



Table des matières

1	Bilan de l'exercice
2	Message du président du conseil d'administration
3	Message de la registrateur et directrice générale
4	Orientations stratégiques 2013-2017
5	Rapport du conseil consultatif des parties prenantes
6	Conseil d'administration de l'ORMR
9	Activités réglementaires
15	Autres activités
16	Réalisations clés
21	Aperçu financier
23	Responsabilité de la direction à l'égard de l'information financière
24	Rapport de l'auditeur indépendant
33	Chronologie

MISSION ET MANDAT

La mission de l'Office de réglementation des maisons de retraite (ORMR) consiste à améliorer la vie des personnes âgées qui vivent dans les maisons de retraite en faisant appliquer la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* de l'Ontario (ci-après la « Loi »). Aux termes de la Loi, l'ORMR a pour mandat :

1. d'informer et de sensibiliser le public;
2. d'inspecter les maisons de retraite et de faire appliquer la Loi;
3. de délivrer des permis aux maisons de retraite;
4. de tenir un registre public;
5. de conseiller la ministre déléguée ou le ministre délégué aux Affaires des personnes âgées.

QU'EST-CE QU'UNE MAISON DE RETRAITE?

Une maison de retraite est définie comme une habitation qui est occupée ou destinée à être occupée par au moins six résidents qui ne sont pas liés à l'exploitant de la maison et qui sont principalement des personnes âgées de 65 ans ou plus, et qui met au moins deux services en matière de soins (consistant par exemple à administrer des médicaments ou à servir des repas) à la disposition des résidents. La définition n'inclut pas les établissements qui reçoivent certains financements publics.

Au total, environ 55 000 personnes âgées de l'Ontario vivent dans les 722 maisons de retraite titulaires d'un permis de la province, qui peuvent accueillir chacune entre six et plus de 250 résidents. La plupart des maisons de retraite de l'Ontario sont des entreprises privées à but lucratif.

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE ET FINANCEMENT

L'ORMR est un organisme sans but lucratif indépendant financé principalement par les droits annuels. L'ORMR ne fait pas partie du gouvernement de l'Ontario et n'est pas un organisme de la Couronne. L'organisme rend compte au gouvernement par l'intermédiaire du Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario (SAPAO) représentant la ministre déléguée ou le ministre délégué aux Affaires des personnes âgées, ainsi qu'en vertu d'un protocole d'entente (PE) écrit qui peut être consulté sur www.ormr.ca.

BILAN DE L'EXERCICE

Faits marquants
de l'exercice
2015-2016

Au 31 mars 2016,
l'Ontario comptait

722
maisons de retraite
titulaires d'un permis.

Au
total,

72

permis ont été délivrés à des
maisons de retraite, dont :

- **dix-sept (17)** permis pour des nouvelles constructions;
- **cinquante-trois (53)** permis pour des transferts de propriété;
- **deux** permis pour des maisons de retraite exploitées sans permis.

Le service de réception de l'ORMR a traité
4 090 demandes.

Ce nombre inclut **833** rapports obligatoires.

L'ORMR a reçu

55 nouvelles
plaintes.

Les inspecteurs de
l'ORMR ont réalisé

544 inspections
liées à
l'obligation de
faire rapport dans
297 maisons de retraite.

Au total, **483**
maisons de retraite
ont fait l'objet d'une
inspection routinière.

Le personnel de l'ORMR
a mené à bien

plus de 55

initiatives de
sensibilisation des
parties prenantes.

L'ORMR a mené les
**activités d'exécution
de la Loi** suivantes :

- **une décision** de refuser un permis;
- **une décision** de délivrer un nouveau permis assujéti à des conditions;
- **deux décisions** d'assujettir un permis existant à des conditions;
- **cinq ordres** de révoquer un permis;
- **cinq ordres** de présenter une demande de permis ou de mettre fin à l'exploitation de la maison de retraite.



MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le fait que l'on m'ait confié la responsabilité de président du conseil d'administration de l'Office de

septembre 2015, pour succéder à Mary Catherine Lindberg. Je tiens à remercier le ministre délégué de m'avoir donné la possibilité de guider l'organisme en tant que nouveau président du conseil d'administration.

Je tiens également à remercier et à saluer ma prédécesseure, Mary Catherine. Pendant son mandat à titre de première présidente du conseil d'administration, elle a apporté des contributions importantes qui ont permis de mettre en place les mécanismes de surveillance stratégique et la structure de gouvernance rigoureuse dont l'ORMR a besoin pour tenir les engagements pris auprès de ses parties prenantes.

Dans le cadre des pouvoirs d'application de la loi qui lui sont confiés aux termes de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* (ci-après la « Loi »), l'ORMR continue, avec succès, de renforcer la protection et la sécurité des personnes âgées de l'Ontario qui vivent dans les maisons de retraite de toutes les régions de la province, et ce, grâce à la compétence et à l'engagement des membres du conseil d'administration et de l'ensemble du personnel.

Les membres du conseil d'administration ont renforcé les pratiques de gouvernance, les mécanismes de surveillance stratégique, le cadre de responsabilisation et la transparence, ce qui a permis à l'ORMR de tenir ses engagements de façon efficace, à la fois aux termes de la Loi et vis-à-vis de ses parties prenantes et du gouvernement. En plus du comité de la gouvernance et de la réglementation, du comité d'audit et des finances, du comité des ressources humaines et de la rémunération et du comité des nominations, le comité ad hoc de l'examen législatif de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* continue d'alimenter les réflexions du gouvernement aux fins d'amélioration des mesures dans le cadre de la Loi.

Le rapport annuel décrit un certain nombre de réalisations, incluant par exemple le soutien apporté

aux personnes âgées grâce à des décaissements provenant du Fonds d'urgence. Ces réalisations n'auraient pas été possibles sans les contributions exceptionnelles du conseil consultatif des parties prenantes de l'ORMR, du Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario et du gouvernement. Au nom du conseil d'administration de l'ORMR, je tiens à leur exprimer nos remerciements et notre reconnaissance les plus sincères.

L'exercice écoulé a également été une année de « transition » pour l'ORMR. Le recrutement d'une nouvelle registrare et directrice générale, Bonnie Rose, en est l'illustration parfaite. Dirigeante expérimentée dans le domaine des normes de sécurité publique, Bonnie a toute la confiance et tout le soutien du conseil d'administration à l'approche de la phase suivante consistant à renforcer encore plus la capacité de l'ORMR de constituer une autorité compétente et fiable pour ce qui est d'assurer la sécurité des résidents et la capacité des consommateurs de faire des choix.

Dans le cadre des initiatives qui seront prises par l'organisme au cours de l'année à venir, le conseil d'administration et les cadres dirigeants travailleront en collaboration avec Bonnie pour gérer des priorités, des activités et des défis d'un nouveau genre consistant par exemple à élaborer un nouveau plan stratégique pour l'ORMR et à renforcer la présence et la capacité de communication de l'organisme. Ceci permettra de consolider les bases déjà saines de l'ORMR pour préserver les soins, la sécurité et la capacité de faire des choix des personnes âgées qui vivent dans les maisons de retraite à l'échelle de l'Ontario.

Je tiens à remercier les membres du conseil d'administration pour leurs efforts soutenus, leur engagement et leur dévouement. Le leadership collectif dont ils font preuve et leurs réalisations en matière de protection des personnes âgées de l'Ontario sont admirables.

John J. Rossiter

Président du conseil d'administration



MESSAGE DE LA REGISTRATEURE ET DIRECTRICE GÉNÉRALE

J'ai eu l'immense plaisir, au cours de l'exercice écoulé, de rejoindre l'Office de réglementation des maisons de retraite en tant que registrare et directrice générale. Je suis heureuse d'avoir l'occasion de diriger les membres dévoués de l'équipe de l'ORMR chargés de protéger la sécurité et le bien-être des quelque 55 000 personnes âgées qui vivent dans les maisons de retraite.

Je tiens à saluer les réalisations de Mary Beth Valentine, qui a rempli activement les fonctions de première registrare et directrice générale de l'ORMR. Mary Beth s'est attelée à établir des bases opérationnelles et réglementaires saines – dans un secteur jusque-là non réglementé – qui permettront à l'ORMR de continuer d'appuyer d'autres améliorations en matière de sécurité et de protection des résidents des maisons de retraite.

Le présent rapport annuel met en avant les réalisations clés de l'ORMR en 2015-2016, qui constitue son deuxième exercice en tant qu'organisme de réglementation entièrement opérationnel. Conformément à sa priorité stratégique consistant à remplir efficacement sa mission de réglementation, l'ORMR s'est servi de la collecte des données sur la conformité pour étayer ses activités réglementaires et fournir des éléments de base permettant d'évaluer les améliorations apportées en matière de sécurité et de protection des résidents. Les inspections obligatoires ont été accrues et la surveillance des maisons de retraite jugées non conformes a été renforcée, ce qui a permis d'améliorer la qualité globale à l'échelle du secteur.

En outre, le tout premier sondage sur l'efficacité mené auprès des parties prenantes a permis à l'ORMR de communiquer avec des titulaires de permis, des exploitants, des intervenants clés et des groupes de résidents. L'un des principaux résultats du sondage est que tous les groupes interrogés ont une bonne opinion de l'ORMR, ce qui est un bon début. Les résultats détaillés apportent un nouvel éclairage que l'ORMR utilise pour améliorer son action et ses mécanismes de communication et pour apporter des changements positifs dans les maisons de retraite. Les points saillants du sondage sont affichés sur le site Web de l'ORMR.

Dans le cadre des priorités visant le prochain exercice, les cadres dirigeants travailleront en étroite

collaboration avec le conseil d'administration et les autres intervenants clés afin de mettre à jour le plan stratégique de l'ORMR pour lui permettre de s'acquitter efficacement de son mandat.

L'ORMR s'efforcera d'améliorer son cadre d'identification des risques fondé sur les pratiques exemplaires et sur le travail de spécialistes éminents dans le domaine de la réglementation. L'organisme prévoit d'accroître ses activités de communication et de mobilisation pour s'adresser à un plus grand nombre d'intervenants afin de les sensibiliser à la Loi et à ses exigences, ainsi que pour renforcer ses relations de collaboration, nombreuses et précieuses, avec le secteur des maisons de retraite, les groupes de défense d'intérêts publics, le gouvernement et d'autres intervenants. En renforçant l'automatisation d'un certain nombre de processus transactionnels, l'ORMR vise également à accroître de façon continue l'efficacité de ses opérations, ce qui permettra de concentrer les ressources sur les activités offrant la plus grande valeur ajoutée.

Garantir la sécurité de l'un des groupes de population les plus vulnérables de la province n'est pas chose aisée, et l'ORMR ne pouvait pas y parvenir seul. Je tiens à saluer les titulaires de permis et les exploitants des plus de 700 maisons de retraite de l'Ontario qui ont aidé l'ORMR à continuer de trouver de nouveaux mécanismes de collaboration plus efficaces pour protéger les résidents. Je remercie également les nombreux partenaires communautaires de l'ORMR pour leur soutien au cours de l'année écoulée.

J'adresse mes sincères remerciements au conseil d'administration de l'ORMR pour son leadership actif et engagé, ainsi qu'aux membres de l'équipe de l'ORMR pour le dévouement et l'engagement dont ils font preuve et pour les efforts soutenus qu'ils déploient au nom des personnes âgées de l'Ontario qui vivent dans les maisons de retraite. Je me réjouis de collaborer avec vous afin de poursuivre cette action essentielle.

Bonnie Rose

Registrare et directrice générale

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 la province en exécutant efficacement son mandat, qui consiste à faire appliquer la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* de l'Ontario.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

- Informer et sensibiliser le public
- Inspecter les maisons de retraite et faire appliquer la Loi
- Délivrer des permis aux maisons de retraite
- Tenir un registre public
- Conseiller la ministre déléguée ou le ministre délégué aux Affaires des personnes âgées

VALEURS

Excellence, équité, responsabilisation, collaboration, efficacité et efficacité

PRIORITÉS STRATÉGIQUES

PRIORITÉ N° 1	PRIORITÉ N° 2	PRIORITÉ N° 3
Efficacité de la réglementation Améliorer la sécurité des résidents et leur capacité de faire des choix par le biais de la réglementation.	Objectifs opérationnels Renforcer l'ORMR en tant qu'organisme de réglementation financièrement viable perçu comme transparent, capable de rendre des comptes et offrant de bons résultats.	Sensibilisation et collaboration des parties prenantes Mobiliser les parties prenantes afin de contribuer à faire connaître l'ORMR et d'établir des partenariats efficaces.
Protection de base : Établir des normes cohérentes en matière de sécurité des résidents et de protection des consommateurs dans tout le secteur des maisons de retraite.	Surveillance législative : Continuer d'établir des processus pour appuyer la surveillance législative.	Sensibilisation : Faire mieux connaître et comprendre les activités de l'ORMR.
Renforcement des capacités : Renforcer la capacité de l'ORMR de cerner et de contrôler les risques liés à la sécurité des résidents et à leur capacité de faire des choix.	Rôle en matière de réglementation : Le conseil d'administration rend compte du rôle joué par l'ORMR en matière de réglementation.	Partenariats : Collaborer avec des partenaires pour contribuer à améliorer la sécurité des résidents et leur capacité de faire des choix.
Délivrance de permis : Perfectionner et améliorer les processus de délivrance de permis.	Aspect financier : Assurer la stabilité financière de l'organisme pour offrir une certaine prévisibilité aux titulaires de permis et présenter de bons résultats.	
Maisons de retraite exploitées sans permis : Perfectionner les procédures relatives aux maisons exploitées sans permis.	Ressources humaines : Continuer de renforcer nos ressources humaines dans le but de constituer un organisme d'une haute efficacité doté d'un personnel engagé, compétent et dévoué.	
Examen de la Loi : Fournir des avis sur l'examen de la Loi à la ministre déléguée ou au ministre délégué/au gouvernement.		

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.

RAPPORT DU CONSEIL CONSULTATIF DES PARTIES PRENANTES

Au nom du conseil consultatif des parties prenantes (CCPP), je tiens à féliciter John Rossiter pour sa nomination au poste de président du conseil d'administration, ainsi qu'à souhaiter la bienvenue à la nouvelle registrateur et directrice générale de l'ORMR, Bonnie Rose. Je me réjouis de collaborer avec vous afin d'appuyer l'action du CCPP et de poursuivre notre relation positive avec l'ORMR.

Le CCPP exprime sa gratitude à la précédente présidente du conseil d'administration, Mary Catherine Lindberg, ainsi qu'à la précédente registrateur et directrice générale, Mary Beth Valentine. L'engagement dont elles ont fait preuve pour renforcer le CCPP au cours des quatre dernières années a permis de valoriser son rôle en tant que porte-parole efficace et défenseur des intérêts des parties prenantes.

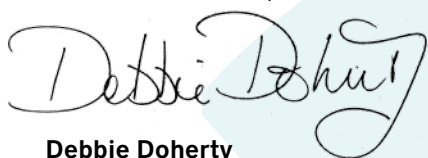
Le CCPP a accueilli cette année plusieurs nouveaux membres, notamment, pour la première fois, une personne appartenant à la famille d'un résident d'une maison de retraite. Ces nouveaux membres apportent des perspectives différentes qui viennent alimenter les discussions du CCPP et compléter les connaissances et l'expertise de ses membres de longue date. Je tiens à remercier tous nos membres, passés et actuels, pour leur dévouement au service du CCPP et de son action essentielle.

Le CCPP a participé à un éventail d'activités au cours de l'exercice écoulé, incluant l'examen quinquennal de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* par le gouvernement et le premier sondage sur l'efficacité mené auprès des parties prenantes de l'ORMR. Les membres du CCPP sont ravis de constater que leurs recommandations ont un impact direct sur l'élaboration de la politique et des procédures de l'ORMR. Plus particulièrement, la rétroaction des membres s'est avérée déterminante dans l'élaboration et la mise en œuvre du premier sondage sur l'efficacité mené auprès des parties prenantes de l'ORMR. Les discussions qui se sont tenues au sein du CCPP ont également étayé l'élaboration de ressources didactiques importantes concernant les exigences relatives aux plans de mesures d'urgence pour les maisons de retraite.

Cette année, le CCPP a grandement bénéficié des mises à jour régulières sur les activités réglementaires de l'ORMR. Ces renseignements généraux aident le CCPP à fournir une rétroaction pertinente et utile pour l'ORMR. Je signale également que le CCPP appuie les analyses et les stratégies de contrôle du risque opérationnel de l'ORMR, qui étaient incluses dans ces mises à jour régulières.

Au nom du CCPP, je tiens à remercier le conseil d'administration pour son engagement continu, efficace et éclairé envers le CCPP. À l'amorce de sa cinquième année d'existence, le CCPP attend avec intérêt les occasions qui lui permettront de fournir sa rétroaction sur le plan stratégique et le plan de communication de l'ORMR. Je suis convaincue que le CCPP continuera d'apporter de nombreuses contributions enthousiastes dans le cadre de son mandat.

Sincères salutations,



Debbie Doherty

Présidente du conseil consultatif des parties prenantes

Membres du conseil consultatif des parties prenantes :

Debbie Doherty, *présidente*

Beryl Collingwood

Joyce Fearnside

Esther Goldstein

Donna Holwell

Frank Kajfes

Paul Ouellette

Judith Wahl

Nous remercions également les anciens membres du conseil :

Evelyn Bloom

Donald Eldon

Nazira Jaffer

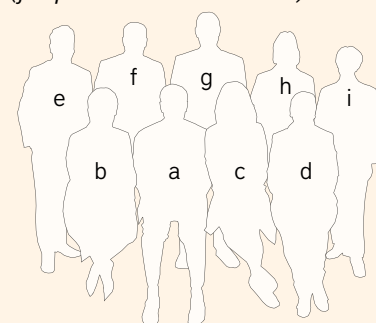
Ken Sweatman

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'ORMR



Membres du conseil d'administration

- a) **John J. Rossiter**, président
(depuis le 10 décembre 2015)
 - b) **Barbara Sullivan**
 - c) **Carla Peppler**
 - d) **Ravinder Toor**
(depuis le 1^{er} décembre 2015)
 - e) **Christopher Jodhan**
 - f) **Trevor Lee**, vice-président
 - g) **Bob Kallonen**
 - h) **Millie Christie**
 - i) **Mathilde Gravelle Bazinet**
- Mary Catherine Lindberg**, présidente
(jusqu'au 9 décembre 2015)



Rôle du conseil d'administration

La structure de gouvernance de l'ORMR est établie par la Loi, ses règlements connexes, ses règlements administratifs et un protocole d'entente conclu avec le gouvernement par le biais du Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario représentant la ministre déléguée ou le ministre délégué aux Affaires des personnes âgées. Le conseil d'administration rend compte à la ministre déléguée ou au ministre délégué par l'intermédiaire de son président.

Le conseil d'administration est chargé d'assurer la gouvernance interne et la surveillance réglementaire ainsi que d'orienter l'élaboration du plan stratégique et des priorités de l'ORMR. Le conseil d'administration et la direction se consacrent à mettre en œuvre leurs pratiques de gouvernance et de surveillance réglementaire de la façon la plus progressive possible. Le conseil d'administration s'engage à déployer des efforts soutenus pour renforcer continuellement ses pratiques de gouvernance et le contrôle de l'organisme, ainsi que pour continuer d'appuyer l'obligation publique de rendre des comptes qui incombe au gouvernement.

SES PRINCIPALES RESPONSABILITÉS SONT LES SUIVANTES :

- approuver le plan stratégique, les priorités, le plan d'activités et le budget de l'ORMR, et garantir l'intégrité des résultats financiers déclarés par l'organisme;
- superviser les postes de registrateur et directeur général, d'agent de gestion des risques et d'agent d'examen des plaintes (nomination, perfectionnement, suivi et planification de la relève);
- adopter des pratiques de gestion du risque opérationnel pertinentes;
- gérer le rendement et encadrer la surveillance;
- superviser les communications externes et les relations avec les parties prenantes;
- contrôler la qualité de la structure de gouvernance du conseil d'administration pour appuyer l'excellence en la matière.



La structure de gouvernance du conseil d'administration de l'ORMR et la procédure d'élection des membres du conseil d'administration de l'ORMR sont disponibles sur

www.ormr.ca (voir les documents intitulés « General By-Law (By-Law No. 1) » et « By-Law Number 2 », ainsi que la « Board of Directors Nominations Policy »).

Rémunération des membres du conseil d'administration

Les membres du conseil d'administration sont rémunérés sur la base des montants journaliers suivants : 627 \$ pour le président du conseil d'administration et 398 \$ pour les membres du conseil. La rémunération totale des membres du conseil d'administration en 2015-2016 s'est élevée à 143 247 \$.

Activités des comités

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 d'administration doit siéger à au moins 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 surveillance réglementaire, 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 et à l'évaluation des membres du conseil, à la surveillance de la collaboration/sensibilisation des parties prenantes, ainsi qu'à la gestion des risques dans ces domaines.
Membres à la fin de l'exercice	Barbara Sullivan, présidente, Mathilde Gravelle Bazinet, Trevor Lee et Christopher Jodhan
Réunions	Le comité s'est réuni cinq fois en 2015-2016.

2. Comité d'audit et des finances

Objectif	Aider le conseil d'administration à s'acquitter de ses responsabilités en matière de surveillance visant la communication de l'information financière, la vérification, l'éthique des affaires, la gestion du risque opérationnel et le Fonds d'urgence.
Membres à la fin de l'exercice	Trevor Lee, président, Bob Kallonen, Barbara Sullivan et Ravinder Toor
Réunions	Le comité s'est réuni quatre fois en 2015-2016.

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, incluant ce qui suit : • maintenir des politiques adaptées en matière de ressources humaines et de rémunération, ainsi que des pratiques de gestion du rendement; • s'assurer que l'ORMR adopte des pratiques exemplaires en matière de ressources humaines dans le but de créer une culture positive et un environnement permettant d'attirer et de retenir les talents requis pour remplir le mandat de l'organisme.
Membres à la fin de l'exercice	Millie Christie, présidente, Mathilde Gravelle Bazinet, Bob Kallonen et Carla Pepler
Réunions	Le comité s'est réuni cinq fois en 2015-2016.

4. Comité des nominations

Objectif	Nommer des candidats à l'élection au conseil d'administration afin de pourvoir les postes vacants, en utilisant l'outil « Experience Matrix & Qualification Criteria » et conformément aux règlements et politiques du conseil.
Membres à la fin de l'exercice	Carla Pepler, présidente, Trevor Lee et Ravinder Toor
Réunions	Le comité s'est réuni quatre fois en 2015-2016.

L'action du comité ad hoc de l'examen législatif de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* a permis d'aider le conseil d'administration à s'acquitter de ses responsabilités de surveillance relatives au mandat de l'ORMR consistant à faciliter l'examen de la Loi par la ministre déléguée ou le ministre délégué et à fournir des avis à la ministre déléguée ou au ministre délégué. Le comité s'est réuni six fois en 2015-2016.

En 2015, en plus de ses travaux habituels, le conseil d'administration a constitué un comité de recrutement de cadres pour embaucher une nouvelle personne au poste de registrateur et directeur général.

Activités de l'agente de gestion des risques et de l'agent d'examen des plaintes

L'agente de gestion des risques, Deanna Williams, rend compte au conseil d'administration et est chargée d'examiner, de contrôler et d'évaluer de façon indépendante l'efficacité avec laquelle l'ORMR fait appliquer la Loi. En 2015-2016, M^{me} Williams a présenté son premier rapport au conseil d'administration, qui l'a examiné et y a apporté une réponse. Ce rapport a été présenté lors de l'assemblée générale annuelle de l'ORMR, en novembre 2015, et peut être consulté sur www.ormr.ca.

Nommé par le conseil d'administration, auquel il rend également compte, l'agent d'examen des plaintes, Rob Goodfellow, est chargé d'examiner les plaintes dans les cas où un plaignant n'est pas satisfait de la décision de la registrature de ne prendre aucune autre mesure à l'égard de sa plainte. Dix demandes d'examen ont été adressées à M. Goodfellow en 2015-2016. La page 10 contient de plus amples renseignements à ce sujet.

ACTIVITÉS RÉGLEMENTAIRES

Registre public

L'ORMR tient un registre public sur **www.ormr.ca** qui permet aux personnes âgées et à leurs familles de prendre des décisions éclairées pour choisir une maison de retraite, en fournissant les renseignements suivants :

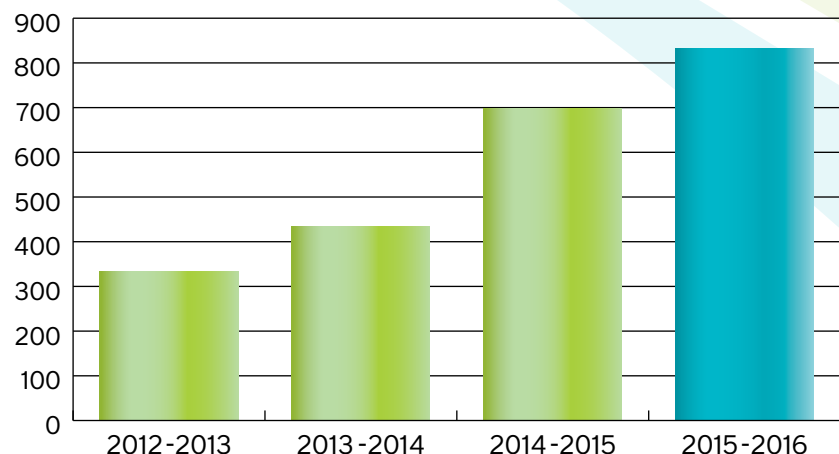
- Nom, adresse, numéros de téléphone et de télécopieur, adresse Web et adresse électronique du titulaire de permis
- Personne-ressource principale du titulaire de permis et directrice/directeur de la maison de retraite
- Statut du permis ou état de la demande
- Numéro et date de délivrance du permis
- Services en matière de soins mis à la disposition des résidents
- Nombre de locaux d'habitation et capacité d'accueil

- Présence d'extincteurs automatiques
- Rapports d'inspection
- Renseignements sur les conditions, les ordres, les sanctions administratives pécuniaires (amendes) et les décisions du Tribunal d'appel en matière de permis
- Expiration, révocation ou remise du permis.

Réception des demandes

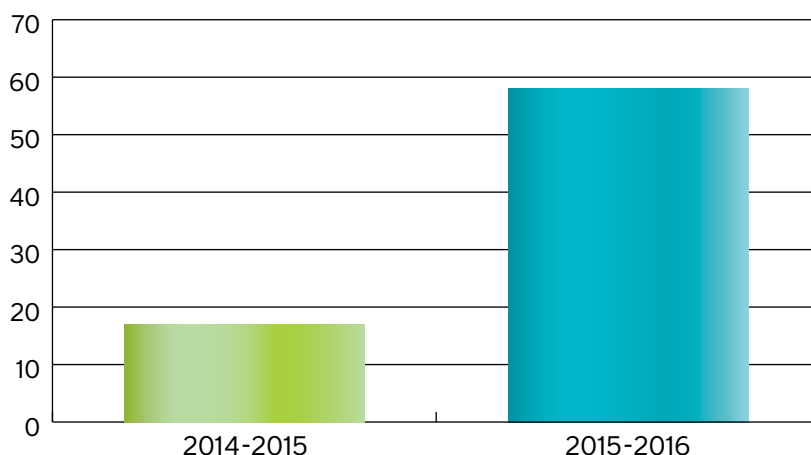
En 2015-2016, le personnel de réception a répondu à un total de 4 090 demandes. Il s'agissait, dans 47 p. 100 des cas, de demandes de renseignements généraux, dans 20 p. 100 des cas, de rapports obligatoires de préjudice soupçonné ou de risque de préjudice et, dans 3 p. 100 des cas, de plaintes effectives ou éventuelles.

Nombre de rapports obligatoires



Les demandes de renseignements généraux et les préoccupations des résidents, des exploitants et des autres membres du public concernant la conduite des maisons de retraite peuvent être formulées sur le site Web de l'ORMR (www.ormr.ca), par téléphone ou par courrier. Les appels nécessitant l'attention de l'ORMR sont transmis au service approprié au sein de l'organisme aux fins de suivi.

Nombre de dossiers de plaintes fermés par la registrateur



Plaintes auprès de la registrateur

Les plaintes déposées auprès de la registrateur doivent concerner de prétendues infractions à la Loi. La rubrique « Résidents et familles » du site Web de l'ORMR (www.ormr.ca) contient des renseignements sur les plaintes et un Formulaire de plainte.

En vue d'étudier le bien-fondé d'une plainte, la registrateur peut mener une enquête relativement à la plainte et/ou inspecter la maison. La registrateur peut tenter de recourir à la médiation ou régler la plainte, fournir des renseignements ou des instructions à telle ou telle personne, envoyer 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.

Au 31 mars 2015, huit plaintes étaient en cours de traitement. En 2015-2016, l'ORMR a reçu 55 nouvelles plaintes adressées à la registrateur et fermé 58 dossiers de plaintes, si bien que cinq dossiers restaient en instance à la fin de l'exercice. Le nombre de dossiers de plaintes fermés en 2015-2016 a augmenté par rapport à l'exercice précédent, au cours duquel la registrateur en a fermé 17.

Les dossiers de plaintes fermés en 2015-2016 incluaient dix demandes adressées à l'agent d'examen des plaintes. Au cours de l'exercice, l'agent d'examen des plaintes a effectué huit examens, dont sept ont confirmé la décision de la registrateur.

**Cinquante-huit
(58) dossiers de plaintes ont été fermés**
au cours de l'exercice écoulé
et **cinq** restaient en instance à la fin de l'exercice.

Délivrance de permis, conditions, refus et révocations

Le personnel de l'ORMR a reçu, évalué et traité de nombreuses demandes au cours du dernier exercice. En 2015-2016, l'ORMR a délivré 72 permis, dont 17 pour des nouvelles constructions, 53 pour des transferts de propriété et deux pour des maisons de retraite dont il a été constaté qu'elles étaient exploitées sans permis.

Aux termes de la Loi, la registrateur doit refuser de délivrer un permis à un demandeur qui ne fournit pas les renseignements exigés ou qui ne satisfait pas aux critères de délivrance de permis énoncés dans la Loi.

La registrateur peut également assujettir un permis aux conditions qu'elle estime appropriées, au moment de la délivrance du permis ou par la suite.

Enfin, la registrateur peut révoquer un permis si le titulaire ne satisfait plus aux critères de délivrance énoncés dans la Loi, s'il enfreint la Loi ou s'il a fait une fausse déclaration dans sa demande de permis ou dans tout document ou renseignement exigé.

Avant de prendre toute mesure de ce type, la Loi impose à la registrateur de signifier au préalable un avis d'intention qui énonce les motifs de la décision envisagée (refus, conditions ou révocation) et qui donne au demandeur ou au titulaire de permis l'occasion de présenter des observations écrites à l'égard de tout élément indiqué dans l'avis.

Les demandeurs et les titulaires de permis ont le droit d'interjeter appel des décisions de la registrateur de refuser de délivrer un permis, d'assujettir un permis à des conditions ou de révoquer un permis. Les appels sont entendus par le Tribunal d'appel en matière de permis.

Inspections

Les inspecteurs de l'ORMR sont habilités à entrer dans les maisons de retraite pour procéder à une inspection.

Il existe quatre principaux types d'inspections : les inspections routinières, les inspections de conformité, les inspections liées aux plaintes et les inspections liées à l'obligation de faire rapport. Chaque maison de retraite fait l'objet d'une inspection routinière au moins une fois tous les trois ans. Une plainte déposée à l'encontre d'une maison de retraite peut déboucher sur une inspection liée aux plaintes. L'ORMR procède à une inspection

liée à l'obligation de faire rapport lorsqu'il reçoit des rapports sur des cas de préjudice ou de risque de préjudice visant les résidents dans des circonstances spécifiques. Tous les rapports d'inspection sont publiés dans le registre public.

Avant toute publication, une copie du rapport d'inspection préliminaire est remise au titulaire de permis, qui a la possibilité de fournir une réponse écrite. Les titulaires de permis sont invités à profiter de cette occasion pour décrire la ou les mesure(s) qui a/ont été ou qui est/sont prise(s) pour résoudre les problèmes de non-conformité recensés.

À la fin de l'exercice 2014-2015, toutes les maisons de retraite titulaires d'un permis avaient fait l'objet d'une inspection routinière. En 2015-2016, l'ORMR a davantage concentré ses efforts sur les inspections de conformité, dans le cadre du suivi des inspections routinières réalisées durant l'exercice précédent, comme indiqué ci-dessous.



INSPECTIONS ROUTINIÈRES

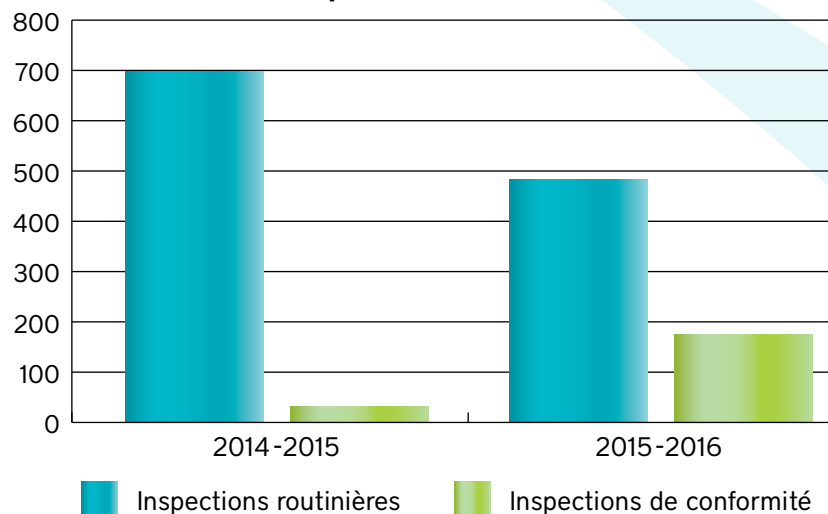
En 2015-2016, l'ORMR a effectué 483 inspections routinières.

Durant chaque inspection routinière, l'inspecteur informe l'exploitant de la maison de retraite de tout problème de non-conformité observé. Les inspecteurs peuvent également recenser les points susceptibles de devoir être révisés ou traités en vue des futures inspections.

Les problèmes de non-conformité les plus couramment observés durant les inspections routinières sont liés à la formation du personnel, à la politique de tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence, ainsi qu'aux plans de mesures d'urgence.

L'ORMR a constaté que la plupart des titulaires de permis

Comparatif des inspections routinières et des inspections de conformité



Quatre cent
quatre-vingt-trois
(483)
inspections
routinières
ont été réalisées.

appuient les processus de délivrance de permis et d'inspection et qu'ils déploient des efforts inlassables pour atteindre et maintenir la conformité.

INSPECTIONS LIÉES AUX PLAINTES

La registrature peut faire procéder à une inspection pour évaluer le bien-fondé d'une plainte. Dans certaines circonstances recoupant largement celles qui s'appliquent aux inspections liées à l'obligation de faire rapport, la registrature peut faire procéder à l'inspection immédiate d'une maison de retraite suite au dépôt d'une plainte.

En 2015-2016, l'ORMR a effectué 21 inspections liées aux plaintes.



INSPECTIONS LIÉES À L'OBLIGATION DE FAIRE RAPPORT

Le personnel des maisons de retraite, les titulaires de permis, les bénévoles et les fournisseurs de soins et de services sont tenus par la Loi de faire un rapport dans les cas suivants :

- L'administration d'un traitement ou de soins à un résident de façon inappropriée ou incompétente, laquelle a causé un préjudice ou un risque de préjudice au résident.
- De mauvais traitements infligés à un résident par qui que ce soit ou un acte de négligence commis envers un résident par le titulaire de permis ou le personnel de la maison de retraite, s'ils ont ou s'il a causé un préjudice ou un risque de préjudice au résident.
- Un acte illégal, lequel a causé un préjudice ou un risque de préjudice à un résident.
- La mauvaise utilisation ou le détournement soupçonné(e) de l'argent d'un résident.

Les rapports obligatoires peuvent être faits de façon anonyme 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 résidents des maisons de retraite ont la possibilité de faire rapport, mais la Loi ne les y oblige pas.

Au cours du dernier exercice, l'ORMR a effectué 544 inspections liées à l'obligation de faire rapport, contre un peu plus de 460 en 2014-2015. Dans 56 p. 100 des cas, les inspecteurs ont constaté une conformité à la Loi.

Mise en conformité et exécution de la Loi

L'ORMR supervise les activités de mise en conformité et d'exécution de la Loi dans le but de protéger les résidents et de faire en sorte que les maisons de retraite soient exploitées conformément à la Loi et à ses règlements. Dans le cadre de ses activités de mise en conformité et d'exécution de la Loi, l'ORMR peut recourir à un éventail de mesures progressives allant de la sensibilisation à l'émission d'ordres d'exécution, en passant par l'envoi de lettres d'avertissement, selon la nature et la gravité des problèmes de non-conformité du titulaire de permis, ainsi qu'en fonction de ses antécédents en la matière.

Les ordres signifiés par la registrature incluent les ordres de présenter une demande de permis ou de mettre fin à l'exploitation d'une maison de retraite, les sanctions administratives pécuniaires (amendes), les ordres de conformité imposant à un titulaire de permis de prendre certaines mesures (ou bien de s'en abstenir) pour se conformer à la Loi, et les ordres de gestion enjoignant à un titulaire de permis de retenir les services d'un gestionnaire pour administrer sa maison de retraite.

Vingt et une
(21)
inspections
liées à l'obligation
de faire rapport
ont été réalisées.

En 2015-2016, la registrateur a :

- rendu une décision de refuser un permis;
- délivré un nouveau permis assujéti à des conditions;
- rendu deux décisions d'assujettir un permis existant à des conditions;
- émis cinq ordres de révoquer un permis;
- émis cinq ordres de présenter une demande de permis ou de mettre fin à l'exploitation de la maison de retraite;
- émis cinq ordres de conformité;
- ordonné neuf sanctions administratives (amendes).

Information et sensibilisation

L'ORMR utilise un éventail de stratégies et d'outils de communication pour mobiliser chaque maison de retraite, de même que les associations et représentants du secteur, les partenaires communautaires et les autres parties prenantes. L'ORMR fournit des renseignements sur son rôle et son action en tant qu'organisme de réglementation visant à protéger les résidents des maisons de retraite et informe le public afin de promouvoir la sensibilisation à la Loi et aux règlements, d'en favoriser la compréhension et d'encourager la mise en conformité.

Voici les faits saillants de nos activités de sensibilisation en 2015-2016 :

SENSIBILISATION DES TITULAIRES DE PERMIS

- Plus de dix présentations destinées aux titulaires de permis à l'échelle de la province portant sur notre rôle de réglementation et sur la Loi, notamment dans le cadre des tournées de présentation d'une association du secteur qui ont été organisées dans plusieurs villes au cours du printemps et de l'automne.
- Ressources didactiques destinées aux exploitants, incluant des lignes directrices sur le plan de mesures d'urgence et une fiche d'information sur les évacuations planifiées, qui ont également été affichées sur notre site Web.
- Webinaires éducatifs pour les exploitants au printemps et à l'automne.

SENSIBILISATION DES RÉSIDENTS/FAMILLES

- Participation du personnel à plusieurs salons et conférences à l'intention des personnes âgées.
- Présentations, dans diverses maisons de retraite, sur notre rôle et sur la Loi.
- Mention de l'ORMR dans 15 articles (publications en ligne et presse écrite).
- Publication de trois ressources imprimées contenant des renseignements sur l'ORMR à l'intention des personnes âgées.
- Sélection, par les rédacteurs en chef de plusieurs médias francophones et anglophones de toute la province, de trois articles sur le registre public, les plaintes et l'obligation de faire rapport, aux fins de publication par le biais d'un service de diffusion de nouvelles.



SENSIBILISATION DES PARTIES PRENANTES

- Rencontre entre le personnel et plus de 15 groupes d'intervenants clés pour discuter de plusieurs enjeux visant les personnes âgées et questions réglementaires.
- Présentations du personnel à un grand nombre de parties prenantes à l'échelle de l'Ontario.
- Réalisation du premier sondage de l'ORMR sur l'efficacité mené auprès des parties prenantes. Aux termes du PE, l'ORMR doit demander à une tierce partie indépendante d'effectuer un sondage auprès des parties prenantes de l'organisme au moins une fois tous les trois ans, afin d'examiner ce que savent les intervenants au sujet de l'ORMR et quelle est leur opinion quant à son efficacité.
 - Selon les résultats d'ensemble du sondage, les titulaires de permis, les exploitants, les conseils de résidents, les autres groupes de résidents des maisons de retraite et les intervenants clés connaissent l'ORMR et en ont une bonne impression.
 - Sur la base de ces résultats encourageants, l'ORMR continuera de concentrer ses efforts sur l'amélioration des communications et des activités de sensibilisation des parties prenantes.
 - Pour obtenir des résultats plus détaillés, le sondage peut être consulté sur www.ormr.ca.

Plus de 10
présentations destinées aux
titulaires de permis portant sur
le rôle de réglementation de
l'ORMR et sur la Loi.

**Rencontre entre
le personnel et
plus de 15**
**groupes
d'intervenants.**

**Réalisation du
premier**
sondage de l'ORMR
**sur l'efficacité mené auprès
des parties prenantes.**

AUTRES ACTIVITÉS

Fermetures de maisons de retraite

En 2015-2016, l'ORMR a géré la fermeture brutale de trois maisons de retraite. Pour la famille et les résidents, l'incertitude liée aux conditions de logement peut être à la fois source de difficultés et de stress. L'ORMR a communiqué et collaboré avec les partenaires communautaires afin de coordonner la sécurité des résidents. Dans certaines situations, les résidents ont bénéficié du Fonds d'urgence pour les aider à se reloger dans une autre maison de retraite.



Fonds d'urgence

L'ORMR gère un Fonds d'urgence au profit des résidents des maisons de retraite. Dans certaines situations d'urgence (c.-à-d. lorsqu'une maison de retraite subit des pertes ou des dommages qui l'empêchent de fournir des services en matière de soins ou d'hébergement en toute sécurité), les résidents peuvent présenter une demande d'indemnisation. Au 31 mars 2016, la registratrice a versé 16 paiements dans le cadre du Fonds d'urgence à des résidents de maisons de retraite, pour un montant total de plus de 25 000 \$.

Plaintes liées à l'administration de l'ORMR

Les plaintes ou préoccupations qui concernent l'administration de l'ORMR peuvent être reçues directement par la direction, les membres du personnel ou les agents de réception des plaintes. Elles sont transmises au personnel compétent aux fins d'examen et de règlement. 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. Par ailleurs, le conseil d'administration est informé des préoccupations importantes. Au 31 mars 2016, sept plaintes ont été reçues.

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 version anglaise du présent rapport annuel est disponible sur www.rhra.ca.

RÉALISATIONS CLÉS

Voici un récapitulatif des initiatives et objectifs réglementaires fixés pour la période visée par le rapport, ainsi que des résultats obtenus en 2015-2016.

Efficacité de la réglementation

Efficacité de la réglementation : réalisation n° 1

Initiative	Établir des normes cohérentes en matière de sécurité des résidents et de protection des consommateurs dans tout le secteur des maisons de retraite.
Objectifs pour 2015-2016	Diminution globale du taux de problèmes de non-conformité observés durant les inspections routinières. Mener au moins dix activités d'information/de sensibilisation dans les domaines de la formation du personnel et des bénévoles, des politiques et stratégies écrites, des plans de mesures d'urgence et de la procédure de présentation d'une plainte au titulaire de permis. Diminution globale et individuelle des problèmes de non-conformité dans les domaines de la formation du personnel et des bénévoles et des politiques et stratégies écrites. Mettre en œuvre la fonction centralisée de surveillance de la conformité pour élaborer des pratiques exemplaires et améliorer les mécanismes de suivi et de règlement dans le cadre des inspections et des autres activités réglementaires.
Résultats en 2015-2016	Les premiers résultats semblent indiquer une diminution du taux de problèmes de non-conformité observés durant les inspections routinières, même s'il est nécessaire d'approfondir l'analyse et le suivi des résultats. Plus de dix activités d'information/de sensibilisation ont été menées dans les domaines prioritaires au cours de l'exercice. L'ORMR a mis en œuvre la nouvelle fonction centralisée de surveillance de la conformité au cours de l'exercice, afin de contribuer à l'amélioration de la surveillance et du règlement des problèmes de non-conformité.

Efficacité de la réglementation : réalisation n° 2

Initiative	Renforcer la capacité de l'ORMR de cerner et de contrôler les risques liés à la sécurité des résidents et à leur capacité de faire des choix.
Objectifs pour 2015-2016	Instituer le modèle de contrôle du risque opérationnel des activités réglementaires, en faisant ce qui suit : • désigner un cadre responsable et constituer une équipe de projet pour superviser la mise en œuvre du modèle; • élaborer des protocoles écrits, notamment un processus et des critères pour recenser les problèmes aigus en matière de réglementation; • lancer un projet pilote visant le recensement des problèmes, la sélection d'une équipe de projet, la planification de projet et la mesure des résultats pour évaluer le succès des stratégies de projet. Lancer la stratégie analytique de l'ORMR en faisant ce qui suit : • désigner un cadre responsable et constituer une équipe de projet pour superviser la mise en œuvre;

Efficacité de la réglementation : réalisation n° 2

	• examiner tous les fonds de données de l'ORMR et créer un répertoire; • examiner les capacités du système de TI; • recenser les spécialistes du domaine et les dépositaires des données; • former le personnel en matière de gouvernance des données; • commencer l'étape suivante de l'analyse des données obtenues dans le cadre des inspections. Recenser au moins trois paramètres clés pour évaluer le rendement du personnel dans chacun des domaines suivants : • inspections; • plaintes; • réception des demandes; • délivrance des permis.
Résultats en 2015-2016	Au cours de l'exercice, l'ORMR a entrepris un projet pilote pour mettre à l'essai le modèle de contrôle du risque opérationnel. Ce projet a permis d'étudier les cas de violence entre résidents et d'obtenir des contributions utiles, à la fois sur la méthodologie de contrôle du risque opérationnel et sur le sujet spécifique de la violence entre résidents. L'ORMR a procédé à un examen interne de ses capacités analytiques actuelles. L'organisme a recensé plusieurs possibilités et difficultés en matière de gestion des données, concernant notamment ses processus de création et de consignation des données, son système de données, les capacités du personnel, ainsi que les pratiques de gestion des données et de surveillance. Les résultats de cet examen sont utilisés dans le cadre des efforts d'amélioration continus qui sont déployés en matière d'analyse des données. L'ORMR a ajouté des ressources dédiées à l'analyse des données pour appuyer sa stratégie analytique globale. L'analyse des données sur les résultats des inspections a été amorcée et se poursuivra durant tout le prochain exercice et au-delà. À la clôture de l'exercice, l'ORMR avait recensé des indicateurs de rendement clés aux fins de présentation au conseil d'administration avec des définitions claires, et ce, lorsque les données sont disponibles.

Efficacité de la réglementation : réalisation n° 3

Initiative	Perfectionner et améliorer les processus de délivrance de permis.
Objectifs pour 2015-2016	Mettre à l'essai et lancer un portail en ligne destiné aux titulaires de permis incluant des fonctionnalités visant : • les avis de changement; • les exigences liées au rapport annuel; • la gestion des frais.
Résultats en 2015-2016	Les éléments de base du portail en ligne ont été élaborés; toutefois, l'ORMR a décidé d'en différer la mise en œuvre afin de l'adapter aux autres initiatives d'amélioration des communications.

Efficacité de la réglementation : réalisation n° 4

Initiative	Perfectionner les procédures relatives aux maisons exploitées sans permis.
Objectifs pour 2015-2016	Sur la base des protocoles du modèle de contrôle du risque opérationnel, lancer une initiative en faisant ce qui suit : • constituer une équipe de projet; • planifier le projet; • examiner les renseignements sur les maisons exploitées sans permis; • définir des tactiques et des stratégies pour traiter la question des maisons exploitées sans permis; • définir les mesures des résultats pour évaluer le succès des stratégies.
Résultats en 2015-2016	Des progrès ont été réalisés dans ce domaine en définissant et en clarifiant le problème des maisons exploitées sans permis, ainsi que l'approche adoptée par l'ORMR pour le résoudre. En 2015-2016, la registrature a émis cinq ordres de présenter une demande de permis ou de mettre fin à l'exploitation. Au cours de l'exercice écoulé, l'ORMR a effectué 23 inspections dans des établissements pour déterminer s'ils correspondent à la définition d'une maison de retraite.

Effacité de la réglementation : réalisation n° 5

Initiative	Fournir des avis sur l'examen de la Loi à la ministre déléguée ou au ministre délégué/ au gouvernement.
Objectifs pour 2015-2016	Procéder à un examen exhaustif et à une analyse et formuler des recommandations au gouvernement concernant les modifications législatives.
Résultats en 2015-2016	L'ORMR a présenté ses observations au gouvernement dans le cadre du processus d'examen de la Loi.

Objectifs opérationnels

Objectifs opérationnels : réalisation n° 1

Initiative	Continuer d'établir des processus pour appuyer la surveillance législative.
Objectifs pour 2015-2016	Apporter une réponse au premier rapport annuel de l'agente de gestion des risques. Procéder à un examen en collaboration avec le SAPAO et la ministre déléguée ou le ministre délégué pour mettre à jour le PE, le cas échéant.
Résultats en 2015-2016	L'ORMR a reçu le rapport de l'agente de gestion des risques et y a répondu dans le cadre de son assemblée générale annuelle. Le rapport et la réponse apportée figurent sur le site Web de l'ORMR.

Objectifs opérationnels : réalisation n° 2

Initiative	Le conseil d'administration rend compte du rôle joué par l'ORMR en matière de réglementation.
Objectifs pour 2015-2016	Commencer à élaborer un cadre relatif au rôle joué par l'organisme en matière de réglementation en : • recensant les intrants et les activités clés de l'ORMR qui sont nécessaires pour obtenir les résultats souhaités en matière de réglementation. Recenser les principaux résultats à court terme en matière de formation ou de changement d'attitude des parties prenantes. Poursuivre la mise en œuvre des pratiques de gestion du risque opérationnel, incluant : • la validation des risques recensés et l'établissement des priorités; • l'élaboration d'un plan d'intervention en réponse aux risques prioritaires; • l'adoption de processus documentés d'examen des risques.
Résultats en 2015-2016	La première version du cadre relatif au rôle joué par l'organisme en matière de réglementation a été élaborée et communiquée au conseil d'administration et au conseil consultatif des parties prenantes. La mise en œuvre des pratiques de gestion du risque opérationnel s'est poursuivie en procédant à la validation des risques, à l'établissement et l'examen des priorités, ainsi qu'à l'élaboration de plans d'atténuation applicables pour les risques présentant la plus haute priorité. L'équipe de direction examine régulièrement le risque opérationnel.

Objectifs opérationnels : réalisation n° 3

Initiative	Assurer la stabilité financière de l'organisme pour offrir une certaine prévisibilité aux titulaires de permis et présenter de bons résultats.
Objectifs pour 2015-2016	Mettre en place le barème des droits 2016. Choisir un fournisseur et mener à leur terme des négociations sur les locations convenables qui répondent aux exigences des établissements.
Résultats en 2015-2016	L'examen annuel du barème des droits a été réalisé et le barème des droits 2016 a été communiqué aux titulaires de permis. Les négociations sur les ententes de location définitives se poursuivaient à la fin de l'exercice.

Objectifs opérationnels : réalisation n° 4

Initiative	Continuer de renforcer nos ressources humaines dans le but de constituer un organisme d'une haute efficacité doté d'un personnel engagé, compétent et dévoué.
Objectifs pour 2015-2016	Intégrer les objectifs documentés en matière de perfectionnement du personnel dans les ressources et les pratiques d'attribution des tâches pour appuyer la planification de carrière et de la relève à plus long terme. Après avoir terminé le premier sondage auprès des employés : • recenser les éléments d'amélioration prioritaires; • rédiger et mettre en œuvre des plans d'amélioration; • définir le calendrier de suivi de l'évaluation des améliorations.
Résultats en 2015-2016	L'élaboration des pratiques de gestion des ressources humaines se poursuit dans les domaines du perfectionnement du personnel et de la planification de la relève. Suite aux résultats très encourageants obtenus dans le cadre du premier sondage mené auprès des employés, les mécanismes internes de communication et de formation ont davantage été axés sur les priorités et les réalisations de l'organisme.

Sensibilisation et collaboration des parties prenantes

Sensibilisation et collaboration des parties prenantes : réalisation n° 1

Initiative	Faire mieux connaître et comprendre les activités de l'ORMR.
Objectifs pour 2015-2016	Par le biais d'un fournisseur tiers, concevoir et réaliser le sondage de l'ORMR sur l'efficacité mené auprès des parties prenantes, et en analyser les résultats. Utiliser l'analyse des résultats du sondage pour cerner les priorités en matière de communication et évaluer les améliorations. Mener 20 activités d'information/de sensibilisation auprès des exploitants et du personnel des maisons de retraite. Mener au moins dix activités d'information/de sensibilisation destinées aux résidents, aux familles et au grand public, incluant le tournage de vidéos mettant en scène des résidents, la participation à des salons professionnels et la publication de trois à six articles/publicités pour contribuer à faire mieux connaître le rôle et les activités de l'ORMR.
Résultats en 2015-2016	L'ORMR a réalisé son sondage sur l'efficacité mené auprès des parties prenantes avec le soutien de l'institut Pollara. Les résultats de ce sondage, ainsi que les autres éléments de rétroaction des parties prenantes, constituent un volet essentiel de l'établissement des priorités en matière de communication. Un résumé des résultats a été mis en ligne sur le site Web de l'ORMR. L'ORMR a rencontré plus de 15 groupes d'intervenants clés pour discuter de plusieurs enjeux visant les personnes âgées et questions réglementaires. En outre, l'ORMR a effectué plus de dix présentations destinées aux titulaires de permis et au personnel des maisons de retraite à l'échelle de l'Ontario. L'ORMR a élaboré des ressources didactiques destinées aux exploitants, incluant des lignes directrices sur les plans de mesures d'urgence et une fiche d'information sur les évacuations planifiées, qui ont été mises à disposition sur son site Web.

Sensibilisation et collaboration des parties prenantes : réalisation n° 2

Initiative	Améliorer la capacité de l'ORMR de gérer les enjeux externes de façon efficace et efficiente.
Objectifs pour 2015-2016	Élaborer et mettre en œuvre une stratégie et un plan de gestion des situations de crise.
Résultats en 2015-2016	L'ORMR a effectué une simulation pour tester sa capacité et sa résilience dans une situation de crise. Les enseignements tirés de cet exercice étayeront les prochaines versions de son plan et de ses processus, ainsi que les futures simulations.

Sensibilisation et collaboration des parties prenantes : réalisation n° 3

Initiative	Collaborer avec des partenaires pour contribuer à améliorer la sécurité des résidents et leur capacité de faire des choix.
Objectifs pour 2015-2016	Établir au moins trois ententes de partenariat proactives avec d'autres organisations et organismes de réglementation.
Résultats en 2015-2016	Un membre du personnel de l'ORMR siège désormais au Comité d'examen des décès en matière de soins gériatriques et de longue durée relevant du Bureau du coroner en chef. Le Bureau du coroner en chef dispense une formation au personnel de l'ORMR, tout en formant son propre personnel sur le mandat et le rôle de l'ORMR. L'ORMR a organisé, à intervalles réguliers, des rencontres directes avec le Bureau du commissaire des incendies et de la gestion des situations d'urgence, qui ont permis aux services d'incendie locaux de tisser des liens plus directs avec l'ORMR. L'ORMR a participé activement au projet pilote conjoint de London regroupant des organismes de réglementation qui s'occupent des établissements hébergeant des personnes vulnérables, afin d'élaborer un processus et un outil d'échange de renseignements. L'ORMR a présenté son mandat et son rôle à l'Investigation Enforcement Directors' Council.



APERÇU FINANCIER

L'examen financier qui suit se fonde sur les états financiers audités de l'ORMR pour l'exercice clos le 31 mars 2016 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 troisième année complète d'autofinancement : seuls les droits annuels et les droits de demande perçus ont servi à soutenir les activités opérationnelles de base, incluant les examens réguliers aux fins de délivrance de permis ainsi que les activités de gestion, d'inspection, de mise en conformité et d'exécution de la Loi.

Les soldes de trésorerie et des produits différés indiquent que les fonds versés au début du mois de janvier 2016 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 subi les effets induits par le fait que certains investissements sont arrivés à échéance et par la hausse des droits de demande due aux transferts de propriété et aux nouvelles constructions. Les transferts ont été affectés à une réserve de fonctionnement grevée d'une allocation interne et rendent compte des mesures importantes prises pour continuer d'assurer l'autofinancement de l'ORMR, et ce, dans le respect de ses obligations de financement en vertu de la Loi. Une somme importante liée au fonctionnement a été versée pour accroître le Fonds d'urgence et en assurer la stabilité. Les charges payées au cours de l'exercice correspondent aux activités de l'ORMR et se composent principalement de charges de fonctionnement et d'investissements dans les immobilisations pour appuyer son mandat réglementaire de base. L'état des résultats et l'état des flux de trésorerie rendent compte de ces activités opérationnelles au 31 mars 2016 et pour l'exercice clos à cette date.

Produits

En 2015-2016, le solde des produits a atteint 7,4 millions de dollars. Les produits de l'ORMR ont dépassé les prévisions et augmenté de 17 p. 100 par rapport à l'exercice précédent, ce qui s'explique par le nombre de demandes de permis présentées. Le solde des produits de l'ORMR inclut les droits de permis annuels (6,3 millions de dollars), les droits de demande (900 000 \$) et d'autres produits (200 000 \$). Les produits proviennent principalement des droits annuels, qui représentent 85 p. 100 du solde total. Les droits annuels sont facturés par année civile et comptabilisés pour l'exercice auquel ils se rapportent. Les droits de permis annuels pour l'exercice correspondent aux droits perçus à compter du 1^{er} avril 2015 jusqu'à la fin de l'exercice. Les produits issus des droits de demande se fondent sur l'activité découlant principalement des transferts de propriété et des nouvelles constructions au cours de l'exercice. Leur solde (873 000 \$) a augmenté de 61 p. 100 par rapport à l'exercice précédent en raison du volume important et inattendu des activités de transfert.

Un excédent de 1,1 million de dollars a été enregistré, dont 830 000 \$ (soit 75 p. 100) ont été réservés pour abonder une réserve de fonctionnement grevée d'une allocation interne afin de 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 compte tenu de son niveau d'activité accru sur les questions relatives à la mise en conformité et à l'exécution de la Loi. 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 continuent de se stabiliser 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 charges de fonctionnement permanentes. Les autres montants correspondent aux honoraires d'avocat et d'expert-conseil, 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 enregistrés conformément aux conventions comptables énoncées.

Fonds d'urgence

L'ORMR s'engage à satisfaire aux exigences relatives au Fonds d'urgence et aux dispositions sur les demandes et les paiements qui sont entrées en vigueur en janvier 2014. Toutes les sanctions administratives pécuniaires et tous les intérêts perçus par l'ORMR ont été versés au Fonds. Au cours de l'exercice écoulé, la registraire a versé les 16 tout premiers paiements dans le cadre du Fonds d'urgence, pour un montant total de 25 839 \$. L'ORMR a affecté au Fonds d'urgence une somme de 300 000 \$ liée au fonctionnement.



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 2016 et pour l'exercice clos à cette date. Dans son rapport, qui figure à la page 24, 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.



Bonnie Rose
Registrare et directrice générale



Jay O'Neill
Directeur général des opérations

Toronto, Canada
15 juin 2016

**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 2016 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 2016 ainsi que des résultats de son fonctionnement et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.

Comptables professionnels agréés
Experts-comptables autorisés
Le 15 juin 2016

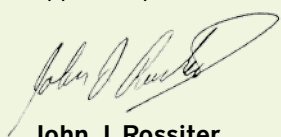
ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Au 31 mars 2016

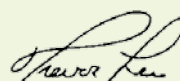
	2016	2015
	\$	\$
Actif		
À court terme		
Trésorerie	8 712 969	7 512 832
Placements à court terme (note 3)	300 000	315 254
Débiteurs (note 2)	991 392	859 204
Charges payées d'avance	172 019	108 962
Sommes à recevoir au titre de la TVH	26 711	51 089
	10 203 091	8 847 341
Placements à long terme (note 3)	921 000	1 200 000
Trésorerie affectée au Fonds d'urgence (note 9)	566 280	273 414
Immobilisations (note 4)	432 163	540 262
	12 122 534	10 861 017
Passif		
À court terme		
Créditeurs et charges à payer (note 5)	584 382	579 453
Produits reportés (note 6)	4 853 700	4 615 200
	5 438 082	5 194 653
Apports reportés pour immobilisations	252 301	331 073
Incitatif à la location reporté (note 7)	7 060	17 740
	5 697 443	5 543 466
Actif net		
Non affecté	978 811	994 137
Affecté au Fonds d'urgence (note 9)	566 280	273 414
Grevé d'une affectation interne (note 8)	4 880 000	4 050 000
	6 425 091	5 317 551
	12 122 534	10 861 017

Engagements et éventualités (note 10)

Approuvé par le conseil d'administration,



John J. Rossiter,
président du conseil d'administration



Trevor Lee,
président du comité d'audit et des finances

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Office de réglementation des maisons de retraite

ÉTAT DES RÉSULTATS

pour l'exercice clos le 31 mars 2016

	2016			2015		
	Fonds de fonctionnement	Fonds d'urgence (Note 9)	Total	Fonds de fonctionnement	Fonds d'urgence (Note 9)	Total
	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Produits						
Droits annuels	6 288 596	-	6 288 596	6 023 732	-	6 023 732
Droits de demande	872 725	-	872 725	542 744	-	542 744
Autres frais	9 356	-	9 356	18 528	-	18 528
Sanctions administratives pécuniaires	-	13 040	13 040	-	14 290	14 290
Intérêts créditeurs	114 486	5 665	120 151	113 500	2 960	116 460
Amortissement des apports reportés pour immobilisations	78 772	-	78 772	89 250	-	89 250
	7 363 935	18 705	7 382 640	6 787 754	17 250	6 805 004
Charges						
Salaires et avantages sociaux	4 653 033	-	4 653 033	4 304 914	-	4 304 914
Fonctionnement	1 431 534	-	1 431 534	1 393 042	-	1 393 042
Amortissement des immobilisations	164 694	-	164 694	117 900	-	117 900
Paiements au titre du Fonds d'urgence	-	25 839	25 839	-	-	-
	6 249 261	25 839	6 275 100	5 815 856	-	5 815 856
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	1 114 674	(7 134)	1 107 540	971 898	17 250	989 148

Office de réglementation des maisons de retraite

ÉTAT DE L'ÉVOLUTION DE L'ACTIF NET

pour l'exercice clos
le 31 mars 2016

	2016				2015			
	Non affecté	Affecté au Fonds d'urgence (note 9)	Grevé d'une affectation interne (note 8)	Total	Non affecté	Affecté au Fonds d'urgence (note 9)	Grevé d'une affectation interne (note 8)	Total
	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Actif net au début de l'exercice	994 137	273 414	4 050 000	5 317 551	772 239	256 164	3 300 000	4 328 403
Excédent des produits sur les charges	1 114 674	(7 134)	-	1 107 540	971 898	17 250	-	989 148
Montant transféré dans le Fonds d'urgence (note 9)	(300 000)	300 000	-	-	-	-	-	-
Montant transféré dans l'actif net grevé d'une affectation interne (note 8)	(830 000)	-	830 000	-	(750 000)	-	750 000	-
Actif net à la fin de l'exercice	978 811	566 280	4 880 000	6 425 091	994 137	273 414	4 050 000	5 317 551

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

pour l'exercice clos le 31 mars 2016

	2016	2015
	\$	\$
Activités de fonctionnement		
Excédent des produits sur les charges	1 107 540	989 148
Éléments sans effet sur la trésorerie		
Amortissement des immobilisations	164 694	117 900
Amortissement des apports reportés pour immobilisations	(78 772)	(89 250)
Amortissement de l'incitatif à la location reporté	(10 680)	(10 680)
	1 182 782	1 007 118
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement de fonctionnement		
Débiteurs	(132 188)	(101 977)
Charges payées d'avance	(63 057)	(12 348)
Sommes à recevoir au titre de la TVH	24 378	(20 875)
Créditeurs et charges à payer	4 929	195 897
Produits reportés	238 500	50 850
	1 255 344	1 118 665
Activités d'investissement		
Acquisition d'immobilisations	(56 595)	(388 386)
Acquisition de placements	(21 000)	(1 515 254)
Produit du remboursement de placements	315 254	8 115 151
Augmentation de la trésorerie affectée	(292 866)	(17 250)
	(55 207)	6 194 261
Activités de financement		
Augmentation des apports reportés pour immobilisations	–	151 650
Augmentation de la trésorerie	1 200 137	7 464 576
Trésorerie au début de l'exercice	7 512 832	48 256
Trésorerie à la fin de l'exercice	8 712 969	7 512 832

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 mars 2016

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

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

1. Principales méthodes comptables

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

a) *Comptabilité par fonds*

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

Le Fonds d'urgence présente les fonds détenus en fiducie afin de pouvoir satisfaire aux demandes d'indemnisation des résidents actuels et des anciens résidents de maisons de retraite relativement à des événements survenant à compter du 1^{er} janvier 2014 si les critères de présentation d'une demande d'indemnisation ou de paiement sont respectés.

b) *Placements*

Les placements sont comptabilisés au coût après amortissement.

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	50 %
Matériel informatique	33 %
Mobilier et agencements	20 %
Améliorations locatives	Sur la durée restante du contrat de location
Système de délivrance de permis	20 %

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

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.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 mars 2016

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 annuels

Les droits 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 annuels sont exigibles le premier jour de l'année civile. Les droits annuels payés chaque trimestre sont assujettis à des frais financiers qui sont reportés et 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.

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, des débiteurs ainsi que des créditeurs et charges à payer de l'ORMR se rapproche de leur valeur comptable.

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, à 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 des diverses catégories d'immobilisations. Les résultats réels peuvent différer de ces estimations.

2. Débiteurs

	2016	2015
	\$	\$
Débiteurs	981 852	851 083
Intérêts à recevoir	9 540	8 121
	991 392	859 204

Les débiteurs sont présentés déduction faite d'une provision pour créances douteuses de néant (14 986 \$ en 2015).

NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 mars 2016

3. Placements

Les placements comprennent des certificats de placement garanti (« CPG ») dont certains comportent diverses dates d'échéance, la plus éloignée étant en 2020. L'ORMR a négocié pour ses placements en trésorerie des taux plus avantageux que les rendements offerts pour les placements à court terme dans l'actuelle conjoncture du marché.

	2016	2015
	\$	\$
Placements à court terme	300 000	315 254
Placements à long terme	921 000	1 200 000
	1 221 000	1 515 254

4. Immobilisations

	2016	2015
	Valeur comptable nette	Valeur comptable nette
	Coût	Amortissement cumulé
	\$	\$
	\$	\$
Matériel	8 553	8 070
Logiciels	49 048	44 184
Matériel informatique	182 105	117 091
Mobilier et agencements	135 668	54 327
Améliorations locatives	67 985	49 798
Système de délivrance de permis	396 607	134 333
	839 966	407 803
	432 163	540 262

5. Sommes à remettre à l'État

Au 31 mars 2016, l'ORMR affichait des sommes à remettre à l'État de 18 961 \$.

6. Produits reportés

Les droits annuels se rapportant aux périodes ultérieures à la date de fin d'exercice sont reportés.

Le montant résiduel du financement reporté de la province de l'Ontario a été affecté aux coûts liés au développement de système. Le solde des produits reportés s'établit comme suit :

	2016	2015
	\$	\$
Produits reportés au début de l'exercice	4 615 200	4 564 350
Ajouter :		
Droits annuels	6 527 096	6 226 232
	11 142 296	10 790 582
Moins : montant comptabilisé en produits de l'exercice	6 288 596	6 023 732
Moins : montant inclus dans les apports reportés pour immobilisations	-	151 650
Produits reportés à la fin de l'exercice	4 853 700	4 615 200

NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 mars 2016

7. Incitatif à la location 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 51 622 \$ (40 942 \$ en 2015).

8. Actif net grevé d'une affectation interne

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

The Board approved a policy for sustaining an operating reserve equal to twelve months of the annual operating budget. Le conseil d'administration a approuvé une politique visant à maintenir une réserve de fonctionnement dont le montant correspond au budget d'exploitation annuel pour une période de douze mois, et un processus d'affectation de l'actif net non affecté.

9. Fonds d'urgence

Le Fonds d'urgence a été établi en 2013 en vertu de la *Loi*. Les fonds sont détenus en fiducie afin de pouvoir satisfaire aux demandes d'indemnisation des résidents actuels et des anciens résidents de maisons de retraite relativement à des événements survenant à compter du 1^{er} janvier 2014 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*. Les transactions et le solde du Fonds d'urgence s'établissent comme suit :

	2016	2015
	\$	\$
Solde d'ouverture	273 414	256 164
Affectations du fonctionnement	300 000	-
Sanctions administratives pécuniaires	13 040	14 290
Intérêts créditeurs	5 665	2 960
	592 119	273 414
Moins : demandes d'indemnisation ou de paiement acquittées	25 839	-
Solde de clôture	566 280	273 414

10. Engagements et éventualités***Obligations locatives***

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

	\$
2017	230 679
2018	241 471
2019	164 578
Total des paiements de location minimaux	636 728

NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 mars 2016

11. 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 2016, les passifs financiers les plus importants sont les créiteurs et charges à payer.

12. Indemnisation des administrateurs

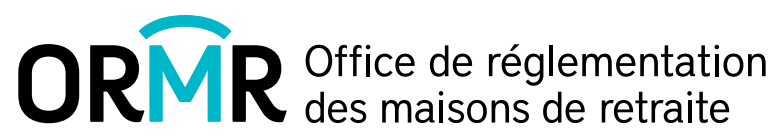
L'ORMR a convenu d'indemniser ses administrateurs, passés, actuels et futurs, à l'égard de frais (notamment les frais juridiques), de montants découlant d'un jugement ou de montants réellement engagés par ces derniers ou qui peuvent avoir été raisonnablement engagés relativement à des poursuites ou à 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.

13. Chiffres correspondants

Certains chiffres correspondants de l'exercice précédent ont été reclassés afin que leur présentation soit conforme à celle de l'exercice considéré.

CHRONOLOGIE

2010	• La <i>Loi de 2010 sur les maisons de retraite</i> reçoit la sanction royale
2010 – 2011	• Établissement du conseil d'administration intérimaire • Nomination de la directrice générale et début du recrutement du personnel
2011 – 2012	• Les premières enquêtes obligatoires faisant suite à des rapports sur des cas de préjudice sont effectuées • Établissement du registre public des maisons de retraite • Établissement du conseil d'administration permanent
2012 – 2013	• L'ORMR commence à délivrer des permis et à accepter des demandes • Les décisions relatives à la délivrance de permis sont prises pour la quasi-totalité des maisons de retraite • Renforcement des activités d'exécution de la Loi • L'ORMR met en place des droits de permis dans le cadre de son mandat consistant à assurer son autofinancement
2013 – 2014	• Les premières inspections routinières des maisons de retraite sont effectuées • Mise en œuvre du Fonds d'urgence • Les exploitants des maisons de retraite doivent faire l'objet d'une vérification policière des antécédents • Finalisation et lancement du processus de traitement des plaintes • Nomination d'un agent d'examen des plaintes et d'une agente de gestion des risques
2014 – 2015	• Inspection routinière de chacune des 716 maisons de retraite • Première année complète d'existence du nouveau processus officiel de traitement des plaintes • Pour la première fois, l'ORMR intente et mène à terme une poursuite contre une maison de retraite exploitée sans permis, qui aboutit à une condamnation (peine de 15 jours de détention, amende de 2 500 \$ et ordonnance de probation)
2015 – 2016	• Nomination d'une nouvelle registrateur et directrice générale suite au départ à la retraite de la titulaire du poste • Nomination du nouveau président du conseil d'administration par le ministre délégué aux Affaires des personnes âgées • Réalisation du tout premier sondage de l'ORMR sur l'efficacité mené auprès des parties prenantes • L'accent est mis davantage sur les inspections de conformité faisant office de suivi • Une réponse est apportée au premier rapport annuel de l'agente de gestion des risques



160, avenue Eglinton Est, 5^e étage

Toronto (Ontario) M4P 3B5

Téléphone : 1 855 275-7472

Courriel : info@rhra.ca

Site Web : www.ormr.ca