charges de fonctionnement pour une période d'environ six mois, et un processus d'affectation lié à l'actif net non affecté.

7. 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 1er 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 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 solde du fonds d'urgence s'établit comme suit :

	2014	2013
	\$	\$
Solde d'ouverture	10 457	-
Affectations liées au fonctionnement	240 000	10 000
Sanctions administratives pécuniaires	5 500	450
Intérêts créditeurs	207	7
	256 164	10 457
Moins : demandes d'indemnisation de paiements effectuées	-	-
Solde de clôture	256 164	10 457

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 :

	\$
2015	234 726
2016	234 726
2017	156 484
Total des paiements de location minimaux	625 936

Notes complémentaires 31 mars 2014

Au 31 mars 2014

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

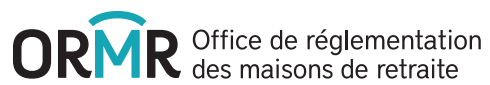
L'ORMR est exposé au risque de taux d'intérêt en raison de ses placements à court terme.

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 2014, les passifs financiers les plus importants sont les créiteurs et charges à payer.

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, 5^e étage

Toronto (Ontario) M4P 3B5

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

www.ormr.ca

info@rhra.ca