



ORMR Office de réglementation
des maisons de retraite
Rapport annuel 2016-2017

Protéger les résidents des maisons de retraite de l'Ontario



TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	1
MESSAGE DE LA REGISTRATEURE ET DIRECTRICE GÉNÉRALE	2
CHIFFRES CLÉS DE L'EXERCICE	3
PLAN STRATÉGIQUE QUINQUENNAL	4
OBJECTIFS STRATÉGIQUES DU PLAN QUINQUENNAL	5
INSPECTION, MISE EN CONFORMITÉ ET EXÉCUTION DE LA LOI	6
RÉALISATIONS CLÉS DE L'EXERCICE 2016-2017	7
SUCCÈS	8
CONSEIL D'ADMINISTRATION ET GOUVERNANCE	11
RAPPORT DU CONSEIL CONSULTATIF DES PARTIES PRENANTES	14
APERÇU FINANCIER	15
VISION ET MISSION	28

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Je suis très honoré d'avoir accompli mon premier exercice complet en tant que président du conseil d'administration de l'Office de réglementation des maisons de retraite (ORMR). Je suis fier du travail mené à bien par le conseil d'administration et par le personnel de l'ORMR afin d'assurer la sécurité et le bien-être de plus de 50 000 femmes et hommes qui vivent dans plus de 700 maisons de retraite en Ontario.

Au cours de l'exercice écoulé, nous nous sommes attachés notamment à fournir une rétroaction et un soutien pour les prochaines étapes de l'examen législatif quinquennal de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* mené par le ministère des Affaires des personnes âgées. Je félicite la ministre, M^{me} Dipika Damerla, ainsi que le personnel du ministère, pour leur travail et leur engagement afin de renforcer un texte de loi comportant déjà des bases solides.



Dans le cadre du processus de consultation publique, l'ORMR a présenté ses observations au gouvernement, comprenant ses avis et ses recommandations afin de renforcer la sécurité des résidents et la protection des consommateurs. Nous continuons à appuyer le processus d'examen mené par le ministère en fournissant des avis et des données contribuant à une prise de décisions éclairée.

Nous avons également travaillé en collaboration avec la registrature et directrice générale, Bonnie Rose, et avec les cadres dirigeants, afin d'élaborer un nouveau plan stratégique qui promet d'être bénéfique pour l'ORMR, les personnes âgées de l'Ontario et leurs familles au cours des cinq prochaines années. Après un processus de planification complet et participatif, je me réjouis d'assister à la mise en œuvre de ce nouveau plan au cours des années à venir. Ce plan a pour but non seulement d'affirmer nos activités principales et notre approche, mais également d'établir un cadre permettant de mobiliser davantage les parties prenantes et de mieux préparer l'avenir.

Tout au long de l'exercice, nous avons travaillé en étroite collaboration avec le conseil consultatif des parties prenantes. Au nom du conseil d'administration, je tiens à exprimer notre reconnaissance à ses membres pour leurs conseils avisés et leur précieuse contribution sur différentes questions, qui ont beaucoup apporté à l'ORMR, aux titulaires de permis et aux résidents.

Nous avons assisté à des améliorations notables des conditions de vie de nombreuses personnes âgées au cours des dernières années, depuis la réglementation du secteur. Atteindre ce type de résultat constitue la motivation de chacun des membres du conseil d'administration.

Nous allons travailler en collaboration avec toutes les parties prenantes au cours de l'exercice à venir afin de progresser encore davantage pour garantir que tous les résidents des maisons de retraite de la province ont le choix et bénéficient de la protection nécessaire pour vivre en toute confiance et avec dignité.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'John J. Rossiter'. The signature is fluid and cursive, written on a light-colored background.

John J. Rossiter
Président du conseil d'administration

MESSAGE DE LA REGISTRATEURE ET DIRECTRICE GÉNÉRALE

Je suis très fière des réalisations de l'exercice écoulé, qui constitue mon premier exercice complet en tant que registrature et directrice générale de l'ORMR. Avec la contribution du conseil d'administration, du personnel, des résidents et des familles, nous avons beaucoup avancé afin de garantir que les Ontariennes et les Ontariens ont la capacité de faire des choix et bénéficient de la protection dont ils ont besoin pour vivre en toute confiance et avec dignité dans une maison de retraite.

Nous pouvons mettre en avant plusieurs faits marquants, notamment :

- **Le développement de notre capacité de communication et de la sensibilisation.** Nous avons fait de nombreux progrès en vue de l'accomplissement de notre mission consistant à informer, sensibiliser et mobiliser les résidents, les familles, les partenaires et les parties prenantes. Nous avons élaboré un plan de communication stratégique afin d'encadrer la sensibilisation et nous avons renforcé nos effectifs afin de contribuer à la bonne exécution de ce plan. Outre la collaboration en matière de réglementation avec des partenaires tels que le ministère du Travail, le Bureau du commissaire des incendies et de la gestion des situations d'urgence, et les services d'incendie locaux, nous avons conseillé le gouvernement de l'Ontario pour la mise en œuvre des prochaines étapes de l'examen législatif de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite*, réalisé en 2015.
- **Le renforcement de l'automatisation de processus clés.** En renforçant l'automatisation de processus clés, tels que l'assurance des frais supplémentaires et la facturation, l'ORMR vise à accroître l'efficacité de ses opérations, ce qui permettra de concentrer les ressources sur les activités où le besoin est le plus important.
- **La création d'un cadre d'identification des risques.** L'ORMR a amélioré 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'élaboration du plan stratégique 2017-2022.** Nous avons mené une analyse approfondie de l'environnement et un vaste processus de mobilisation à l'appui de notre nouveau plan stratégique quinquennal. Ce plan fait évoluer l'ORMR vers une approche de la mise en conformité fondée sur des données probantes et sur le contrôle des risques. Il s'agit notamment de prendre des décisions axées sur des données, et également de renforcer la sensibilisation et d'autres activités permettant de contribuer à la mise en conformité et d'aider les exploitants à respecter les normes.

Parmi les priorités de l'exercice à venir, nous allons continuer à mettre en œuvre un élément central du plan stratégique. Notre nouvelle approche de l'inspection, de la mise en conformité et de l'exécution de la loi représente une évolution fondamentale de nos méthodes de réglementation et de soutien des maisons de retraite. Je suis convaincue que cette nouvelle initiative va contribuer directement à optimiser la mise en conformité volontaire.

J'adresse mes sincères remerciements à toutes les personnes qui œuvrent en faveur de l'ORMR – le conseil d'administration, la ministre et le ministère des Affaires des personnes âgées, le personnel, les partenaires communautaires, les parties prenantes et les exploitants de plus de 700 maisons de retraite – pour notre collaboration en vue de protéger les résidents et d'améliorer leurs conditions de vie.



Bonnie Rose,
Registrature et directrice générale



CHIFFRES CLÉS DE L'EXERCICE

56

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

16

permis pour des nouvelles
constructions

35

permis pour des transferts
de propriété

5

permis pour des maisons de
retraite exploitées auparavant
sans permis

733

maisons de retraite agréées en
Ontario au 31 mars 2017

75

plaintes reçues par le personnel

1 283

inspections au total

44

inspections liées aux plaintes

175

inspections de conformité

32

inspections de maisons de retraite
non agréées

545

inspections liées à l'obligation de faire
rapport dans 301 maisons de retraite

487

inspections routinières

4 511

demandes traitées par le service
de réception de l'ORMR

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

1

décision de refuser
un permis

6

décisions de délivrer un
nouveau permis assujéti à
des conditions

5

décisions d'assujettir un
permis à des conditions

1

ordre de révoquer un
permis

6

ordres de présenter une
demande de permis ou de
mettre fin à l'exploitation
de la maison de retraite

PLAN STRATÉGIQUE QUINQUENNAL

L'ORMR a élaboré une nouvelle feuille de route afin de tracer sa voie pour les cinq prochaines années en continuant à mener à bien sa mission de protection et de soutien des personnes âgées vivant dans les maisons de retraite de l'Ontario.

Le plan stratégique 2017-2022 qui vient d'être lancé a été élaboré à la suite d'un processus de planification complet mené en 2016. L'ORMR a fait appel à la contribution de diverses sources, notamment le ministère des Affaires des personnes âgées, les exploitants, les membres des familles des résidents, les partenaires communautaires, le conseil consultatif des parties prenantes et d'autres parties prenantes clés.

Le plan établit une nouvelle vision qui garantit que les Ontariennes et les Ontariens ont le choix et bénéficient de la protection dont ils ont besoin pour vivre en toute confiance et avec dignité dans une maison de retraite.

Il définit également une nouvelle mission consistant pour l'ORMR à employer les moyens les plus efficaces afin d'encourager et d'obtenir la conformité, de réduire les préjudices, d'aider les résidents et les familles à faire des choix éclairés ainsi que d'assurer le dynamisme et la diversité du secteur.

Le plan s'articule autour de cinq volets d'activité stratégiques :

Améliorer	l'approche réglementaire pour favoriser la conformité et mieux protéger les résidents
Fournir	des renseignements stratégiques grâce à la collecte et à l'analyse de données
Promouvoir	la prise de décisions éclairées grâce à la communication, l'éducation et la sensibilisation
Optimiser	la protection et le choix des consommateurs par le biais de la transparence, de la responsabilisation et de rapports publics
Préparer	l'avenir

Ce nouveau plan stratégique implique une évolution fondamentale de notre approche en matière d'inspection, de mise en conformité et d'exécution de la loi. Nous nous concentrons désormais sur des activités contribuant directement à optimiser la mise en conformité volontaire. Cela consiste entre autres à utiliser des données à l'appui de nos processus de décision, concernant notamment la fréquence d'inspection, la conformité, le soutien et l'exécution de la loi. Nos progrès seront évalués à l'aide d'indicateurs de rendement clés annuels.

Nous sommes convaincus que ce plan va nous aider à améliorer la sécurité et la protection des personnes âgées, en leur fournissant de meilleurs outils de prise de décision et en leur permettant de vivre avec dignité, comme elles le méritent.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES DU PLAN QUINQUENNAL

Les Ontariennes et les Ontariens ont le choix et bénéficient de la protection dont ils ont besoin pour vivre en toute confiance et avec dignité dans une maison de retraite.

1 Améliorer l'approche réglementaire

- renforcer les normes de conformité et la stratégie d'exécution de la loi
- tisser des liens avec d'autres organismes de réglementation
- élargir les activités de gestion des risques pour contribuer à réduire les préjudices causés
- étoffer le modèle réglementaire pour intégrer la réduction des préjudices

2 Fournir des renseignements stratégiques grâce à la collecte et à l'analyse de données

- créer et exploiter une infrastructure d'analyse des données durable
- élaborer et mettre en œuvre un cadre de gestion des risques
- mettre en place une fiche de rendement à usage interne sur les permis
- identifier, consulter et intégrer les sources de données externes
- collaborer avec d'autres organismes de réglementation pour échanger des renseignements

3 Promouvoir la prise de décisions éclairées grâce à la sensibilisation

- élaborer et mettre en œuvre une stratégie de mobilisation des maisons de retraite, et notamment des conseils des résidents
- renforcer et exploiter les capacités en matière de médias sociaux
- nouer des partenariats efficaces avec des associations de personnes âgées, des organismes de soins de santé complémentaires et des organismes de réglementation

4 Optimiser la protection et le choix des consommateurs par le biais de la transparence

- élargir l'accès aux résultats des inspections
- élaborer et mettre en place une fiche de rendement public

5 Préparer l'avenir

- mettre en place des ressources dédiées au suivi de l'environnement
- suivre les avancées dans les domaines de la démence, des autres niveaux de soins et de la prévention des préjudices
- réduire la dépendance à l'égard des produits issus des droits perçus

INSPECTION, MISE EN CONFORMITÉ ET EXÉCUTION DE LA LOI

Les personnes âgées qui vivent dans les maisons de retraite de la province sont désormais protégées par de nouvelles mesures mises en place par l'ORMR afin d'encourager la mise en conformité volontaire de la part des exploitants et des titulaires de permis.

Dans le cadre de son nouveau plan stratégique quinquennal 2017-2022, l'ORMR a repensé son approche en matière d'inspection, de mise en conformité et d'exécution de la loi. Marquant une évolution fondamentale de ses méthodes de réglementation et de soutien des maisons de retraite, cette approche comprend des activités contribuant directement à optimiser la mise en conformité volontaire. Cela consiste entre autres à utiliser des données à l'appui des processus de décision, concernant notamment la fréquence d'inspection, la conformité, le soutien et l'exécution de la loi.

L'approche va être mise en place progressivement dans sa totalité, mais de nouvelles mesures sont déjà en place, notamment :

- La fréquence des inspections routinières sera désormais déterminée par le niveau de conformité constaté lors d'inspections précédentes, ainsi que par d'autres facteurs. Les maisons de retraite présentant des problèmes de non-conformité moins nombreux et d'un degré de gravité moindre seront inspectées moins souvent. Les inspections routinières seront menées au moins une fois tous les trois ans. Cela signifie que nous allons prendre des décisions axées sur les données afin de concentrer notre attention sur les maisons de retraite en ayant le plus besoin. Les inspections liées à l'obligation de faire rapport et les inspections liées aux plaintes continueront à être menées le cas échéant.
- Nous avons mis en place notre nouveau programme d'assistance à la mise en conformité et nous communiquons de façon proactive avec les maisons de retraite nécessitant une assistance ciblée afin d'atteindre et de maintenir la conformité dans des domaines spécifiques. Cette nouvelle approche s'inscrit dans le cadre de notre objectif d'amélioration de la conformité. Les établissements seront choisis en fonction des résultats d'inspection précédents et des antécédents en matière de conformité. Les établissements identifiés comme nécessitant cette assistance bénéficieront d'un accompagnement afin de les aider à atteindre la conformité avant l'inspection suivante.
- Des inspections routinières seront menées à l'issue de la démarche d'assistance à la mise en conformité et d'exécution de la loi afin de vérifier la conformité de la maison de retraite. D'autres types d'inspections comme les inspections liées aux plaintes et les inspections liées à l'obligation de faire rapport peuvent être menées à cette occasion.

D'autres initiatives seront mises en place au cours des prochains mois, visant toutes à améliorer la mise en conformité volontaire aux dispositions de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite*.

RÉALISATIONS CLÉS DE L'EXERCICE 2016-2017

L'ORMR recherche toujours des opportunités de collaboration avec d'autres organismes de réglementation afin de soutenir et de renforcer la protection des résidents. Par exemple :

- Au cours de l'exercice écoulé, nous avons travaillé en collaboration avec l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE) afin de garantir que nous soyons prévenus en cas de coupures potentielles en raison de problèmes de sécurité des installations électriques dans une maison de retraite. Il s'agit souvent d'un signe important indiquant qu'une maison de retraite risque de présenter des problèmes de non-conformité.
- Les maisons de retraite agréées en vertu de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* doivent être équipées d'extincteurs automatiques d'ici au 1^{er} janvier 2019. L'ORMR s'est engagé à soutenir les mesures de sécurité incendie et continue à travailler en collaboration avec d'autres partenaires, tels que le Bureau du commissaire des incendies et de la gestion des situations d'urgence, afin de mettre en place un processus officiel de notification des risques d'incendie dans les maisons de retraite et de garantir qu'il existe un système approprié de suivi et de partage des renseignements pertinents en lien avec la mise aux normes des extincteurs.

Tracer une voie pour l'avenir

Le conseil d'administration a approuvé en novembre 2016 le nouveau plan stratégique 2017-2022 de l'ORMR, qui reformule la vision et la mission de l'ORMR, et présente cinq volets d'activité connexes.

Soutenir le gouvernement

L'ORMR a soutenu le travail mené par le gouvernement de l'Ontario afin de mettre au point de nouvelles stratégies pour aider les personnes âgées requérant d'autres niveaux de soins lorsqu'elles quittent leur domicile ou l'hôpital. L'ORMR va continuer de travailler en collaboration avec le ministère des Affaires des personnes âgées et avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée afin de mettre en place des stratégies.

L'ORMR et le ministère des Affaires des personnes âgées ont rencontré les représentants de la ville de Toronto en février 2017 afin d'évoquer de nouveaux règlements concernant les immeubles d'appartements de location. L'ORMR a fourni un aperçu des exigences applicables aux maisons de retraite, et les renseignements partagés ont abouti à des modifications du règlement visant à supprimer un chevauchement entre les exigences applicables aux maisons de retraite agréées et aux foyers de soins de longue durée.

Écouter les parties prenantes

Le conseil consultatif des parties prenantes s'est réuni de façon trimestrielle et a fourni des avis concernant l'ébauche de normes de conformité en matière de procédures de plaintes envers les titulaires de permis.

Mener des débats

Bonnie Rose, la registrature et directrice générale de l'ORMR, a participé au « Innovative Regulatory Delivery Models Workshop », qui a réuni des experts internationaux afin de débattre des modèles de risque.

SUCCÈS

Des maisons de retraite plus sûres

Le principe fondamental de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* est celui selon lequel une maison de retraite doit être un endroit où ses résidents peuvent vivre avec dignité et de façon autonome, dans le respect, l'intimité, la sécurité et le confort, et peuvent faire des choix éclairés au sujet de leurs soins. Dans le cadre de son mandat consistant à protéger les résidents des maisons de retraite, l'ORMR inspecte plus de 700 maisons de retraite dans la province, surveille la conformité aux règlements et aux normes de soins et assure l'exécution de la loi pour le compte du gouvernement provincial.

Les exemples suivants illustrent les bons résultats obtenus au cours de l'exercice écoulé afin de contribuer à garantir que les Ontariennes et les Ontariens ont la capacité de faire des choix et bénéficient de la protection dont ils ont besoin pour vivre en toute confiance et avec dignité dans une maison de retraite.

ÉVITER LES INTERRUPTIONS POUR LES RÉSIDENTS



Dans de rares cas, il peut arriver que l'ORMR doive protéger les intérêts des résidents en exerçant sa faculté de révoquer le permis d'exploitation d'une maison de retraite. Ce cas s'est présenté dans une maison de retraite du Sud de l'Ontario, dont le propriétaire a plaidé coupable au tribunal d'avoir escroqué des investisseurs, au cours des années précédentes, afin de financer la construction de l'établissement.

L'ORMR a travaillé en collaboration avec plusieurs intervenants, y compris un comité de conseil aux créanciers et un nouveau propriétaire de l'établissement, afin d'organiser la vente et la transition de façon à ce qu'il n'y ait pas d'interruption de service pour les résidents.

Il a fallu faire preuve de souplesse afin de permettre un transfert sans heurt de la propriété et du statut de titulaire du permis de la maison de retraite.

PRÉVENIR LES RISQUES DE PRÉJUDICE



L'ORMR a mené une inspection liée à l'obligation de faire rapport dans une maison de retraite à la suite d'une altercation entre un résident atteint de démence et un autre résident, atteint lui aussi de démence. Le personnel de l'ORMR a estimé que le titulaire de permis aurait dû mettre en place des protocoles de protection à l'égard du comportement agressif chronique de ce résident.

La mesure prise par l'ORMR, comprenant un ordre de conformité, a conduit la maison de retraite à faire le nécessaire pour se mettre en conformité.

VEILLER À L'APPLICATION DES RÈGLES DE DÉLIVRANCE DES PERMIS



Une maison de retraite est définie par la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* comme un ensemble d'habitation occupé ou destiné à être occupé par au moins six personnes (qui ne sont pas liées à l'exploitant de la maison), dont la majorité sont âgées de 65 ans ou plus, et qui propose au moins deux services en matière de soins, tels que l'administration d'un médicament ou la fourniture de repas.

Plus de 55 000 personnes âgées vivent dans les 733 maisons de retraite agréées que compte la province, qui peuvent accueillir de six à plus de 250 résidents.

Dans le cadre de sa mission de réglementation et de protection des consommateurs, l'une des responsabilités majeures de l'ORMR est de s'assurer que les maisons de retraite sont agréées et suivent les règles.

Au cours de l'exercice précédent, le personnel de l'ORMR a eu connaissance du cas d'une maison de retraite qui était exploitée sans permis.

L'ORMR a travaillé en collaboration avec le réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) et avec le centre d'accès aux soins communautaires (CASC) afin faire en sorte que l'un des résidents, qui était hospitalisé, soit transféré vers un établissement de soins de longue durée, ce qui correspondait à ses besoins, mais signifiait également que la résidence n'avait plus le statut de maison de retraite.

L'ORMR et ses partenaires communautaires, le CASC et le RLISS, continuent à surveiller la situation afin de s'assurer que cette résidence n'est pas exploitée en tant que maison de retraite.

AMÉLIORER LA PROTECTION



L'ORMR mène des inspections liées à l'obligation de faire rapport lorsqu'il reçoit des rapports sur des cas de préjudice ou de risque de préjudice visant les résidents.

Le personnel de l'ORMR a mené un total de neuf inspections de ce type dans une maison de retraite dans le Sud-Ouest de l'Ontario en l'espace de six mois. Plusieurs problèmes liés à la négligence, à la gestion du comportement et aux programmes de soins et d'évaluation ont été constatés. À la suite de lettres d'avertissement et d'ordres de conformité émis par l'ORMR, le titulaire du permis a embauché du personnel expérimenté complémentaire. L'ORMR a assuré un suivi à l'aide d'une série de conférences téléphoniques avec le titulaire du permis. La résidence a indiqué qu'elle avait

mis en place des mesures de mise en conformité complémentaires en matière de programmes de soins, en organisant des rassemblements quotidiens afin de surveiller les comportements des résidents, et en mettant en œuvre un outil de suivi aux fins d'analyse des tendances. Le titulaire de permis a également travaillé en partenariat avec un consultant externe afin de compléter la formation du personnel.

L'intervention de l'ORMR et son suivi rigoureux ont permis d'obtenir des résultats et ont amélioré la protection des résidents de cette maison de retraite. Lors d'une série d'inspections de suivi, aucun problème de non-conformité n'a été constaté.

AMÉLIORER LA SÉCURITÉ DES RÉSIDENTS



Assurer la sécurité des résidents des maisons de retraite implique des actions diverses; il faut notamment garantir que leur environnement physique ne présente pas de risques de blessure ou de préjudice, et également faire en sorte que le personnel sache réagir en cas d'urgence.

L'ORMR a eu des inquiétudes concernant deux maisons de retraite gérées par le même exploitant qui ne disposaient pas de plans de mesures d'urgence appropriés ni de procédures de formation concernant les évacuations et la sécurité incendie.

L'ORMR a émis des ordres de conformité pour ces deux établissements portant sur les plans de mesures d'urgence

et la formation dans ce domaine, et a également assujéti les deux permis à des conditions selon lesquelles l'exploitant doit informer l'ORMR de tout ordre donné par les inspecteurs ou de toute accusation émanant des services d'incendie.

L'inspection menée par la suite a permis de constater que la conformité avait été rétablie dans les deux maisons de retraite, qui respectent désormais les normes de soins et les règlements en matière de protection des résidents.

GUIDER ET SENSIBILISER



Le personnel de l'ORMR offre une assistance ciblée aux titulaires de permis afin de les aider à atteindre et à maintenir la conformité dans des domaines spécifiques. Cette démarche d'accompagnement et de sensibilisation personnalisée permet de garantir qu'un plus grand nombre de maisons de retraite se conforment aux règlements, et ainsi de protéger plus de résidents.

L'ORMR a utilisé cette approche afin d'améliorer la protection des personnes âgées vivant dans une maison de retraite à Niagara Falls. Les inspecteurs de l'ORMR ont constaté des problèmes de non-conformité dans de nombreux domaines, notamment les plans de mesures d'urgence et de sécurité, les soins aux personnes atteintes de démence et la formation du personnel. Ils

ont estimé que cela présentait un risque accru du fait du grand nombre de résidents de cette maison de retraite atteints de démence.

Après avoir émis un ordre de conformité initial et une lettre d'avertissement concernant l'infraction à l'ordre de conformité, le personnel d'exécution de la loi de l'ORMR a commencé à travailler en collaboration avec la maison de retraite sur un plan de mise en conformité personnalisé. Grâce à cette démarche d'accompagnement et de formation, la maison de retraite a été en mesure de se conformer à tous les règlements lors d'une inspection de suivi.

CONSEIL D'ADMINISTRATION ET GOUVERNANCE

La structure de gouvernance de l'ORMR est établie par la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite*, ses règlements connexes, ses règlements administratifs et un protocole d'entente conclu avec le gouvernement par le biais du ministère des Affaires des personnes âgées représentant la ministre ou le ministre. Le conseil d'administration rend compte à la ministre ou au ministre 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 renforcer continuellement ses pratiques de gouvernance et le contrôle de l'organisme, ainsi qu'à continuer d'appuyer l'obligation publique de rendre des comptes qui incombe au gouvernement.



John J. Rossiter - Président
du conseil d'administration

John J. Rossiter est actuellement directeur général de la société SEM-ENG International Limited. Il fournit des services de planification stratégique, de politique publique, de défense des intérêts et de relations gouvernementales à des clients et à des intervenants clés des secteurs privé, public et à but non lucratif. Il a travaillé en collaboration avec des organisations internationales comme la Société pour l'expansion des exportations, le Secrétariat pour les pays du Commonwealth, l'ACDI, la Banque mondiale et la Société financière internationale. Il est titulaire d'un baccalauréat en commerce de l'Université Carleton.



Mathilde Gravelle Bazinet

Mathilde Gravelle Bazinet est actuellement la présidente de MGB & Associates, une société de spécialistes de la résolution de conflits. Elle a acquis ses connaissances spécialisées en exerçant les fonctions de doyenne du département des sciences de la santé au Collège Canadore (1975-1984), d'avocate-conseil chez Santé Canada (1993-1996) et de directrice générale du Bureau de gestion des conflits et du Centre fédéral de gestion de conflits en milieu de travail chez Justice Canada (1996-2004). Elle est titulaire d'un baccalauréat en sciences infirmières, d'une maîtrise en éducation et d'un baccalauréat en droit de l'Université d'Ottawa, ainsi que d'un titre de « Canadian Fellow » décerné par le Collège de la Défense nationale.



Millie Christie

Millie Christie est membre de l'équipe de direction et vice-présidente au sein d'une société canadienne exploitant des maisons de retraite et des foyers de soins de longue durée. Elle a siégé au Comité technique consultatif sur l'amélioration de la sécurité-incendie pour les Ontariens et Ontariennes vulnérables et a fait partie au cours de sa carrière, en tant que présidente ou simple membre, de nombreux autres comités sectoriels, notamment dans les domaines suivants : l'élaboration de normes, l'éducation, la cybersanté et la liaison financière. Elle est titulaire d'un baccalauréat ès sciences de l'Université Western Ontario et d'une maîtrise en administration des affaires de l'Université McMaster.



Christopher M. Jodhan

Christopher Jodhan exerce dans le domaine du droit depuis près de vingt ans. Il est considéré comme un expert du droit réglementaire et administratif, ayant travaillé avec le gouvernement au sein du Bureau du procureur général, et comme associé chez Blake, Cassels & Graydon, en tant qu'avocat d'affaires plaidant devant des instances administratives. En outre, il rédige des articles pour des publications professionnelles prestigieuses et participe à de nombreuses conférences en tant que conférencier invité.



Bob Kallonen

Bob Kallonen est le président d'Amica Mature Lifestyles. Il a assumé les fonctions de directeur de l'exploitation de Schlegel Villages à Kitchener (Ontario), de vice-président de l'exploitation pour Sunrise Senior Living à McLean (Virginie), de vice-président de l'exploitation dans l'Est du Canada pour Extendicare Canada et a fait partie du conseil d'administration de l'institut Schlegel de recherche sur le vieillissement de l'Université de Waterloo. Il a obtenu son baccalauréat en services de l'environnement avec distinction à l'Université de Waterloo et est titulaire d'un MBA pour cadres de l'Ivey Business School de l'Université Western Ontario.



Trevor Lee - Vice-président

Trevor Lee est le directeur général de The Elliott Community, situé à Guelph (Ontario). Il a présidé un groupe régional composé de maisons de retraite et de foyers de soins de longue durée au sein de l'Ontario Association of Non-Profit Homes and Services for Seniors (OANHSS). Plus récemment, il a présidé le conseil consultatif des parties prenantes de l'Office de réglementation des maisons de retraite. Il est comptable professionnel agréé et détient un baccalauréat ès arts sanctionnant des études spécialisées en expertise comptable, avec une mineure en économie.



Carla Pepler

Carla Pepler est une infirmière praticienne qui gère le Heartful Wellness Centre de Hanover. Elle possède une longue expérience, puisqu'elle a travaillé pendant quatorze ans au sein de l'Ontario Nursing Home Association/Ontario Long Term Care Association en tant que directrice des politiques et des soins aux résidents. Elle a notamment participé à la mise en œuvre du Programme d'inspections de conformité pour les établissements de soins de longue durée, de la Loi de 1992 sur l'intervention, et de la *Loi de 1992 sur le consentement au traitement*.



Barbara Sullivan

Barbara Sullivan est la présidente du Cheltenham Group. Elle a été députée provinciale pour Halton-Centre de 1987 à 1995, période au cours de laquelle elle a présidé le groupe parlementaire du gouvernement et le Comité spécial de l'énergie et a été porte-parole de l'opposition en matière d'environnement et de santé et de soins de longue durée. Elle est actuellement membre du conseil d'administration du Bay Area Health Trust et du comité de la qualité de la Hamilton Health Sciences Corporation.



Ruby Toor

Ruby Toor dirige une maison de retraite en Ontario depuis plus de quinze ans. Elle a travaillé avec plusieurs organismes sans but lucratif, notamment Operation Lift (Brantford Lift) spécialisé dans le transport des personnes âgées. Elle a siégé au comité de planification pour l'élaboration d'un plan directeur sur le vieillissement (*A Master Aging Plan*), une feuille de route détaillée pour les services communautaires destinés aux personnes âgées aux besoins variés. Elle est diplômée en gérontologie de l'Université McMaster et elle est titulaire d'un baccalauréat ès sciences et d'un doctorat avec mention en médecine homéopatique obtenu en Inde.

Activités de l'agente de gestion des risques et de l'agente ou 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 2016-2017, elle a présenté son deuxième 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 2016, et peut être consulté sur www.ormr.ca.

Nommé(e) par le conseil d'administration, auquel il rend également compte, l'agente ou l'agent d'examen des plaintes est chargé(e) d'examiner les plaintes dans les cas où un plaignant n'est pas satisfait de la décision de la registrateur de ne prendre aucune autre mesure à l'égard de sa plainte. Au cours de l'exercice 2016-2017, Rob Goodfellow a exercé les fonctions d'agent d'examen des plaintes jusqu'à février 2017 et trois demandes d'examen lui ont été adressées. En février 2017, Elyse Sunshine a été nommée en tant qu'agente d'examen des plaintes pour une période de trois ans.

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. L'équipe de direction de l'ORMR les examine afin de déterminer les conséquences ou les mesures nécessaires selon les politiques et les processus de l'ORMR. Le conseil d'administration est informé des préoccupations importantes. Au 31 mars 2017, trois 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.

Rémunération des membres du conseil d'administration

Les membres du conseil d'administration ont été rémunérés sur la base des montants journaliers suivants : 627 \$ pour le président du conseil d'administration et 398 \$ pour les membres du conseil. Dans le cadre d'une modernisation de la « Board Remuneration and Administration Policy », les membres exerçant des fonctions de présidence ont reçu une rémunération à compter du 1er janvier 2017 en reconnaissance du travail effectué en dehors des réunions. Le montant attribué au président du conseil d'administration a été de 10 000 \$ par an; il a été de 5 000 \$ par an pour le vice-président et pour les présidents des comités.

La rémunération totale au titre des frais d'indemnisation de tous les membres du conseil d'administration en 2016-2017 s'est élevée à 96 842 dollars.

RAPPORT DU CONSEIL CONSULTATIF DES PARTIES PRENANTES

Le conseil consultatif des parties prenantes (CCPP) est fier de conseiller l'ORMR et de l'aider à concrétiser sa vision consistant à garantir que les Ontariennes et les Ontariens ont la capacité de faire des choix et bénéficient de la protection dont ils ont besoin pour vivre en toute confiance et avec dignité dans une maison de retraite.

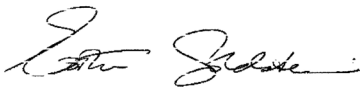
Le nouveau plan stratégique quinquennal de l'ORMR, qui va lui permettre d'atteindre un niveau inédit de protection des personnes âgées, a constitué un sujet central pour les membres du CCPP au cours de l'exercice écoulé. Nous remercions le conseil d'administration pour son leadership éclairé à l'égard de cette initiative et pour sa prise en compte de la rétroaction du CCPP, qui représente les résidents et les propriétaires des maisons de retraite, ainsi que le grand public. Nous sommes fiers d'avoir pu contribuer à formuler les nouvelles vision et mission de l'ORMR.

Nous sommes également satisfaits d'avoir pu fournir des avis sur différentes questions, notamment :

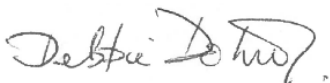
- la stratégie de l'ORMR en matière d'inspection, de mise en conformité et d'exécution de la loi;
- l'approche de l'ORMR concernant les exigences législatives en matière de procédures de présentation d'une plainte au titulaire de permis, d'évaluation des résidents et de programmes de soins;
- une nouvelle brochure d'information à l'attention des résidents et des familles;
- des questions de réglementation telles que les conséquences des exigences de mise aux normes des extincteurs sur la sécurité, la protection et la capacité de faire des choix des résidents des maisons de retraite.

Le CCPP tient également à exprimer sa reconnaissance envers une ancienne membre, Judith Wahl, qui s'est retirée après avoir fait partie du CCPP pendant cinq ans. En tant qu'ancienne directrice générale de l'Advocacy Centre for the Elderly (ACE), elle a apporté une perspective importante à nos travaux en matière de défense des intérêts des personnes âgées. Nous avons le plaisir d'accueillir de nouveaux membres : Graham Webb, nouveau directeur général de l'ACE, Gail Walker, exploitante d'une maison de retraite à but non lucratif, et le révérend Greg Blonde, résident d'une maison de retraite.

Au cours de l'exercice à venir, le CCPP s'attachera à soutenir le conseil d'administration lors de la mise en œuvre du nouveau plan stratégique, en mettant l'accent sur une plus grande implication des parties prenantes et sur la préparation de l'avenir. Le CCPP tient à remercier le conseil d'administration pour son engagement à ses côtés et pour lui permettre de s'acquitter de son mandat.



Esther Goldstein,
Présidente



Debbie Doherty,
Ancienne présidente

APERÇU FINANCIER

L'examen financier qui suit se fonde sur les états financiers audités de l'ORMR pour l'exercice clos le 31 mars 2017 et précise les chiffres comparatifs de l'exercice précédent.

Aperçu

La situation financière et l'état des résultats de l'ORMR rendent compte des activités réglementaires de l'ORMR, incluant les examens réguliers aux fins de délivrance de permis ainsi que les activités de gestion, d'inspection, de soutien à la mise en conformité et d'exécution de la loi, qui représentent une grande partie de ses activités opérationnelles de base. Les produits détaillés rendent compte de l'activité liée aux droits annuels et aux droits de demande perçus pour soutenir le mandat d'autofinancement de l'ORMR.

Les soldes de trésorerie et des produits différés indiquent que les fonds versés au début du mois de janvier 2017 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 détention de certains actifs en trésorerie en amont d'une évolution vers une stratégie de placement à plus long terme des réserves de trésorerie. Les transferts ont été affectés à la 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. Le Fonds d'urgence a conservé sa stabilité au niveau de financement actuel, en cohérence avec la politique en vigueur. 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 pour l'exercice clos au 31 mars 2017.

Produits

Le solde des produits a légèrement augmenté, pour atteindre 7,5 millions de dollars. Les produits ont dépassé les prévisions de l'ORMR de neuf pour cent, reflétant la croissance légèrement plus faible que prévue au niveau des locaux, compensée par une augmentation des demandes supérieure aux prévisions en raison de transferts de propriété. Le solde des produits de l'ORMR inclut les droits de permis annuels (6,6 millions de dollars), les droits de demande (750 000 \$) et d'autres produits (14 000 \$). Les produits proviennent principalement des droits annuels, qui représentent 87 p. 100 du solde total. Les droits annuels sont facturés par année civile et comptabilisés pour l'exercice auquel ils se rapportent. Les droits annuels pour l'exercice correspondent aux droits perçus à compter du 1^{er} avril 2016 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 (750 000 \$) a diminué de 16 p. 100 par rapport à l'exercice précédent.

Charges

Les salaires et avantages sociaux représentent les charges les plus importantes de l'ORMR. Alors que les effectifs se sont stabilisés, la direction continue 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. Les locaux font partie des charges de fonctionnement permanentes et constituent le poste le plus important de celles-ci. Les autres montants correspondent aux honoraires d'avocat et d'expert-conseil, aux activités de communication à l'appui de la mission de sensibilisation de l'ORMR, 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.

Un excédent de 660 000 \$ a été enregistré, dont 485 000 \$ (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 soldes de trésorerie des comptes de résultat et des placements à court terme.

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 registrature a versé sept paiements dans le cadre du Fonds d'urgence, pour un montant total de 4 774 \$.

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 2017 et pour l'exercice clos à cette date. Dans son rapport, qui figure à la page 18, 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

Registrature et directrice générale



Jay O'Neill

Directeur général des opérations

Toronto, Canada

1^{er} juin 2017

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT



Deloitte LLP
400, Applewood Crescent, Suite 500
Vaughan (Ontario), Canada L4K 0C3

Tél. : 416-601-6150
Télec. : 416-601-6151
www.deloitte.ca

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 2017 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 2017 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 LLP

Comptables professionnels agréés
Experts-comptables autorisés
Le 1^{er} juin 2017

Office de réglementation des maisons de retraite

État de la situation financière

Au 31 mars 2017

	2017	2016
	\$	\$
Actif		
À court terme		
Trésorerie	9 916 162	8 712 969
Placements à court terme (note 3)	300 000	300 000
Débiteurs (note 2)	912 111	991 392
Charges payées d'avance	182 412	172 019
Sommes à recevoir au titre de la TVH	36 766	26 711
	11 347 451	10 203 091
Placements à long terme (note 3)	638 094	921 000
Trésorerie affectée au fonds d'urgence (note 9)	572 031	566 280
Immobilisations (note 4)	415 036	432 163
	12 972 612	12 122 534
Passif		
À court terme		
Créditeurs et charges à payer (note 5)	686 154	584 382
Produits reportés (note 6)	5 026 500	4 853 700
	5 712 654	5 438 082
Apports reportés pour immobilisations	179 294	252 301
Incitatif à la location reporté (note 7)	–	7 060
	5 891 948	5 697 443
Actif net		
Non affecté	1 143 633	978 811
Affecté au fonds d'urgence (note 9)	572 031	566 280
Grevé d'une affectation interne (note 8)	5 365 000	4 880 000
	7 080 664	6 425 091
	12 972 612	12 122 534

Engagements et éventualités (note 10)

Approuvé par le conseil d'administration,



, président du conseil d'administration



, président du comité d'audit et des finances

Les notes complémentaires sont une partie intégrante des états financiers.

Office de réglementation des maisons de retraite

État des résultats

pour l'exercice clos le 31 mars 2017

	2017			2016		
	Fonds de fonctionnement \$	Fonds d'urgence (note 9) \$	Total \$	Fonds de fonctionnement \$	Fonds d'urgence (note 9) \$	Total \$
Produits						
Droits annuels	6 554 804	–	6 554 804	6 288 596	–	6 288 596
Droits de demande	752 225	–	752 225	872 725	–	872 725
Autres frais	14 096	–	14 096	9 356	–	9 356
Sanctions administratives pécuniaires	–	4 844	4 844	–	13 040	13 040
Intérêts créditeurs	122 165	5 681	127 846	114 486	5 665	120 151
Amortissement des apports reportés pour immobilisations	73 007	–	73 007	78 772	–	78 772
	7 516 297	10 525	7 526 822	7 363 935	18 705	7 382 640
Charges						
Salaires et avantages sociaux	5 065 595	–	5 065 595	4 653 033	–	4 653 033
Fonctionnement	1 628 011	–	1 628 011	1 431 534	–	1 431 534
Amortissement des immobilisations	172 869	–	172 869	164 694	–	164 694
Paievements au titre du fonds d'urgence	–	4 774	4 774	–	25 839	25 839
	6 866 475	4 774	6 871 249	6 249 261	25 839	6 275 100
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	649 822	5 751	655 573	1 114 674	(7 134)	1 107 540

Les notes complémentaires sont une partie intégrante des états financiers.

Office de réglementation des maisons de retraite

État de l'évolution de l'actif net

pour l'exercice clos le 31 mars 2017

	2017				2016			
	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	978 811	566 280	4 880 000	6 425 091	994 137	273 414	4 050 000	5 317 551
Excédent des produits sur les charges	649 822	5 751	–	655 573	1 114 674	(7 134)	–	1 107 540
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)	(485 000)	–	485 000	–	(830 000)	–	830 000	–
Actif net à la fin de l'exercice	1 143 633	572 031	5 365 000	7 080 664	978 811	566 280	4 880 000	6 425 091

Office de réglementation des maisons de retraite

État des flux de trésorerie

pour l'exercice clos le 31 mars 2017

	2017	2016
	\$	\$
Activités de fonctionnement		
Excédent des produits sur les charges	655 573	1 107 540
Éléments sans effet sur la trésorerie		
Amortissement des immobilisations	172 869	164 694
Amortissement des apports reportés pour immobilisations	(73 007)	(78 772)
Amortissement de l'incitatif à la location reporté	(7 060)	(10 680)
	748 375	1 182 782
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement de fonctionnement		
Débiteurs	79 281	(132 188)
Charges payées d'avance	(10 393)	(63 057)
Sommes à recevoir au titre de la TVH	(10 055)	24 378
Créditeurs et charges à payer	101 772	4 929
Produits reportés	172 800	238 500
	1 081 780	1 255 344
Activités d'investissement		
Acquisition d'immobilisations	(155 742)	(56 595)
Acquisition de placements	(17 094)	(21 000)
Produit du remboursement de placements	300 000	315 254
Augmentation de la trésorerie affectée	(5 751)	(292 866)
	121 413	(55 207)
Augmentation de la trésorerie	1 203 193	1 200 137
Trésorerie au début de l'exercice	8 712 969	7 512 832
Trésorerie à la fin de l'exercice	9 916 162	8 712 969

Les notes complémentaires sont une partie intégrante des états financiers.

Office de réglementation des maisons de retraite

Notes complémentaires

31 mars 2017

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 le mode 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.

1. Principales méthodes comptables (suite)

d) *Conversion de devises*

Les actifs et les passifs monétaires libellés en devises sont convertis en dollars canadiens aux taux de change en vigueur à la date de clôture de l'exercice. Les produits et les charges sont convertis aux taux de change en vigueur à la date de l'opération. Les gains et les pertes de change réalisés et non réalisés sont compris dans l'état des résultats.

e) *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.

Office de réglementation des maisons de retraite

Notes complémentaires

31 mars 2017

1. Principales méthodes comptables (suite)

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

	2017	2016
	\$	\$
Débiteurs	901 796	981 852
Intérêts à recevoir	10 315	9 540
	912 111	991 392

Les débiteurs sont présentés déduction faite d'une provision pour créances douteuses de néant (néant en 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. À la fin de l'exercice, l'ORMR était en voie de conclure d'autres ententes d'investissement pour certains de ses placements en trésorerie.

	2017	2016
	\$	\$
Placements à court terme	300 000	300 000
Placements à long terme	638 094	921 000
	938 094	1 221 000

4. Immobilisations

	2017		2016
	Coût	Ammortissement cumulé	Valeur comptable nette
	\$	\$	\$
Matériel	16 085	8 294	7 791
Logiciels	49 048	48 657	391
Matériel informatique	190 996	149 714	41 282
Mobilier et agencements	138 188	78 949	59 239
Améliorations locatives	67 985	67 985	–
Système de délivrance de permis	533 407	227 074	306 333
	995 709	580 673	415 036

31 mars 2017

5. Sommes à remettre à l'État

Au 31 mars 2017, l'ORMR affichait des sommes à remettre à l'État de 21 325 \$ (18 961 \$ en 2016) comprises dans les créditeurs et charges à payer.

6. Produits reportés

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

Le solde des produits reportés s'établit comme suit :

	2017	2016
	\$	\$
Produits reportés au début de l'exercice	4 853 700	4 615 200
Ajouter : Droits annuels	6 727 604	6 527 096
	11 581 304	11 142 296
Moins : montant comptabilisé en produits de l'exercice	6 554 804	6 288 596
Produits reportés à la fin de l'exercice	5 026 500	4 853 700

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 le mode linéaire et porté aux charges de fonctionnement sur la durée du contrat de location. Le montant de l'amortissement cumulé s'élève à 58 682 \$ (51 622 \$ en 2016).

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.

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 opérations et le solde du fonds d'urgence s'établissent comme suit :

	2017	2016
	\$	\$
Solde d'ouverture	566 280	273 414
Affectations du fonctionnement	–	300 000
Sanctions administratives pécuniaires	4 844	13 040
Intérêts créditeurs	5 681	5 665
	576 805	592 119
Moins : demandes d'indemnisation ou de paiement acquittées	4 774	25 839
Solde de clôture	572 031	566 280

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 :

	\$
2018	248 518
2019	167 276
Total des paiements de location minimaux	415 794

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 2017, les passifs financiers les plus importants sont les créditeurs 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.

VISION ET MISSION

Vision

Les Ontariennes et les Ontariens ont la capacité de faire des choix et bénéficient de la protection dont ils ont besoin pour vivre en toute confiance et avec dignité dans une maison de retraite.

Mission

L'ORMR emploie les moyens les plus efficaces afin d'encourager et d'obtenir la conformité, de réduire les préjudices, d'aider les résidents et les familles à faire des choix éclairés ainsi que d'assurer le dynamisme et la diversité du secteur. L'adoption d'une approche novatrice et équilibrée nous permet :



d'utiliser des données, des éléments probants et des analyses pour appuyer une approche fondée sur le risque en matière de prise de décisions.



d'informer, de sensibiliser et de mobiliser les résidents actuels et potentiels, les familles, les partenaires et les autres parties prenantes.



d'informer, de guider, d'inspecter et de sensibiliser le secteur des maisons de retraite.



d'utiliser tous les outils à notre disposition pour protéger les résidents, notamment en matière d'exécution de la loi.

Office de réglementation des maisons de retraite

160, avenue Eglinton Est, 5^e étage Toronto (Ontario) M4P 3B5

Téléphone : 416 440-3570 | Sans frais : 1 855 275-7472

Courriel : info@rhra.ca | Télécopie : 416 487-1223

www.ormr.ca