

Rapport annuel

2022-2023

Table of Contents

À propos de l'ORMR	3
Vision, mission et valeurs.....	4
Message du président	5
Message du directeur général et registrateur	8
Présentation sectorielle.....	12
Étude opérationnelle : Thèmes majeurs.....	14
Étude opérationnelle : Activités phares.....	24
Le plan stratégique en action	31
Mesures de rendement clés	36
Rapport du conseil consultatif des parties prenantes.....	38
Conseil d'administration et gouvernance	43
Membres du conseil d'administration	44
Organigramme.....	47
Activités de l'agent de gestion des risques et de l'agente d'examen des plaintes	48
Politiques générales clés.....	49
Résumé financier	53
États financiers.....	57



À propos de l'ORMR

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

En tant que partenaire de confiance, l'ORMR est un organisme de réglementation, de sensibilisation et de conseil dont le seul but est de s'assurer que les maisons de retraite sont exploitées de sorte que les résidents puissent y vivre avec dignité et de façon autonome, dans le respect, l'intimité, la sécurité et le confort, et qu'ils puissent faire des choix éclairés au sujet de leurs soins.

L'ORMR remplit son mandat :

- en informant et en sensibilisant le secteur des maisons de retraite, les résidents et le public à l'égard de la Loi, des règlements et du rôle de l'ORMR
- en délivrant des permis aux 776 maisons de retraite que compte l'Ontario et en tenant une Base de données sur les maisons de retraite qui peut être consultée sur son site Web pour obtenir des renseignements sur les maisons de retraite agréées
- en inspectant les maisons de retraite, en surveillant la conformité aux règlements et aux normes en matière de soins, et en faisant appliquer la Loi aux fins de protection des résidents
- en conseillant le ou la ministre et le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité (MSAA) sur les nouvelles tendances et les questions de politique liées aux maisons de retraite



Vision, mission et valeurs

Vision

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

Mission

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 la solidité et la diversité du secteur. Grâce à une approche novatrice et équilibrée, l'ORMR :

- utilise des données, des éléments probants et des analyses afin de prendre des décisions fondées sur l'analyse des risques
- informe, sensibilise et mobilise les résidents actuels et potentiels, les familles, les partenaires et les autres parties prenantes
- informe, guide, inspecte et sensibilise le secteur des maisons de retraite et délivre des permis aux établissements
- utilise tous les outils à sa disposition pour protéger les résidents, notamment en matière d'exécution de la loi

Valeurs

- ✓ Excellence
- ✓ Équité
- ✓ Responsabilisation
- ✓ Collaboration
- ✓ Efficience
- ✓ Efficacité



Message du président du conseil d'administration

Au cours d'un exercice 2022-2023 à la fois productif et fructueux, l'ORMR a continué d'accomplir sa mission de protection à l'égard des milliers d'aînés qui vivent dans les maisons de retraite agréées de l'Ontario, mais aussi entrepris de renforcer la collaboration avec les parties prenantes et le gouvernement dans le cadre de ses activités de réglementation.

Vers une réussite pérenne

Alors que l'ORMR avait initialement prévu d'élaborer et de mettre en œuvre son nouveau plan stratégique en amont de l'exercice 2022-2023, nous avons fait le choix de repousser cette échéance face aux répercussions prégnantes de la pandémie sur les résidents, le secteur, l'ORMR et ses parties prenantes. Notre organisme s'est donc appuyé sur un plan transitoire tout en entamant des consultations approfondies avec les différentes parties prenantes à la fin de l'exercice 2022-2023 en vue de planifier les trois prochaines années. Le conseil d'administration remercie sincèrement les nombreux participants qui ont pris le temps d'apporter leurs contributions constructives et se réjouit de communiquer ce nouveau plan stratégique en 2023-2024.

Protection des résidents

Si j'ai été impressionné par la résilience du secteur, j'ai néanmoins conscience qu'il ne faut pas relâcher notre vigilance. La pandémie a souligné encore davantage l'importance pour l'ORMR de nouer des partenariats durables et de poursuivre la collaboration avec le gouvernement et les organismes communautaires locaux, avec les parties prenantes des secteurs du logement et de la santé, ainsi qu'avec les établissements qu'il réglemente. L'ORMR a l'intention de consolider ces relations cruciales dont le rôle est si important pour préserver le bien-être des résidents.

Responsabilisation

Au cours de l'exercice écoulé, le conseil d'administration a contribué activement aux progrès du processus visant à renouveler le protocole d'entente conclu entre l'ORMR et le gouvernement, par le biais du ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité, avec à la clé la finalisation de certaines annexes y afférentes. Je tiens à remercier le personnel de l'ORMR et le ministère qui ont travaillé de manière constructive pour obtenir ces résultats positifs.

Prudence financière

Le conseil d'administration a continué de placer l'accent sur l'amélioration de la situation financière de l'ORMR en vue d'assurer sa stabilité et sa viabilité à long terme. Comme vous le constaterez dans le présent rapport, l'ORMR subit des pressions toujours croissantes quant aux activités réglementaires réactives. Par souci de prudence financière, nous sommes déterminés à faire en sorte que notre organisme soit doté des ressources suffisantes pour accomplir efficacement son mandat réglementaire dans l'intérêt public, tout en restant en prise réelle avec la conjoncture économique et les pressions qui pèsent sur le secteur. Je suis convaincu que nous avons pris les mesures nécessaires pour préparer notre organisme à relever tous les défis que l'avenir lui réserve.

Engagement professionnel

Je tiens à remercier tous les membres du conseil d'administration pour la volonté dont ils ont fait preuve d'assurer une bonne gouvernance et une surveillance efficace tout en s'adaptant aux problématiques et aux possibilités rencontrées tout au long de l'exercice. Le conseil d'administration a la chance de pouvoir compter sur une équipe de direction solide et un personnel dynamique qui œuvrent avec diligence pour garantir la protection des résidents et accompagner les titulaires de permis dans une démarche de conformité proactive, propice à la mise en place d'une culture axée sur les soins.

J'ai été directement témoin, tout comme mes confrères et consœurs du conseil d'administration, du dévouement des titulaires de permis, des exploitants et du personnel des maisons de retraite qui, pour prendre soin des résidents, veillent à satisfaire aux obligations qui leur incombent en vertu de la Loi de 2010 sur les maisons de retraite. Je suis reconnaissant d'avoir pu échanger avec ces personnes. Leur éclairage précieux a permis au conseil d'administration d'orienter les activités de surveillance de l'ORMR et l'exécution de son mandat d'intérêt public.

Je tiens également à adresser mes sincères remerciements au ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité, l'honorable Raymond Cho, ainsi qu'aux membres du personnel ministériel, tous animés comme nous de la volonté de renforcer la protection des milliers d'Ontariennes et d'Ontariens qui vivent dans les maisons de retraite agréées de la province.

Perspectives d'avenir

Cette période s'annonce cruciale pour l'ORMR qui doit gérer les nouvelles réalités auxquelles font face les résidents et le secteur. La population de l'Ontario est de plus en plus vieillissante et diversifiée. Dans ce contexte, assurer la sécurité des aînés est essentiel pour notre écosystème de santé, au sein duquel l'ORMR tient à jouer son rôle avec le plus grand sérieux. Ensemble, nous continuerons d'agir pour favoriser le bien-être et la vitalité des résidents et du secteur.

Sincères salutations,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Alex Yuan', with a stylized, cursive script.

Alex Yuan



Message du directeur général et registrateur

Au cours de l'exercice 2022-2023, nos activités réglementaires n'ont plus été monopolisées par la COVID-19. Dans le nouveau contexte environnemental qui se dessine, l'ORMR s'adapte pour gagner en agilité et en réactivité et pour accroître son efficacité et son efficience en tant qu'organisme de réglementation.

Protection des résidents

Nous avons conscience que, malgré la fin de l'état d'urgence sanitaire à l'international, la pandémie se poursuit néanmoins. Nous reconnaissons également que cette dernière a eu des répercussions importantes sur les résidents des maisons de retraite agréées, les exploitants et le secteur en général, et que nous devons en tirer et en appliquer les enseignements.

À bien des égards, l'exercice 2022-2023 a marqué notre première année complète de retour à une stabilité relative, la pandémie étant désormais reléguée au rang des préoccupations secondaires. Nous avons néanmoins dû relever notre lot de défis face à l'augmentation significative des cas exigeant une action réglementaire plus approfondie que jamais.

Notre démarche proactive visant à accompagner le secteur et les titulaires de permis vers la conformité réglementaire a suscité un regain d'intérêt pour la participation volontaire à notre programme d'aide en la matière. Ce type de collaboration en amont s'avère à la fois bénéfique pour les résidents et pour les titulaires de permis, et contribue à renforcer la confiance des consommateurs.

L'ORMR continuera de chercher des moyens de prévenir et de réduire les préjudices grâce à son modèle de risque fondé sur des données probantes, à son programme d'inspection et d'enquête, ainsi qu'à ses activités de traitement des plaintes, de soutien en matière de conformité et d'exécution de la loi. Nous aiderons les Ontariennes et les Ontariens à faire des choix éclairés et nous poursuivrons notre collaboration proactive avec le secteur pour créer une forte culture axée sur les soins en favorisant la conformité et l'application à bon escient d'une réglementation efficace.

Amélioration continue

Au cours de l'exercice écoulé, nous avons entrepris la refonte complète de notre système de technologie de l'information, avec le soutien financier du MSAA (nous l'en remercions). Cet investissement a pour finalité de réduire le fardeau administratif qui pèse sur les titulaires de permis en leur permettant de gérer plus facilement les renseignements concernant leurs établissements et leurs interactions avec nous, de façon qu'ils puissent consacrer davantage de temps aux soins des résidents.

Grâce à ce nouveau système, le personnel de l'ORMR sera quant à lui plus disponible pour répondre aux demandes des résidents et de leurs proches, et pour informer, accompagner et soutenir les maisons de retraite. Nous allons solliciter prochainement le secteur et les maisons de retraite afin de mettre à l'essai de nouvelles fonctionnalités et d'obtenir une rétroaction avant le déploiement complet des différentes phases. Je me réjouis de collaborer dans cette optique avec les titulaires de permis au cours du prochain exercice.

En décembre 2022, nous avons salué la reconnaissance par la vérificatrice générale de l'Ontario du fait que l'ORMR a mis en œuvre ou est en train de mettre en œuvre près de 90 p. 100 des mesures recommandées. Nous avons également bien progressé dans la mise en œuvre des recommandations formulées dans le cadre d'autres examens externes, lesquels ont tous démontré que l'ORMR satisfait aux normes de reddition de comptes du secteur public. L'ORMR demeure résolu à appliquer les recommandations restantes.

Planification

Comme l'a précisé le président de notre conseil d'administration, cet exercice de transition nous a permis d'échanger avec un vaste panel de parties prenantes pour en savoir plus sur les besoins et les attentes de chacune d'elles à l'heure où le conseil d'administration et l'équipe de direction de l'ORMR entamaient l'élaboration de notre plan stratégique pour les exercices 2023-2024 et 2025-2026.

Avec l'aide d'un service de facilitation indépendant, nous avons mené une consultation approfondie par le biais d'entrevues individuelles, de groupes de discussion et de sondages. Cette initiative a réuni près de 200 personnes représentant des exploitants de maisons de retraite/titulaires de permis, ainsi que leur personnel, des résidents et leurs aidants, des organisations sectorielles, des associations d'aînés, le gouvernement et des partenaires du secteur de la santé et du milieu communautaire.

Nous avons également sollicité l'avis d'un panel public de quelque 1 300 personnes, notamment des résidents actuels ou potentiels des maisons de retraite et/ou leurs mandataires, qui ont fourni un éclairage important. L'ORMR remercie toutes les parties prenantes pour leurs précieuses contributions.

Notre nouveau plan stratégique sera publié au cours du prochain exercice et tracera la voie à suivre entre renouvellement des activités planifiées et nouvelles initiatives passionnantes, en ayant toujours à cœur de garantir le bien-être des résidents et d'alléger le fardeau réglementaire pour les titulaires de permis.

Renforcement des engagements

La protection des résidents vivant dans les maisons de retraite agréées de l'Ontario est un objectif commun de l'ORMR, des titulaires de permis, du secteur, de nos partenaires du milieu communautaire et du secteur de la santé, et du gouvernement. La consolidation des relations avec ces acteurs par le biais d'une démarche précoce de mobilisation, de sensibilisation et de collaboration est indispensable à l'accomplissement de notre mission et fait figure de priorité pour l'ORMR. Vous constaterez que la consultation des diverses parties prenantes et la compréhension de leurs points de vue, de leurs besoins et de leurs attentes tiennent une place essentielle dans notre nouveau plan stratégique.

Le conseil consultatif des parties prenantes de l'ORMR offre une tribune importante pour échanger des idées et recueillir directement le témoignage des titulaires de permis, des résidents et de leurs aidants, des professionnels de la santé et des associations d'aînés. J'assiste à chacune de ces réunions et je suis reconnaissant envers toutes les personnes qui y participent et qui œuvrent avec détermination pour renforcer la protection des résidents.

Une volonté : accomplir notre mission

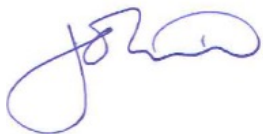
En guise de conclusion, je tiens à remercier le conseil d'administration de l'ORMR pour sa volonté inébranlable de veiller à l'accomplissement efficace de notre mandat visant à protéger les aînés qui vivent dans les maisons de retraite agréées de l'Ontario. Nous avons la chance de pouvoir compter sur un conseil d'administration solide et diversifié qui reflète un large éventail d'expertises professionnelles et de savoirs expérientiels.

Je souhaite également saluer le gouvernement pour son soutien indéfectible et sa collaboration continue à l'appui de notre plan de transition, et pour le financement ponctuel versé au titre de notre nouveau projet de technologie de l'information.

Enfin, je remercie le personnel de l'ORMR, véritable pilier de notre organisation. Entièrement dévoué à sa mission, il œuvre quotidiennement avec détermination et passion pour protéger les aînés accueillis en maison de retraite.

Nous avons bâti des fondations solides qui, nous en sommes convaincus, renforceront notre capacité à accomplir efficacement notre mandat au cours des années à venir, dans un paysage plus complexe et en constante évolution. Nous sommes prêts à relever le défi dans l'intérêt des résidents et à travailler avec le secteur pour créer la culture axée sur les soins que les aînés de l'Ontario méritent.

Sincères salutations,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jay O'Neill', with a stylized, cursive script.

Jay O'Neill

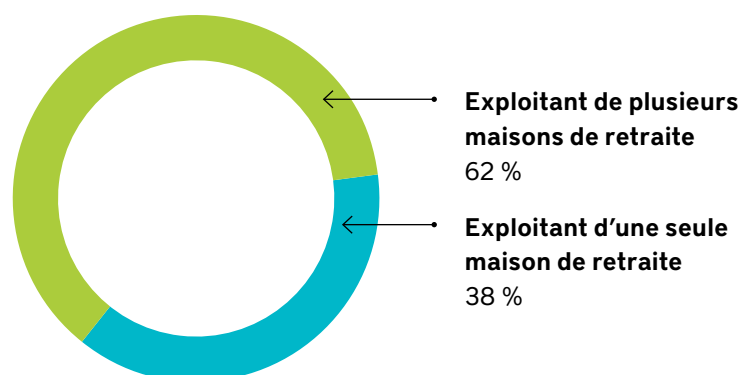


Présentation sectorielle

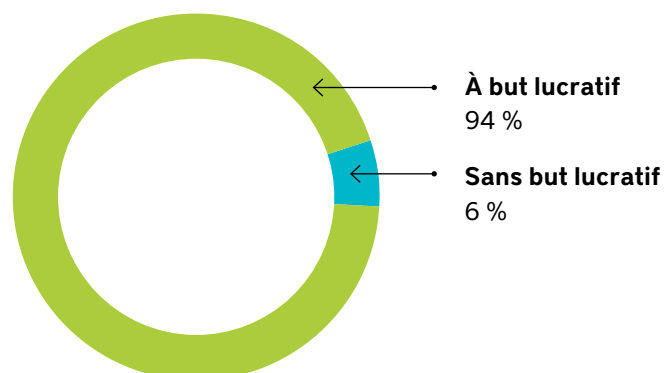
Profil des 776 maisons de retraite agréées en date du 31 mars 2023

Catégorie	Maisons de retraite	Nombre total de chambres
Petite (25 chambres ou moins)	87	1 331
Moyenne (26 à 99 chambres)	388	24 313
Grande (plus de 100 chambres)	301	44 284

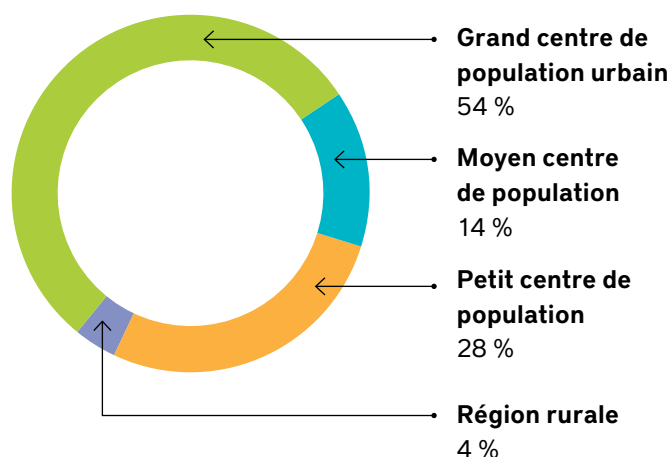
Catégorie	Maisons de retraite	Nombre total de chambres
● Exploitant de plusieurs maisons de retraite	484	49 923
● Exploitant d'une seule maison de retraite	292	20 005



Catégorie	Maisons de retraite	Nombre total de chambres
● À but lucratif	731	66 492
● Sans but lucratif	45	3 436



Catégorie	Maisons de retraite	Nombre total de chambres
Grand centre de population urbain	426	45 519
Moyen centre de population	110	9 983
Petit centre de population	211	13 400
Région rurale	29	1 026



Remarque : D'après la définition donnée par Statistique Canada pour les régions rurales et les petits, moyens et grands centres de population urbains.

L'éventail et le nombre de services en matière de soins fournis par les maisons de retraite sont très variables.

Services de soins les plus courants (fournis par plus de 90 % des maisons de retraite agréées) :



aide pour le bain et
l'hygiène personnelle



administration d'un
médicament ou d'une
autre substance



fourniture de repas



aide à l'habillage



services de pharmacie
et soins infirmiers

Services de soins les moins courants :



aide à la prise des repas
(286 établissements)



soins de la peau et des plaies
(136 établissements)



soins aux personnes
atteintes de démence
(154 établissements)



services médicaux/fournis
par un médecin
(564 établissements)



Trente-six maisons de retraite
proposent l'ensemble de
ces quatre services.



Étude opérationnelle : Thèmes majeurs

Adaptation à l'évolution du secteur et à l'augmentation des risques

Au lendemain de la pandémie, l'ORMR a constaté une augmentation de diverses activités réglementaires ainsi qu'une multiplication des problématiques exigeant une réponse sur le plan réglementaire.

Sur les douze derniers mois, l'ORMR s'est efforcé d'optimiser l'utilisation de ses ressources pour prendre en charge un plus grand nombre de demandes (en hausse de 15 p. 100 par rapport à l'exercice précédent) et pour répondre aux plaintes officielles et aux rapports signalant un préjudice ou un risque de préjudice pour les résidents, en forte augmentation comme nous le verrons plus en détail dans la suite du présent rapport.

Rapports signalant un préjudice ou un risque de préjudice



HAUSSE DE
36 %

Plaintes



HAUSSE DE
13 %

Permis délivrés avec conditions



HAUSSE DE
30 %

Grâce aux actions entreprises pour renforcer les partenariats avec d'autres acteurs de l'écosystème de santé, davantage de parties prenantes connaissent notre mandat et savent que nous pouvons œuvrer ensemble pour améliorer la protection des aînés vivant dans des maisons de retraite. Ces partenariats jouent un rôle crucial dans la capacité future de l'ORMR à réagir aux imprévus et à gérer les situations susceptibles de nuire au bien-être des résidents.

Dorénavant, l'ORMR continuera de chercher des moyens de prévenir et de réduire les préjudices de façon proactive grâce à son modèle de risque fondé sur des données probantes, à son programme d'inspection, ainsi qu'à ses activités de traitement des plaintes, de soutien en matière de conformité et d'exécution de la loi, dans l'optique d'aider les Ontariennes et les Ontariens à faire des choix éclairés et de collaborer avec le secteur pour créer une forte culture de conformité axée sur l'application d'une réglementation à bon escient.



Hausse régulière des demandes de service adressées à l'ORMR

En règle générale, pour demander des renseignements ou déposer une plainte, les titulaires de permis, les résidents, les travailleurs de la santé et le grand public s'adressent en premier lieu aux services à la clientèle de l'ORMR. Au cours du dernier exercice, l'ORMR a continué d'enregistrer une hausse du volume des demandes de renseignements/d'assistance/de service (+15 p. 100 environ d'un exercice à l'autre).

Le nombre de personnes prenant contact avec notre organisme est nettement supérieur aux niveaux prépandémiques. Comparativement à l'exercice 2019-2020, l'ORMR constate une augmentation de 82 p. 100. À l'avenir, la diminution des rapports d'éclosion et la hausse des autres types de demande devraient s'équilibrer.

Objet	Exercice 2022-2023	Exercice 2021-2022	Exercice 2020-2021	Exercice 2019-2020
Rapports signalant un préjudice ou un risque de préjudice	1 433	1 055	1 119	957
Plaintes et préoccupations à l'égard d'une maison de retraite	1 560	2 355	3 766	1 127
Avis d'éclosion	1 930	595	790	0*
Gestion administrative des permis	920	823	704	1 159
Questions d'ordre général au sujet de la Loi/ des règlements, de l'ORMR ou des maisons de retraite	1 654	1 699	1 618	1 127
Nombre d'interactions avec l'ORMR	7 497	6 527	7 783	4 127

**L'ORMR exige d'être averti en cas d'éclosion depuis le mois d'avril 2020.*

Réponse aux rapports signalant un préjudice ou un risque de préjudice, de plus en plus nombreux

L'ORMR a notamment pour priorité de répondre aux rapports signalant un préjudice ou un risque de préjudice. L'ORMR traite ces cas rapidement dans la mesure où ils posent des menaces potentiellement graves pour le bien-être et la dignité des résidents.

En 2022-2023, l'ORMR a reçu **1 433 rapports**, soit une **hausse de 36 p. 100 en moyenne annuelle** comparativement à l'exercice précédent (1 055 rapports) et de **50 p. 100** par rapport aux niveaux pré-pandémiques (exercice 2019-2020).

Ces signalements vont des cas les plus graves, qui nécessitent une inspection immédiate des lieux, aux allégations moins sérieuses qui peuvent être résolues par des examens de documents et des enquêtes à distance sans qu'il soit nécessaire de se rendre sur place. L'ORMR effectue une inspection sur place dans les cas où le risque de préjudice est le plus élevé.

En 2022-2023, les rapports de ce type ont donné lieu à 507 inspections. Dans les cas restants, l'ORMR a procédé à une enquête à distance. Le nombre d'inspections faisant suite à des rapports signalant un préjudice a ainsi augmenté de plus de 13 p. 100 d'un exercice à l'autre.



Dans **65 p. 100 des cas**, les rapports signalant un préjudice ou un risque de préjudice sont effectués par les maisons de retraite, soit une proportion **conforme aux années précédentes**. Par conséquent, le nombre de rapports émanant **des titulaires de permis et des autres parties prenantes** (travailleurs de la santé, familles/mandataires spéciaux des résidents) **augmente au même rythme**.

L'ORMR est en train d'évaluer les facteurs contribuant à cette hausse générale des signalements. Parmi les raisons à l'étude, citons :

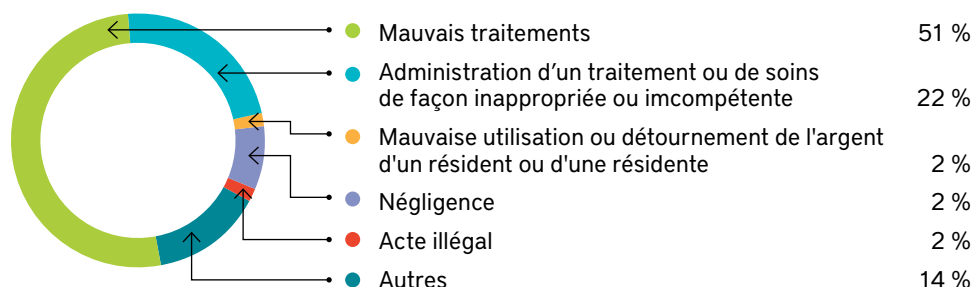
- les difficultés rencontrées par les maisons de retraite pour recruter, former et maintenir le personnel en poste
- les visites plus fréquentes/l'évolution des attentes de la part des familles
- les besoins plus complexes en matière de soins rencontrés par certains résidents en maison de retraite
- la meilleure connaissance du rôle de l'ORMR chez divers partenaires communautaires

L'ORMR ne manquera pas de faire part de ses conclusions définitives dans les rapports à venir.

Le tableau ci-dessous présente la répartition des rapports signalant un préjudice ou un risque de préjudice transmis à l'ORMR au cours de l'exercice 2022-2023, par type d'allégation. La catégorie « Autres » désigne les rapports incomplets soumis à l'ORMR ou les cas d'allégations multiples.

Rapports signalant un préjudice ou un risque de préjudice :	2022-2023	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Mauvais traitements	744	576	557	585
Administration d'un traitement ou de soins de façon inappropriée ou incompetente	325	290	377	247
Mauvaise utilisation ou détournement de l'argent d'un résident ou d'une résidente	22	12	18	25
Négligence	117	81	86	42
Acte illégal	22	11	35	24
Autres	203	85	46	34
Total	1 433	1 055	1 119	957

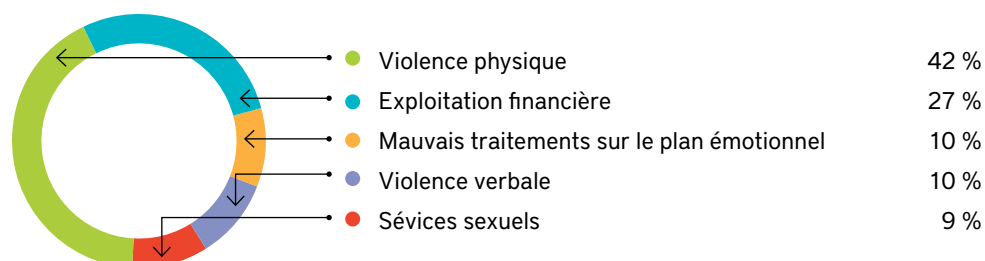
Rapports signalant un préjudice ou un risque de préjudice : Type d'allégation 2022-23



Le tableau ci-dessous indique précisément le nombre de rapports reçus par type de cas allégué d'abus ou de mauvais traitements.

Type de cas allégué d'abus ou de mauvais traitements	2022-2023	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Violence physique	314	211	179	166
Exploitation financière	207	150	138	214
Mauvais traitements sur le plan émotionnel	76	94	123	109
Verbal Abuse	75	67	55	54
Sexual Abuse	72	54	62	42
Total	744	576	557	585

Type de cas allégué d'abus ou de mauvais traitements 2022-23



Réponse aux préoccupations des résidents

La prise en compte des rapports signalant un préjudice ou un risque de préjudice est une mesure essentielle pour répondre aux préoccupations touchant le bien-être des résidents, et il est important de faire preuve de diligence dans ces circonstances afin de remplir notre fonction de surveillance des maisons de retraite et notre mission de protection.

De manière générale, les plaintes reçues par l'ORMR s'avèrent plus complexes qu'avant la pandémie, ce qui s'explique par le fait que notre organisme s'est fait davantage connaître au cours du dernier exercice (comme en témoignent les mesures de rendement clés publiées dans le présent rapport) et qu'une plainte peut comporter plusieurs demandes. Par suite de cette sensibilisation accrue, l'ORMR constate également qu'un plus grand nombre de personnes s'adressent à lui en premier lieu, même si la question ne relève pas de son mandat. Dans ces cas de figure, l'ORMR s'efforce de fournir des renseignements sur les organisations et les ressources susceptibles d'aider ses interlocuteurs.

Le processus de traitement et de dépôt de plaintes est décrit en détail sur le site Web de l'ORMR (www.rhra.ca/fr).

Augmentation des plaintes et des demandes de résolution rapide

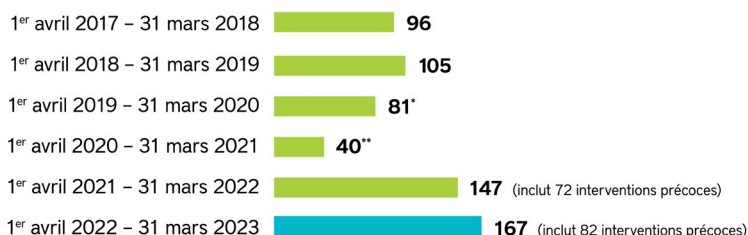
L'ORMR examine chaque plainte qu'il reçoit, en échangeant avec le plaignant ou la plaignante et en veillant à l'informer tout au long du processus de traitement, dans l'optique sous-jacente de résoudre les plaintes de manière équitable, complète et rapide, dans la mesure du raisonnable, en fonction de la complexité de chaque affaire.

Au total, l'ORMR a reçu 167 plaintes en 2022-2023, soit une hausse de plus de 13 p. 100 par rapport à l'exercice précédent (147 plaintes).

Grâce à l'intervention précoce, l'ORMR peut répondre efficacement aux préoccupations des résidents ou des familles et éviter ainsi, le cas échéant, le traitement plus chronophage d'une plainte officielle.

Nombre de plaintes

par année financière



* L'ORMR a lancé son programme d'intervention précoce au début de l'année 2020.

** Les chiffres de cette année sont inférieurs en raison de l'accent mis par l'ORMR sur la réponse face à la pandémie.

Dans l'ensemble, 71 p. 100 des plaintes officielles reçues ont nécessité la tenue d'une inspection au vu de l'objet des préoccupations évoquées. Chaque plainte officielle nécessitant une inspection soulevait en moyenne trois préoccupations. Dans 54 p. 100 des cas, les préoccupations ayant déclenché une inspection concernaient l'administration d'un traitement de façon inappropriée ou incompétente et les mauvais traitements ou actes de négligence envers un résident ou une résidente. Deux plaintes parmi les plus complexes déposées auprès de l'ORMR ont exigé une enquête approfondie.

En maison de retraite, certains résidents ont des besoins plus complexes en matière de soins. Or, il arrive que les établissements peinent à y répondre, ce qui augmente le risque de préjudice. Dans ces cas de figure, l'ORMR réalise une évaluation d'ensemble pour s'assurer que la maison de retraite satisfait à ses obligations en vertu de la Loi et effectue également des renvois vers des organismes externes tels que l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario et les Services de soutien à domicile et en milieu communautaire.

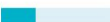
L'ORMR a constaté une augmentation des plaintes qui sortent du champ d'exercice de son mandat. Si nous ne pouvons donner suite à ces plaintes, nous nous efforçons systématiquement d'indiquer au plaignant ou à la plaignante l'organisme compétent qu'il lui faut contacter.

Plaintes	Exercice 2022-2023	Exercice 2021-2022	Exercice 2020-2021	Exercice 2019-2020
Reçues durant la période	167*	147**	40	81
Classées durant la période	175*	136**	29	100
En cours à la fin de la période	41	49	38	27

**Dont 82 interventions précoces*

***Dont 72 interventions précoces*

Traitement des plaintes : processus et normes en vigueur

Type d'action	Détails	Normes	% de plaintes réglées qui ont respecté la norme
 Règlement rapide	1 2 3 4 Plaintes reçues avec accusé de réception Foyer informé de la plainte et demande d'information envoyée au foyer Débriefage avec le plaignant Décision du registrateur	50 jours	30 % 
 Enquête	1 2 3 4 Plaintes reçues avec accusé de réception Foyer informé de la plainte et demande d'information envoyée au foyer Débriefage avec le plaignant Décision du registrateur	70 jours	47 % 
 Inspection	1 2 3 4 5 Plaintes reçues avec accusé de réception Foyer informé de la plainte et demande d'information Rapport d'inspection final Débriefage avec le plaignant Décision du registrateur	120 jours	31 % 

Interventions et résolutions précoces

L'ORMR dispose de deux moyens de répondre aux préoccupations des résidents et des familles. L'intervention précoce vise à résoudre le problème avant qu'une plainte officielle soit déposée. Dans le cadre d'une résolution précoce (après le dépôt d'une plainte officielle), l'ORMR collabore avec le plaignant ou la plaignante et la maison de retraite mise en cause pour convenir efficacement et rapidement d'une issue.

	Nombre total de résolutions précoces	Nombre total d'interventions précoces
Exercice 2022-2023	10	82
Exercice 2021-2022	10	72

Prise en compte des examens externes

À la clôture de cet exercice, l'ORMR assurait le suivi de 167 recommandations issues d'examens indépendants et du rapport de son propre agent de gestion des risques.

L'ORMR s'efforce de répondre diligemment et de mettre en œuvre les mesures préconisées par ces différentes sources. D'après un rapport de suivi publié en décembre 2022 par la vérificatrice générale de l'Ontario, l'ORMR a mis en œuvre ou est en train de mettre en œuvre près de 90 p. 100 des mesures recommandées en décembre 2020 dans le cadre de son audit d'optimisation des ressources.

L'ORMR reste déterminé à appliquer les recommandations formulées par la vérificatrice générale, ainsi que celles émanant d'autres examens, parmi lesquels l'audit réalisé par le Comité permanent des comptes publics et l'évaluation de l'efficacité opérationnelle effectuée par KPMG. Dans son rapport, KPMG a précisé que l'ORMR menait efficacement ses activités de délivrance de permis, d'inspection et d'exécution de la loi, en mettant l'accent sur la protection des consommateurs.



Relations avec les partenaires communautaires et les parties prenantes

L'équipe des partenariats et de la mobilisation au sein de l'ORMR joue un rôle essentiel dans la gestion et le maintien des relations étroites que nous entretenons avec les acteurs clés. Nous avons par exemple noué de solides liens professionnels avec les Services de soutien à domicile et en milieu communautaire aux quatre coins de la province. Au cours de l'exercice écoulé, nous avons organisé 14 présentations auprès de 13 partenaires différents, des bureaux de santé publique aux carrefours de prévention et de contrôle des infections, en passant par les équipes Santé Ontario, les Services de soutien à domicile et en milieu communautaire, les hôpitaux et le réseau des résidents de l'ORMR. Nous avons également pris contact avec 13 exploitants à la tête de plusieurs maisons de retraite afin de présenter le programme d'aide à la conformité aux titulaires de permis.

Enfin, l'ORMR a rencontré divers élus provinciaux et municipaux pour les aider à éclairer leurs administrés qui s'interrogent au sujet des maisons de retraite. Ces réunions se poursuivront afin de sensibiliser les représentants gouvernementaux et leur personnel de circonscription et de les accompagner dans leur travail à l'échelle communautaire.

L'équipe des partenariats et de la mobilisation offre également à l'ORMR un moyen direct de prendre connaissance des préoccupations des résidents qui ne seraient pas portées à son attention par ces derniers ou par les maisons de retraite. Ce programme répond à environ 90 p. 100 des incidents majeurs et implique des partenaires communautaires dans un délai de 24 heures afin d'atténuer les préjudices ou les risques de préjudice pour les résidents. Le Fonds d'urgence de l'ORMR constitue l'un des principaux éléments de réponse à notre disposition. Bien qu'aucune situation n'ait nécessité la prestation d'une assistance financière auprès des résidents au cours du présent exercice, ce Fonds a vocation à aider les résidents à se reloger et à trouver les services de soins de remplacement dont ils ont besoin en cas d'urgence.

Soutien accru aux maisons de retraite

Aux yeux de l'ORMR, il est extrêmement bénéfique de travailler en étroite collaboration avec les titulaires de permis pour créer une culture bienveillante par le biais de la conformité. L'ORMR a conscience que, même si la majorité des maisons de retraite se conforment à la Loi, les titulaires de permis devraient avoir la possibilité, lorsque cela s'avère nécessaire, de collaborer avec l'ORMR pour régler les problèmes de non-conformité sans application de mesures d'exécution réglementaires.

Le soutien en matière de conformité est un programme volontaire et ciblé offert directement aux maisons de retraite et aux exploitants à la tête de plusieurs établissements pour les aider à améliorer leur conformité à la Loi et aux règlements. L'ORMR s'est attelé à mobiliser ces exploitants à l'échelon organisationnel en leur fournissant des directives d'aide à la conformité et en leur enjoignant de partager ces renseignements avec chacun de leurs établissements pour promouvoir la conformité de tous.

L'ORMR a élargi son programme de soutien en matière de conformité afin d'accompagner davantage de maisons de retraite ayant besoin d'aide pour satisfaire à leurs obligations en vertu de la Loi. En 2022-2023, le nombre de maisons de retraite inscrites au programme a augmenté de 48 p. 100, signe de la réussite rencontrée par les participants, les titulaires de permis continuant d'ailleurs de manifester leur intérêt.

L'an dernier, **75 p. 100 des citations** prononcées ont été résolues grâce à la mise en conformité des maisons de retraite par suite de leur participation au programme. Sur les **77 maisons de retraite auxquelles le programme a été proposé, 56 ont accepté**, ce qui a conduit à la **résolution de 430 citations** au total. L'ORMR continuera d'accompagner le plus grand nombre de maisons de retraite possible par le biais de ce programme, dans la limite de ses ressources.

Réduction des droits pour les titulaires de permis en difficulté

Au cours du dernier exercice, l'ORMR a mis en place un programme ponctuel de réduction des droits annuels à l'intention des titulaires de permis rencontrant des difficultés financières en raison de la pandémie et d'autres éléments conjoncturels. Après avoir mené des consultations approfondies et entendu leurs préoccupations, nous avons pris les mesures nécessaires pour éviter toute répercussion négative sur les soins prodigués aux résidents. Ce programme permet d'obtenir une réduction des droits de 20 p. 100 au titre de l'année civile 2023. Au total, 47 maisons de retraite en ont bénéficié.

Nous continuons également de nous assurer que les établissements font preuve de vigilance pour prévenir les éclosions et d'informer les titulaires de permis pour veiller à leur mise en conformité avec la Loi, le cas échéant.

Allègement du fardeau administratif pesant sur les maisons de retraite

L'ORMR continue de chercher des moyens d'alléger le fardeau administratif qui pèse sur les maisons de retraite, à la fois par le biais de modifications législatives et d'autres types de changements.

L'ORMR a conseillé le ministre sur les améliorations potentielles à apporter pour clarifier les exigences et réduire le fardeau administratif pesant sur les maisons de retraite, sans affecter les droits, les soins et la sécurité des résidents.

✓ *Prise de mesures à l'encontre des maisons de retraite sans permis*

Au cours du dernier exercice, l'ORMR a poursuivi ses efforts visant à rechercher activement les habitations collectives susceptibles d'être exploitées en tant que maison de retraite sans permis. Cela l'a conduit à mener un total de 14 inspections, à la suite desquelles six ordres de présentation d'une demande de permis ou de cessation de l'exploitation ont été signifiés.

L'ORMR continue d'affiner son interprétation de la définition législative d'une « maison de retraite » et des services en matière de soins prévus par la Loi afin de répondre comme il convient à tous les signalements d'une habitation collective exploitée sans permis et de suivre l'évolution du secteur des maisons de retraite et du logement des aînés. Ainsi, nous veillons à protéger les personnes visées par la législation, sans empiéter sur des domaines faisant déjà l'objet d'une surveillance.

L'ORMR a par exemple signifié un ordre de cessation d'exploitation à l'encontre d'une maison de retraite sans permis à St. Jacobs, en Ontario. Dans le cadre de notre enquête, nous avons déterminé que l'établissement répondait à la définition d'une maison de retraite au sens de la Loi et qu'un permis d'exploitation était donc nécessaire. L'exploitant a fait appel de cet ordre devant la Cour supérieure de justice, laquelle s'est rangée à l'avis de l'ORMR selon lequel l'établissement était exploité illégalement en tant que maison de retraite. L'ORMR avait déterminé que l'exploitant administrait des médicaments et d'autres substances aux résidents, un acte qui fait partie des treize services en matière de soins définis par la Loi. Le litige portait sur l'interprétation de la formule « administration d'un médicament ou d'une autre substance ». La Cour a tranché en faveur de l'interprétation de l'ORMR en stipulant que la Loi doit être interprétée d'une manière qui promeut l'intention expresse de la législation, à savoir : garantir la qualité des soins et la sécurité des aînés recevant ces services.

Cette décision fait jurisprudence et pourra servir de référence dans de prochaines affaires portant sur une question similaire.

	Exercice 2022-2023	Exercice 2021-2022	Exercice 2020-2021	Exercice 2019-2020
Signalements de maisons de retraite susceptibles d'être exploitées sans permis	40	30	50	41



Étude opérationnelle : Activités phares

Hausse des évaluations de conformité

Dès qu'une inspection de l'ORMR met au jour de graves préoccupations, nous utilisons tous les outils réglementaires à notre disposition, y compris notre autorité en matière d'exécution de la loi. Pour la prise en charge des risques mineurs, l'ORMR est convaincu que la meilleure manière de protéger les résidents consiste à accompagner la mise en conformité de la maison de retraite concernée.

Inspections

En règle générale, l'ORMR effectue deux types d'inspections : proactives et réactives. Les inspections proactives sont destinées à vérifier la conformité, selon une approche fondée sur l'analyse des risques, dans les cas où aucune allégation n'a été reçue par l'ORMR. Chaque maison de retraite est ainsi inspectée au moins une fois tous les trois ans. Notre approche fondée sur l'analyse des risques consiste à utiliser la collecte et l'analyse de données pour déterminer la fréquence des inspections de suivi en se concentrant davantage sur les maisons de retraite à risque élevé.

L'ORMR effectue des inspections réactives lorsqu'il y a lieu de croire qu'une infraction aux termes de la Loi a été commise, par exemple à la suite de rapports signalant un préjudice, de plaintes ou de signalements d'un établissement susceptible d'être exploité sans permis.

En 2022-2023, l'ORMR a mené **1 191 inspections** au sein de **577 établissements**, dont 14 inspections de potentielles maisons de retraite sans permis. **Dans 63 p. 100 des cas**, ces inspections ont mis au jour des **défauts de conformité à la Loi et aux règlements**.

L'ORMR a mené 541 inspections routinières, soit une diminution planifiée d'environ 33 p. 100 d'un exercice à l'autre. Cette tendance s'explique par le fait que l'ORMR est en train de combler les retards d'inspection accumulés pendant la pandémie. Pour autant qu'il reflète l'ampleur des risques évalués par l'ORMR, le nombre d'inspections routinières a augmenté de plus de 35 p. 100 par rapport aux niveaux pré-pandémiques (2019-2020).

Il convient de souligner que plus de 1 400 rapports signalant un préjudice ou un risque de préjudice pour les résidents nous ont été adressés, comme indiqué ci-dessus. En vertu de la législation, l'ORMR a la possibilité de mener systématiquement une évaluation des risques pour déterminer s'il est plus approprié de réaliser une

inspection pour faire suite à ces signalements ou de procéder à une enquête à distance pour vérifier la conformité. Les enquêtes à distance permettent à l'ORMR d'optimiser l'utilisation de ses ressources, lorsque l'organisme juge que cette démarche n'entrave pas sa capacité à écarter le risque de préjudice pour les résidents.

Si les inspections routinières sont en baisse, **les inspections faisant suite à des rapports signalant un préjudice ou un risque de préjudice pour les résidents ont augmenté de plus de 13 p. 100 au cours de l'exercice écoulé**, soit une proportion marquant un retour au volume de rapports reçus avant la pandémie, en 2019-2020.

Inspections	2022-2023	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Inspections routinières	541	812*	55	399
Inspections liées à l'obligation de faire rapport (art. 75)	507	447	304	531
Inspections liées à une plainte (art. 84)	36	39	13	35
Inspections de la conformité (par. 77(1))	91	73	145	17
Rapports auprès du registrateur (par. 77(2))	14	31	16	28
Inspections liées à la délivrance d'un permis (art. 37)	2	3	0	0
Total	1 191	1 405	533	1 010

*L'ORMR est parvenu à combler le retard significatif causé par la pandémie en 2021-2022.

Enquêtes

Les rapports signalant un préjudice ou un risque de préjudice vont des cas les plus graves, qui nécessitent une inspection immédiate des lieux, aux allégations moins sérieuses qui peuvent être résolues par des enquêtes à distance sans qu'il soit nécessaire de se rendre sur place. À titre d'exemple, si un incident est signalé dans une maison de retraite et que cette dernière règle la situation de sorte qu'il n'existe plus de risque permanent pour les résidents, une enquête peut suffire à s'assurer qu'aucune autre mesure n'est requise de la part de l'ORMR. L'idée est d'effectuer une inspection immédiate sur place dans les cas où le risque de préjudice pour les résidents est le plus élevé.

Sur 1 433 rapports signalant un préjudice ou un risque de préjudice, 576 (environ 40 p. 100) ont donné lieu à une inspection sur place et 857 (environ 60 p. 100) ont été résolus par le biais d'enquêtes à distance au cours de l'exercice 2022-2023.

	Rapports signalant un préjudice ou un risque de préjudice	Inspection requise	Clôture après enquête
Exercice 2022-2023	1 433	576	857
Exercice 2021-2022	1 055	449	606
Exercice 2020-2021	1 119	385	734

REGULATORY INTERVENTION WHERE IT IS MOST NEEDED

Besoin manifeste d'interventions efficaces en matière d'exécution de la loi

L'ORMR utilise ses outils d'exécution de la loi lorsque la situation l'exige.

En 2022-2023, l'ORMR a pris **63 mesures ou décisions d'exécution**, dont 21 ordres de conformité et 4 ordres de gestion ayant trait, par exemple, aux programmes de soins, à la formation du personnel, à la gestion du comportement et aux mauvais traitements ou actes de négligence. Dans certains cas, le paiement de pénalités administratives a également été requis, pour un montant total de 43 000 dollars en 2022-2023.

Ordres de conformité et de gestion

L'ORMR peut signifier un ordre de conformité pour exiger qu'un titulaire de permis cesse une pratique ou agisse d'une quelconque manière pour se mettre en conformité avec la Loi et les règlements, dans le but d'éviter que le problème constaté se reproduise. L'ORMR peut signifier un ordre de gestion pour exiger qu'un titulaire de permis embauche une ou plusieurs personnes chargées de gérer tout ou partie de l'exploitation de la maison de retraite visée. Ces ordres ont vocation à régler les défauts de conformité ou à favoriser la bonne gestion des maisons de retraite en leur apportant une aide externe. L'ORMR applique une réglementation efficace, à bon escient, en signifiant lorsque cela est approprié des ordres de conformité et de gestion sur mesure au regard des préoccupations portées à son attention.

Au cours du dernier exercice, l'ORMR a pris de telles mesures pour enjoindre aux titulaires de permis, par exemple, de suivre une formation individuelle sur l'exploitation des maisons de retraite ou de réaliser des vérifications internes et de rendre compte tous les mois des actions entreprises pour se mettre et rester en conformité avec la Loi.

Dans le cas d'un titulaire de permis sans expérience, l'ORMR a imposé le maintien en poste d'une personne chargée de fournir des conseils et de soutenir l'exploitation de la maison de retraite. Lors d'une inspection ultérieure, au cours de laquelle une nette amélioration a été constatée, le titulaire de permis a informé l'ORMR que son équipe appréhendait désormais beaucoup mieux les responsabilités lui incombant, de même que les exigences prévues par la Loi pour l'exploitation d'une maison de retraite, et ce, grâce à l'ordre signifié par l'ORMR et à l'accompagnement offert.

Ordres d'exécution de la loi

Type de mesure	Exercice 2022-2023	Exercice 2021-2022	Exercice 2020-2021	Exercice 2019-2020
Assujettissement du permis à des conditions (art. 39)	14	12	12	21
Refus de délivrer le permis (art. 36)	0	0	0	1
Ordre de présentation d'une demande ou de cessation de l'exploitation (art. 89)	6	8	6	8
Ordre de conformité (art. 90)	21	21	28	8
Ordre de gestion (art. 91)	4	7	11	0
Ordre de paiement d'une pénalité administrative (PA, art. 93)	18	20	14	5
Ordre de révocation du permis (art. 95)	0	5	8	3
Total des ordres/décisions	63	73	79	46

Contrôle de la conformité

The purpose of Compliance Monitoring is to assess whether a licensee is complying with Registrar Orders and decisions, and that any failure to comply is addressed. In the 2022/23 fiscal year, a total of 52 homes were part of RHRA's Compliance Monitoring Program related to management orders, compliance orders and licence conditions. This compares with 39 homes in the previous year, representing an increase of 33%. This increase is the result of RHRA beginning to monitor homes with conditions on their licences as part of the program in 2022/23.

Enquêtes

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés par la Loi, l'ORMR est habilité à mener des enquêtes dans les maisons de retraite agréées ou exploitées sans permis. Cela signifie dans la plupart des cas qu'un mandat a été délivré et que l'affaire pourrait être portée devant la Cour des infractions provinciales.

	2022- 2023	2021- 2022	2020- 2021	2019- 2020
Enquêtes	2	2	2	1
Enquêtes closes	2	2	2	1

✓ Révocation de permis

En 2022-2023, l'ORMR a signifié un ordre de révocation du permis d'une maison de retraite de Kitchener, au motif qu'il apparaissait impossible de l'exploiter dans le respect des exigences prévues par la Loi et les règlements, avec pour conséquence un risque pour la santé et la sécurité des résidents. À la lumière de nombreuses inspections effectuées sur plusieurs années, le titulaire de permis a démontré son incapacité à rester en conformité, et ce, malgré le soutien en la matière prodigué par l'ORMR, la signification de mesures d'exécution de la loi et l'aide de consultants externes. Parmi les domaines de non-conformité figurait le défaut de protection des résidents contre les mauvais traitements observé lors d'un incident que le Tribunal d'appel en matière de permis a qualifié par la suite d'« atteinte à la dignité humaine fondamentale de la victime » (traduction libre). Le titulaire de permis a fait appel, mais l'ordre de révocation du permis et l'avis de l'ORMR ont été confirmés à l'issue d'une audience litigieuse.

Depuis lors, l'ORMR travaille en étroite collaboration avec ses partenaires communautaires pour aider les résidents à obtenir les services en matière de soins dont ils ont besoin ou favoriser leur placement dans un établissement de soins de longue durée, s'ils sont admissibles.

Fonds d'urgence

Le Fonds d'urgence représente les fonds détenus en fiducie par l'ORMR afin de pouvoir indemniser les résidents de maisons de retraite. L'ORMR en assure la gestion et effectue des versements aux personnes victimes d'une situation d'urgence dans une maison de retraite (incendie, fermeture soudaine de l'établissement, etc.).

Fonds d'urgence	Exercice 2022-2023	Exercice 2021-2022	Exercice 2020-2021
Number of Registrar Payments	0	2	43
Total value	0 \$	1 825 \$	63 000 \$
Solde du fonds en fin de période (31 mars)	686 113 \$	619 284 \$	582 000 \$

Aux termes de la législation, toutes les pénalités administratives reçues sont obligatoirement allouées au Fonds d'urgence.

Évolution du profil des auteurs d'une demande de permis contribuant à la complexité croissante des activités de surveillance réglementaire

Les établissements satisfaisant à la définition d'une maison de retraite aux termes de la Loi sont tenus d'être titulaires d'un permis.

Compte tenu du vieillissement de la population, le secteur des maisons de retraite continue d'attirer les investissements et l'ORMR constate que les demandes de permis émanent de plus en plus d'exploitants non expérimentés. Malgré leur manque d'expérience, les investisseurs sont tenus de confier l'exploitation des établissements à une équipe de gestion chevronnée. En 2022-2023, le nombre de maisons de retraite a légèrement diminué, mais le nombre de chambres a augmenté.

Au cours de cet exercice, l'ORMR a délivré des permis assortis de conditions à 30 maisons de retraite, contre 23 en 2021-2022, soit une hausse de plus de 30 p. 100 principalement attribuée aux changements de profil des propriétaires, d'où la nécessité d'accroître la surveillance.

D'après les projections, le secteur devrait poursuivre sa croissance dans les années à venir afin de satisfaire un besoin accru en matière de logement des aînés. L'ORMR continuera de faire preuve de rigueur et de minutie lors de la délivrance des permis, afin de veiller à ce que les résidents soient protégés et puissent vivre avec dignité, en toute sécurité, dans la maison de retraite de leur choix.

Maisons de retraite titulaires d'un permis	Au 31 mars 2023		Au 31 mars 2022		Au 31 mars 2021	
	Établissements	Chambres	Établissements	Chambres	Établissements	Chambres
Délivrés	746	68 427	755	68 348	750	65 895
Délivrés avec conditions	30	1 501	23	906	24	947
Total	776	69 928	778	69 253	774	66 842

Remarque : Le nombre de chambres constitue un indicateur de la capacité d'accueil, et non des résidents réels.

Les permis délivrés et les chambres représentent la variation nette sur l'ensemble des permis ajoutés et cédés au cours de l'année.

Demandes de permis	Exercice 2022-2023	Exercice 2021-2022	Exercice 2020-2021	Exercice 2019-2020
Nouvelles (constructions/exploitations)	13	16	16	19
Transferts de propriété	29	36	24	21
Maisons de retraite exploitées sans permis	2	0	0	0
Total	44	52	40	40

✓ Mise en œuvre des modifications législatives et collaboration avec le gouvernement

- Accompagnement du secteur dans la mise en œuvre des modifications législatives et réglementaires apportées à la Loi sur les maisons de retraite et aux règlements, qui sont entrées en vigueur le 16 mars 2022 dans le but de renforcer les exigences visant la protection des résidents contre les mauvais traitements et les actes de négligence, et d'instaurer de nouvelles obligations pour les titulaires de permis, notamment celles d'élaborer un plan de préparation aux situations d'urgence en cas de pandémie ou d'épidémie, de publier une liste du prix des services proposés et de communiquer certains renseignements aux prestataires externes. Par ailleurs, l'ORMR est désormais habilité à signifier des ordres dans des circonstances extraordinaires.
- Rôle de conseil auprès du ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité (MSAA) et du Bureau du médecin-hygiéniste en chef au sujet des mesures liées à la COVID-19 dans les maisons de retraite et de leur allègement progressif, en veillant à assurer l'équilibre entre le bien-être des résidents et les considérations inhérentes à l'exploitation des établissements.
- Communication de renseignements au MSAA ainsi qu'à d'autres ministères concernant le rôle joué par les maisons de retraite dans le continuum des services d'hébergement et de soins à l'intention des aînés. Par exemple, l'ORMR les a informés que certains programmes de financement et de surveillance mis en place dans des maisons de retraite agréées ne relèvent pas forcément de son mandat (programmes de lits subventionnés, de prestation d'autres niveaux de soins, etc.). L'ORMR a préconisé des pistes d'action gouvernementale visant à renforcer la protection des aînés dans le cadre de ces programmes.



Le plan stratégique en action

Le [plan transitoire](#) de l'ORMR pour la période 2021-2023 (voir page 4) vient compléter le plan stratégique 2017-2022 de l'ORMR compte tenu de l'incertitude et des perturbations engendrées par la pandémie de COVID-19.

Ce plan comprend quatre piliers, chacun assorti d'objectifs stratégiques. Il a été conçu pour permettre à l'ORMR de s'adapter aux changements consécutifs à la pandémie et aux évolutions du secteur, et de donner suite aux recommandations formulées dans le cadre de divers examens externes.

Il a également permis à l'ORMR d'élaborer son prochain plan stratégique dans une période de plus grande stabilité pour l'organisme et pour ses parties prenantes.

PREMIER PILIER :

Utiliser la recherche et l'analyse fondées sur des données probantes pour orienter le modèle réglementaire et les conseils stratégiques

Objectif	Résultat
Fournir des conseils sur la réforme législative de la <i>Loi sur les maisons de retraite</i> et la réglementation applicable	• L'ORMR a prodigué des conseils au gouvernement au sujet des enseignements à tirer au lendemain de la pandémie de COVID-19 et des modifications réglementaires susceptibles de renforcer les pratiques de prévention et de contrôle des infections dans les maisons de retraite, tout en favorisant le bien-être des résidents et la durabilité du secteur. • L'ORMR a également préconisé d'apporter des modifications réglementaires pour clarifier les exigences à satisfaire et alléger le fardeau administratif qui pèse sur les maisons de retraite. • L'ORMR continue de renforcer ses fonctions en matière de politiques et de relations gouvernementales en vue de remplir son rôle de conseil. • L'ORMR a mis en œuvre des modifications législatives et réglementaires, et reporté la concrétisation de l'article 108.
Mettre à jour le modèle de risque de l'ORMR	• L'ORMR a élargi son modèle de risque de façon à inclure davantage de données, telles que les maisons de retraite faisant potentiellement l'objet de rapports signalant un préjudice ou un risque de préjudice pour les résidents.
Continuer à développer les partenariats de mise en commun des données de l'ORMR	• En 2022-2023, l'ORMR a renouvelé son protocole d'entente avec le ministère de la Santé afin de recevoir des données de santé publique sur la COVID-19 dans les maisons de retraite. • L'ORMR a obtenu des données agrégées concernant les résidents en attente de placement dans des établissements de soins de longue durée et nécessitant des soins à domicile de la part des Services de soutien à domicile et en milieu communautaire, dans le but de mieux comprendre les besoins rencontrés par les résidents.

Objectif	Résultat
Développer le programme de données des parties prenantes de l'ORMR	• L'ORMR a établi un plan d'élaboration et de mise en œuvre d'une stratégie de gestion des données, lequel prévoit notamment l'actualisation des politiques et processus internes pour garantir la sécurisation et la confidentialité des données. Par ailleurs, une évaluation de la cybersécurité a été réalisée afin de relever et de pallier d'autres failles potentielles, le cas échéant. • L'ORMR a également amorcé la création d'une base de données complète des parties prenantes clés incluant les représentants gouvernementaux et le personnel ministériel, les titulaires de permis et exploitants des maisons de retraite, les médias, les résidents et d'autres partenaires et associations d'âinés.

DEUXIÈME PILIER :

Revoir et adapter notre approche réglementaire à l'environnement « post-COVID-19 »

Objectif	Résultat
Améliorer l'efficacité opérationnelle, notamment en optimisant les rapports d'inspection pour en faciliter l'utilisation, intégrer des évaluations financières plus rigoureuses dans le processus de délivrance des permis, et mettre en place des initiatives pour améliorer continuellement les inspections	• L'ORMR a modifié ses rapports d'inspection pour qu'ils soient plus faciles à interpréter/comprendre et compatibles avec le nouveau système de technologie de l'information de l'ORMR. Pour plus de transparence, les rapports précisent désormais le type d'inspection effectuée, la nature de l'allégation ayant donné lieu à l'inspection et les éléments sur lesquels se fondent les conclusions tirées par les inspecteurs. • L'ORMR a mis en place des recherches d'antécédents (vérification de solvabilité, faillites) afin d'évaluer la santé financière des auteurs d'une demande de permis. D'autres initiatives visant à évaluer la viabilité financière ou l'irresponsabilité des auteurs d'une demande de permis et des titulaires de permis sont en cours. L'ORMR a continué de réaliser des entrevues de délivrance de permis avec tous les auteurs de demande actuellement non titulaires d'un permis, et compte prendre de nouvelles mesures au cours du prochain exercice sur la base des recommandations formulées par l'agent de gestion des risques en ce qui concerne les processus de délivrance de permis. • L'ORMR a reporté l'assurance des frais supplémentaires et finalisé le processus en cas de fermeture soudaine d'une maison de retraite.

Objectif	Résultat
Ajuster la stratégie d'application de la Loi au soutien en cas de crise et réévaluer la coordination des processus, notamment au moyen d'initiatives visant à permettre l'exercice de nouveaux pouvoirs en matière de gestion, et à améliorer le contrôle de la conformité et les programmes destinés à renforcer celle-ci	• Dans le cadre de son engagement à accompagner les maisons de retraite et à promouvoir une culture de conformité, l'ORMR a poursuivi le renforcement de ses capacités afin qu'une plus grande proportion du secteur bénéficie d'un soutien en la matière, y compris les maisons de retraite faisant partie d'une chaîne, de telle sorte que l'ORMR puisse intervenir auprès des établissements à risque. En 2022-2023, le nombre de maisons de retraite ayant participé au programme de soutien en matière de conformité a augmenté de 48 p. 100. • Mise en place au cours de l'exercice 2021-2022, cette initiative permet à l'ORMR d'assurer le suivi des ordres de conformité et de gestion et des conditions de délivrance des permis. En 2022-2023, le programme de soutien en matière de conformité s'est concentré sur l'uniformisation des approches visant à s'assurer que les titulaires de permis se conforment bien aux ordres et aux conditions applicables. Sa migration réussie vers le nouveau système de technologie de l'information de l'ORMR contribuera à alléger les contraintes administratives de tenue des registres et d'établissement de rapports pour les titulaires de permis et pour notre organisme.
Régulariser les processus de collaboration réglementaire avec nos partenaires retraite	• Au cours de l'exercice 2022-2023, l'ORMR a rencontré plusieurs partenaires communautaires pour les informer du mandat qui lui incombe, et notamment les sensibiliser à son rôle d'interlocuteur sur les sujets de préoccupation communs ayant trait au bien-être des résidents des maisons de retraite. Cette démarche s'est traduite par la prise en charge continue, efficace et coordonnée des crises, et a permis de recenser de potentiels établissements sans permis. En outre, l'ORMR a dispensé des séances de formation à d'autres parties prenantes et partenaires communautaires. • L'ORMR a également organisé 13 réunions en 2022-2023 afin de présenter son programme de soutien en matière de conformité aux équipes de direction de plusieurs maisons de retraite appartenant à une chaîne et d'encourager leur participation volontaire.
Reprendre les opérations, notamment en éliminant les retards d'inspection, en officialisant la surveillance des établissements sans permis et en améliorant le signalement des cas de non-conformité dans la base de données publique en ligne de l'ORMR	• L'ORMR a rattrapé le retard accumulé sur le plan des inspections proactives avant la fin de l'exercice 2022-2023, parvenant à minimiser le nombre de maisons de retraite pour lesquelles la date limite d'inspection proactive était dépassée et marquant ainsi un retour à la normale. • Toutes les maisons de retraite sans permis signalées dans le rapport de la vérificatrice générale ont fait l'objet d'un examen. En outre, l'évaluation permanente des maisons de retraite sans permis fait désormais partie intégrante des activités quotidiennes. L'ORMR continue de recevoir des signalements d'établissements susceptibles d'être exploités sans permis et d'y répondre. • L'ORMR a également ajouté une fonction de recherche avancée dans sa Base de données sur les maisons de retraite afin d'inclure une liste des établissements sous le coup d'ordres d'exécution de la loi signifiés par l'ORMR.
Continuer à améliorer le traitement des plaintes	• En 2022-2023, l'ORMR a mis en place un suivi des normes de niveau de service visées pour les plaintes et amélioré l'information fournie sur son site Web en proposant une infographie d'aide qui permet au grand public de mieux comprendre le processus de traitement des plaintes de l'ORMR, les normes de niveau de service établies et la nature des plaintes les plus fréquemment déposées.

TROISIÈME PILIER :

Renforcer la confiance du public, du gouvernement et de l'industrie

Objectif	Résultat
Développer le rôle de l'ORMR auprès du gouvernement et des parties prenantes afin qu'il remplisse son rôle de conseiller politique clé	• L'ORMR a participé aux travaux du gouvernement ayant trait au logement des aînés et aux options en matière de soins à leur disposition, et fourni des renseignements et des conseils sur le rôle joué par les maisons de retraite dans le continuum des services d'hébergement et de soins à l'intention de cette population. En outre, l'ORMR a recensé divers programmes mis en place dans des maisons de retraite, mais ne relevant pas forcément de son mandat (programmes de lits subventionnés, de prestation d'autres niveaux de soins, etc.). L'ORMR a préconisé des pistes d'action gouvernementale visant à renforcer la protection des aînés dans les maisons de retraite subventionnées au titre de programmes sortant de son champ de compétence. L'ORMR se charge également d'informer les partenaires communautaires, les médias et les élus en ce qui concerne son autorité à l'égard des résidents occupant des lits subventionnés. • L'ORMR a continué de conseiller le gouvernement au sujet de l'allègement des mesures liées à la COVID-19, en veillant à assurer l'équilibre entre le bien-être physique et émotionnel des résidents, les considérations inhérentes au fardeau d'exploitation des maisons de retraite et le risque d'issues graves pour les résidents, le personnel et les visiteurs. L'ORMR a diffusé de nombreuses communications tout au long de l'exercice pour accompagner le secteur dans la mise en œuvre des exigences et pratiques exemplaires à respecter.
Améliorer l'éducation et la sensibilisation des résidents, des familles et des résidents potentiels sur l'ORMR	• En 2022-2023, l'ORMR a œuvré de manière proactive pour sensibiliser les résidents, actuels et potentiels, leurs proches et d'autres parties prenantes à l'égard du travail accompli pour protéger les résidents des maisons de retraite. • L'ORMR a publié une série d'articles dans divers médias communautaires de la province pour mieux expliquer son rôle au grand public, et notamment pour transmettre aux résidents potentiels des renseignements utiles à propos de la vie en maison de retraite et leur prodiguer des conseils pour bien choisir leur maison de retraite et planifier leur installation. Ces articles sont parus dans six publications dont le lectorat est estimé à 585 000 personnes. L'ORMR a rédigé une série d'articles qui seront communiqués à d'autres publications régionales, y compris des médias ethnoculturels.

Objectif	Résultat
Améliorer l'éducation et la sensibilisation des résidents, des familles et des résidents potentiels sur l'ORMR (suite)	- L'ORMR a intensifié ses efforts en vue de faire connaître son mandat de protection des résidents au grand public en communiquant des renseignements et en fournissant des ressources didactiques aux parties prenantes et aux maisons de retraite. L'ORMR a participé à la conférence Together We Care organisée par l'Ontario Retirement Communities Association et l'Ontario Long-Term Care Association, au cours de laquelle environ 200 trousseaux d'information ont été distribués aux titulaires de permis et à d'autres membres de l'industrie. À l'issue de cette conférence, l'ORMR a remis 1 700 trousseaux aux maisons de retraite, résidents et parties prenantes ayant manifesté leur intérêt. - L'ORMR a fourni aux bureaux des députés de l'Ontario quelque 675 trousseaux de sensibilisation et d'information à remettre à leurs administrés qui souhaiteraient en savoir plus sur l'ORMR et sur la surveillance des maisons de retraite agréées. Ces ressources ont également été distribuées par divers élus provinciaux à l'occasion d'événements communautaires locaux (salons à l'intention des aînés, par exemple).
Poursuivre l'élaboration d'une fiche publique de rendement pour les maisons de retraite de l'Ontario et commencer par améliorer la Base de données sur les maisons de retraite	- L'élaboration d'une fiche publique de rendement a été suspendue pour des raisons budgétaires. L'ORMR s'efforcera de relancer cette initiative dans le cadre d'autres actions d'amélioration de la transparence réglementaire de l'ORMR afin de permettre aux résidents et aux familles de faire des choix éclairés. - Comme indiqué précédemment, l'ORMR a amélioré sa Base de données sur les maisons de retraite en proposant une nouvelle fonction qui permet au public de rechercher les établissements titulaires d'un permis sous le coup d'ordres d'exécution de la loi signifiés par l'ORMR. En outre, la base de données inclut désormais de nouveaux rapports d'inspection plus faciles à interpréter et à comprendre.

QUATRIÈME PILIER :

Adapter nos infrastructures et nos capacités

Objectif	Résultat
Remplacer l'infrastructure du système de gestion des cas de l'ORMR	Le premier pan du nouveau système de technologie de l'information de l'ORMR a été mis en service au mois d'août 2022, soit quelques mois plus tôt que prévu. Lancé au début de l'exercice 2023-2024, le projet fera l'objet d'améliorations progressives au fil des mois.
Examiner les ressources de l'ORMR en matière de personnel, de processus et d'organisation afin d'accroître ses capacités, tout en maintenant son efficacité	L'ORMR a poursuivi ses efforts de planification de la capacité des ressources et de dotation en personnel, en respectant un ordre de priorité des projets et des financements. Au cours de l'exercice 2022-2023, la philosophie de rémunération totale et la compétitivité de l'ORMR sur le marché ont fait l'objet d'un examen.



Mesures de rendement clés

Le [plan transitoire](#) de l'ORMR pour la période 2021-2023 (voir page 4) vient compléter le plan stratégique 2017-2022 de l'ORMR compte tenu de l'incertitude et des perturbations engendrées par la pandémie de COVID-19. Les mesures suivantes mises en place avant la pandémie fournissent un éclairage, d'un exercice à l'autre, sur des activités et des programmes ciblés. Lors du prochain exercice, l'ORMR inclura des mesures de rendement actualisées ayant trait au nouveau plan stratégique.

Piller stratégique	Objectif	Mesures	Rendement en 2022-2023	Rendement en 2021-2022	Rendement en 2020-2021*
Favoriser la conformité et mieux protéger les résidents	SÉCURITÉ Accroître l'impact de la conformité globale à la Loi, mesurée par le rendement des maisons de retraite.	Évolution des niveaux de risque des maisons de retraite (d'après les cas de non-conformité constatés) relativement à la Loi et aux variations dans le rendement global des maisons de retraite.	Variations dans les niveaux de risque : Risque élevé : ↓ en baisse de 15,9 % Risque moyen : ↓ en baisse de 2,2 % Risque faible : ↑ en hausse de 15,2 %	Variations dans les niveaux de risque : Risque élevé : ↑ en hausse de 13,1 % Risque moyen : ↑ en hausse de 54,4 % Risque faible : ↓ en baisse de 29,6 %	Variations dans les niveaux de risque : Risque élevé : ↑ en hausse de 96,8 % Risque moyen : ↓ en baisse de 18,6 % Risque faible : ↓ en baisse de 1,4 %
Fournir des renseignements stratégiques grâce à la collecte et à l'analyse de données	CONFORMITÉ Réduire la proportion de maisons de retraite qui ne se conforment pas à certains domaines, grâce aux MAC et aux initiatives de soutien en matière de conformité.	Plaintes : Nombre de citations.	452 citations liées à des procédures de plainte	430 citations liées à des procédures de plainte	106 citations liées à des procédures de plainte

Pilier stratégique	Objectif	Mesures	Rendement en 2022-2023	Rendement en 2021-2022	Rendement en 2020-2021*
Garantir la protection et le choix des consommateurs par le biais de la transparence, de la responsabilisation et de rapports publics	TRANSPARENCY Mieux faire connaître le mandat de protection de l'ORMR auprès des résidents et des consommateurs.	Sondage public omnibus à l'échelle de la province	452 citations liées à des procédures de plainte	430 citations liées à des procédures de plainte	106 citations liées à des procédures de plainte
			Sondage public omnibus à l'échelle de la province	Sondage public omnibus à l'échelle de la province	Sondage non réalisé (interrompu en raison de la pandémie de COVID-19)
		<u>Questions :</u>	<u>Résultats :</u>	<u>Résultats :</u>	<u>Résultats :</u>
		Existe-t-il un organisme de réglementation chargé de délivrer des permis aux maisons de retraite de l'Ontario?	47 % Oui 8 % Non 45 % Je ne sais pas	39 % Oui 10 % Non 51 % Je ne sais pas	S.O.
		ILes maisons de retraite ont-elles l'obligation de détenir un permis en Ontario?	45 % Oui 11 % Non 43 % Je ne sais pas	41 % Oui 11 % Non 48 % Je ne sais pas	

**Remarque : Le nombre d'établissements à haut risque a augmenté au cours des deux premières années de la pandémie en raison de difficultés rencontrées sur le plan de la prévention et du contrôle des infections.*



Rapport du conseil consultatif des parties prenantes

Alex Yuan
Président du conseil d'administration
Office de réglementation des maisons de retraite (ORMR)
55, rue York, Bureau 700
Toronto (Ontario) M5J 1R7

Monsieur,

Au nom du conseil consultatif des parties prenantes (CCPP), j'ai le plaisir de présenter au conseil d'administration le rapport du CCPP sur les activités et les avis pour l'exercice financier 2022-2023.

Activités du CCPP

Le CCPP est heureux d'avoir pu fournir des avis, des analyses et des commentaires sur un certain nombre d'initiatives stratégiques incluant (liste non exhaustive) :

- l'intervention de l'ORMR face à la COVID-19 et la planification stratégique
- la prise en compte des recommandations et mesures à suivre formulées par la vérificatrice générale de l'Ontario, le Comité permanent des comptes publics et l'agent de gestion des risques, ainsi que celles issues d'une évaluation indépendante de l'efficacité
- la mise à jour du plan d'activités de l'ORMR
- l'élaboration du plan stratégique 2024-2027 de l'ORMR
- la révision des droits 2023, ainsi que le calendrier d'examen des droits 2024 et la réflexion autour du cycle des droits annuels
- les projets de collecte de données de l'ORMR
- la conception du programme de citations hors inspections sur place (COFI, Citations Outside of Field Inspections)
- les améliorations à apporter aux futurs sondages des parties prenantes sur l'efficacité de l'ORMR

- les nouvelles approches visant à sensibiliser le grand public quant à l'importance de la réglementation et à mettre au jour de nouveaux partenariats potentiels
- le comité de sélection de l'ORMR pour le Prix Frank Kajfes pour la défense des droits des résidents, y compris le passage en revue des personnes sélectionnées et le choix d'un lauréat ou d'une lauréate
- le processus ayant mené au recrutement de deux nouveaux membres du CCPP

Avis à l'ORMR et à son conseil d'administration

Approche de l'ORMR en matière de droits

Le CCPP a participé à une discussion approfondie concernant la mise en œuvre du nouveau barème des droits de l'ORMR pour l'année 2023. Dans l'ensemble, les membres du CCPP ont fait valoir divers points de vue à prendre en compte selon l'optique de mobilisation des parties prenantes envisagée. Les membres du CCPP étaient favorables au programme de réduction des droits mis en place par l'ORMR en décembre 2022 dans le but d'aider les maisons de retraite agréées rencontrant des difficultés financières susceptibles d'accroître les risques pour la santé et la sécurité des résidents.

Le CCPP a également été consulté au sujet d'un changement de calendrier visant à faire coïncider le cycle des droits annuels de l'ORMR avec un exercice fiscal (d'avril à mars) et non plus avec une année civile (de janvier à décembre). Le CCPP a donné un avis favorable, dans la mesure où les titulaires de permis bénéficieraient ainsi d'un préavis plus long. Le CCPP se tient à disposition pour fournir un avis au cours du processus de révision du barème des droits 2024 et serait intéressé de savoir si un tel changement pourrait avoir une incidence sur le cycle de budgétisation des maisons de retraite.

Analyse des besoins des résidents grâce à la collecte de données

Le CCPP sait que l'ORMR a besoin de recueillir des données sur les besoins des résidents en matière de soins pour analyser le périmètre et la variabilité des soins prodigués dans les maisons de retraite agréées. Le CCPP a discuté de l'acuité croissante des besoins dans les maisons de retraite, du cas des résidents en attente de placement dans des établissements de soins de longue durée et des patients requérant d'autres niveaux de soins après une hospitalisation.

Préparation face à la COVID-19

Alors que l'ORMR continue de prendre les mesures imposées par la situation actuelle liée à la COVID-19 et de se préparer en cas de futures pandémies, le CCPP reste

à disposition pour fournir des avis constructifs. Dans le contexte de la COVID-19, le CCPP a déploré l'adoption d'approches différentes parmi les bureaux de santé publique en ce qui concerne la mise en œuvre des mesures préconisées, et souhaité plus d'uniformité à l'avenir. La qualité de vie des résidents doit faire figure de priorité pour leur garantir bien-être et dignité. Il est également important de maintenir l'accès des exploitants aux différents outils de lutte contre les variants de la COVID-19, tels que les tests de dépistage antigénique rapide.

Sensibilisation des résidents, partenariats avec les parties prenantes et ressources didactiques de l'ORMR

Pour mieux faire connaître l'ORMR, le CCPP préconise la conclusion de partenariats avec diverses organisations en contact direct avec les résidents actuels ou potentiels (groupes de défense des droits des aînés, hôpitaux, groupes confessionnels, centres d'activité pour les aînés, établissements universitaires, etc.), ainsi qu'avec les médias (publications ethnoculturelles locales, chaînes de télévision, etc.). Les professionnels sur le terrain, tels que les ergothérapeutes et les travailleurs sociaux, sont très sollicités pour obtenir des renseignements et contribuent grandement à la sensibilisation au rôle de l'ORMR. La documentation imprimée comportant des infographies est utile pour les adultes d'âge mûr, mais n'est pas efficace s'il s'agit de cibler les générations plus jeunes.

Le CCPP recommande à l'ORMR d'envisager l'inclusion d'un groupe-échantillon constitué des membres de la famille des résidents en maison de retraite dans le prochain sondage des parties prenantes sur l'efficacité de l'ORMR (prévu en 2024), car il est important et pertinent de recueillir l'avis des familles.

Collaboration avec le conseil d'administration de l'ORMR

Le CCPP se tient à la disposition du conseil d'administration de l'ORMR et remercie les administrateurs qui ont assisté par le passé aux réunions du CCPP. Les membres du CCPP restent mobilisés pour poursuivre les échanges avec le conseil d'administration.

Planification stratégique

Le CCPP salue la démarche de consultation proactive de l'ORMR lors de l'élaboration de son plan stratégique 2024-2027. Nous avons ainsi eu l'occasion de participer à un groupe de réflexion et de contribuer à la validation du plan préliminaire avant son approbation par le conseil d'administration de l'ORMR. Compte tenu de la diversité de nos membres (résidents, proches, professionnels de la santé et titulaires de permis/exploitants), nous sommes convaincus d'avoir apporté de précieuses contributions dans l'optique de protéger les aînés, de réduire le fardeau administratif et de préparer l'avenir en tenant compte du vieillissement de la population.

Remerciements

Le CCPP tient à remercier Graham Webb, directeur administratif de l'Advocacy Centre for the Elderly (ACE), et Gail Walker, directrice de la maison de retraite Belmont House, pour leurs contributions ces dernières années.

Collègue estimé de tous, Graham a officié en qualité de président du CCPP de 2020 à 2022. Son leadership sans faille et sa vaste expertise des questions juridiques ayant trait aux aînés ont fait de lui un interlocuteur important au sein de l'ORMR et un incroyable défenseur des résidents.

Riche de plusieurs décennies d'expérience dans les maisons de retraite et les établissements de longue durée, en tant que soignante en première ligne et administratrice, Gail Walker a mis ses compétences et son éminent savoir au service du CCPP et de la défense des résidents.

L'expertise, l'analyse et le professionnalisme de ces deux membres, dont les mandats ont pris fin en 2022, se sont avérés essentiels au fonctionnement efficace du CCPP, qui tient à les saluer pour leurs longues années de service en son sein.

Le CCPP a accueilli deux nouveaux membres en janvier 2023 : Laura Tamblyn-Watts, directrice générale de CanAge, en qualité de représentante d'une organisation de défense des aînés, et Stephanie Sanborn, directrice de l'innovation et de l'éducation de Seasons Retirement Communities, en qualité de titulaire de permis. Laura et Stephanie rejoignent ainsi les rangs d'un groupe chevronné représentatif de diverses parties prenantes et déterminé à s'assurer que les Ontariennes et les Ontariens sont libres de choisir et bénéficient de la protection dont ils ont besoin pour vivre en toute confiance et avec dignité dans les maisons de retraite agréées.

Je souhaite par ailleurs exprimer toute ma gratitude à Florene Shuber, qui exerce les fonctions de vice-présidente du CCPP. Florene est une collègue compétente et pleine de ressources qui offre un point de vue en prise directe avec la réalité des maisons de retraite et les besoins des résidents.

Au nom du CCPP, je tiens enfin à remercier le personnel de l'ORMR qui nous apporte son soutien et nous consulte afin d'accomplir son mandat réglementaire dans l'intérêt public avec toujours plus d'efficacité et d'efficacités.

Le CCPP reste à la disposition de l'ORMR pour lui fournir des conseils sur les moyens de garantir que les aînés vivant dans les maisons de retraite agréées de l'Ontario sont traités avec respect et dignité.

Sincères salutations,

Andria Bianchi

Andria Bianchi

Présidente du conseil consultatif des parties prenantes



Conseil d'administration et gouvernance

La structure de gouvernance de l'ORMR est établie par la Loi et les règlements, des règlements administratifs et des politiques ainsi qu'un [protocole d'entente](#) avec le gouvernement par le biais du ou de la ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité. Le conseil d'administration rend compte au ou à la ministre par l'intermédiaire de son président ou de sa présidente.

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. Les membres du conseil d'administration, comme ceux de l'équipe de direction de l'ORMR, adoptent des pratiques exemplaires de gouvernance et de surveillance réglementaire. Le conseil d'administration s'engage à renforcer continuellement ses pratiques de gouvernance et le contrôle de l'organisme, ainsi qu'à satisfaire l'obligation publique de rendre des comptes. Pour obtenir des renseignements sur la gouvernance et la reddition de comptes, consultez www.rhra.ca/fr.

Le conseil d'administration se réunit cinq fois par an, à intervalles réguliers. Plusieurs réunions se sont ajoutées au calendrier l'an dernier pour superviser la planification stratégique et financière de l'ORMR.

Les activités du conseil d'administration sont menées à bien grâce au travail de deux comités :

- Comité de la gouvernance, des affaires réglementaires et des nominations
- Comité des finances, de la vérification et des ressources humaines

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la procédure d'élection/de nomination des membres du conseil d'administration, les compétences essentielles du conseil d'administration et le code de déontologie, consultez www.rhra.ca/fr.

Rémunération des membres du conseil d'administration

Selon les dispositions de la politique administrative et de rémunération des membres du conseil d'administration (« Board Remuneration and Administration Policy ») :

- le président ou la présidente du conseil d'administration touche un montant journalier de 730 dollars
- tous les autres membres du conseil d'administration touchent un montant journalier de 500 dollars

- le président ou la présidente touche un acompte annuel de 10 000 dollars, et le vice-président ou la vice-présidente du conseil d'administration et les présidents et présidentes des comités perçoivent un acompte annuel de 5 000 dollars pour le travail effectué en dehors des réunions du conseil d'administration et des comités

Durant l'exercice 2022-2023, la rémunération totale des membres du conseil d'administration s'est élevée à 184 980 dollars. Les montants sont examinés tous les ans par le comité de la gouvernance, des affaires réglementaires et des nominations, et sont régulièrement soumis à l'avis du conseil d'administration.

Membres du conseil d'administration

ALEX YUAN – PRÉSIDENT Titulaire de baccalauréats ès sciences en biologie, en pharmacie, en informatique et en administration des affaires, Alex a fondé une société d'édition de logiciels médiaux à succès en 1982 et a siégé au conseil d'administration de nombreux organismes sans but lucratif au service des aînés et des jeunes. Il a notamment exercé les fonctions de vice-président de Yee Hong Centre for Geriatric Care. 1^{re} année de son 2^e mandat.

[Lire sa biographie complète](#)

BARBARA KIELEY – VICE-PRÉSIDENTE (depuis décembre 2022) – Ancienne associée d'Ernst & Young, Barbara est une conseillère d'affaires de haute direction respectée par ses pairs. Forte d'une vaste expérience en matière d'innovation numérique et de transformation commerciale, elle apporte des acquis immenses en gouvernance d'entreprise dans les secteurs de la santé/des soins de longue durée, des services sociaux et des technologies de l'information. 2^e année de son 1^{er} mandat.

[Lire sa biographie complète](#)

JONATHAN BOULAKIA – Jonathan, qui a exercé les fonctions de vice-président jusqu'en décembre 2022, est le directeur des investissements et le directeur des affaires juridiques de Chartwell Retirement Residences, le plus grand propriétaire/exploitant de maisons de retraite au Canada. Il est responsable de l'ensemble des acquisitions et du développement de Chartwell et veille sur toutes les questions juridiques et de gouvernance. Membre du conseil d'administration de Chartwell à titre de secrétaire, il supervise par ailleurs le bureau de protection de la vie privée et le programme d'assurance de Chartwell. 1^{re} année de son 2^e mandat.

[Lire sa biographie complète](#)

JANET BEED Praticienne indépendante, Janet travaille au renforcement des capacités organisationnelles, à la mise en œuvre des changements stratégiques et à l'optimisation des projets d'innovation médicale. Elle a occupé plusieurs postes de leadership au sein du système de soins de santé, dont ceux de présidente-directrice générale de l'Hôpital de Markham-Stouffville; de vice-présidente et directrice de l'exploitation du Réseau universitaire de santé/Hôpital Toronto General; et de vice-présidente, Développement organisationnel et Programmes de soins aux patients de l'Hôpital Princess Margaret/Institut ontarien du cancer; ainsi que plusieurs postes de direction à The Hospital for Sick Children. 2^e année de son 1^{er} mandat.

[Lire sa biographie complète](#)

STEVEN BOYCHYN Steven détient un baccalauréat en ingénierie électrique et a suivi une formation d'ingénieur militaire. Il a passé 25 ans dans la Force de réserve avec le 2^e régiment du génie (rebaptisé 32^e régiment du génie de combat). Steven a occupé un certain nombre de postes dans la gestion de la chaîne logistique chez Celestica Inc., notamment celui de responsable international de l'ingénierie environnementale de la chaîne logistique. 3^e année de son 1^{er} mandat.

[Lire sa biographie complète](#)

JOHN GROE Président-directeur général consultant en matière d'accessibilité chez Accessible Daily Living (ADL) et président de DriveLab Inc. (DLI), John a consacré la plus grande partie de sa carrière à travailler sur le terrain dans le secteur médical/ de la réadaptation et dans les assurances. Membre fondateur siégeant actuellement au conseil d'administration de Home Modification Canada, John est conseiller professionnel sur le vieillissement certifié par CPCA Canada et titulaire d'un certificat administratif en matière d'aménagement des logements pour les aînés de la Leonard Davis School of Gerontology à l'Université de Californie du Sud (USC). 2^e année de son 1^{er} mandat.

[See Full Bio.](#)

VALA MONESTIME BELTER – Présidente du comité de la gouvernance, des affaires réglementaires et des nominations – Vala possède une vaste expérience dans le secteur des soins de longue durée (SLD) en Ontario, où elle a occupé des postes de responsable des soins aux résidents, d'administratrice, d'inspectrice d'établissements de SLD et de consultante en SLD. Elle détient un baccalauréat ès sciences en soins infirmiers, un baccalauréat ès arts et une maîtrise ès sciences. Elle a exercé des fonctions exécutives au sein de nombreux conseils d'administration, notamment de l'Ontario Long-Term Care Association. 3^e année de son 1^{er} mandat.

[Lire sa biographie complète](#)

ANIL MATHUR – Président du comité des finances, de la vérification et des ressources humaines – Guide d’opinion s’appuyant sur une solide expertise en matière de gouvernance, d’audit et de gestion des risques, Anil exerce les fonctions de vice-président principal et vérificateur en chef chez CIBC depuis près de dix ans et siège au comité opérationnel chargé de superviser les activités de CIBC à l’international. Conférencier et auteur, il intervient dans le secteur sur les questions du risque, des contrôles et de l’audit. 2^e année de son 1^{er} mandat.

[Lire sa biographie complète](#)

CHRISTINE OZIMEK Cadre d’entreprise et administratrice forte de 30 ans d’expérience en matière de leadership, Christine a consacré 25 années à l’innovation axée sur les valeurs de la personne, de la communauté et de la dignité. Ancienne présidente-directrice générale d’un groupe de maisons de retraite et d’établissements de soins de longue durée, elle conseille un éventail d’entreprises et a notamment présidé le conseil d’administration d’une jeune pousse spécialisée dans la neuroréhabilitation. 2^e année de son 1^{er} mandat.

[Lire sa biographie complète](#)

Organigramme

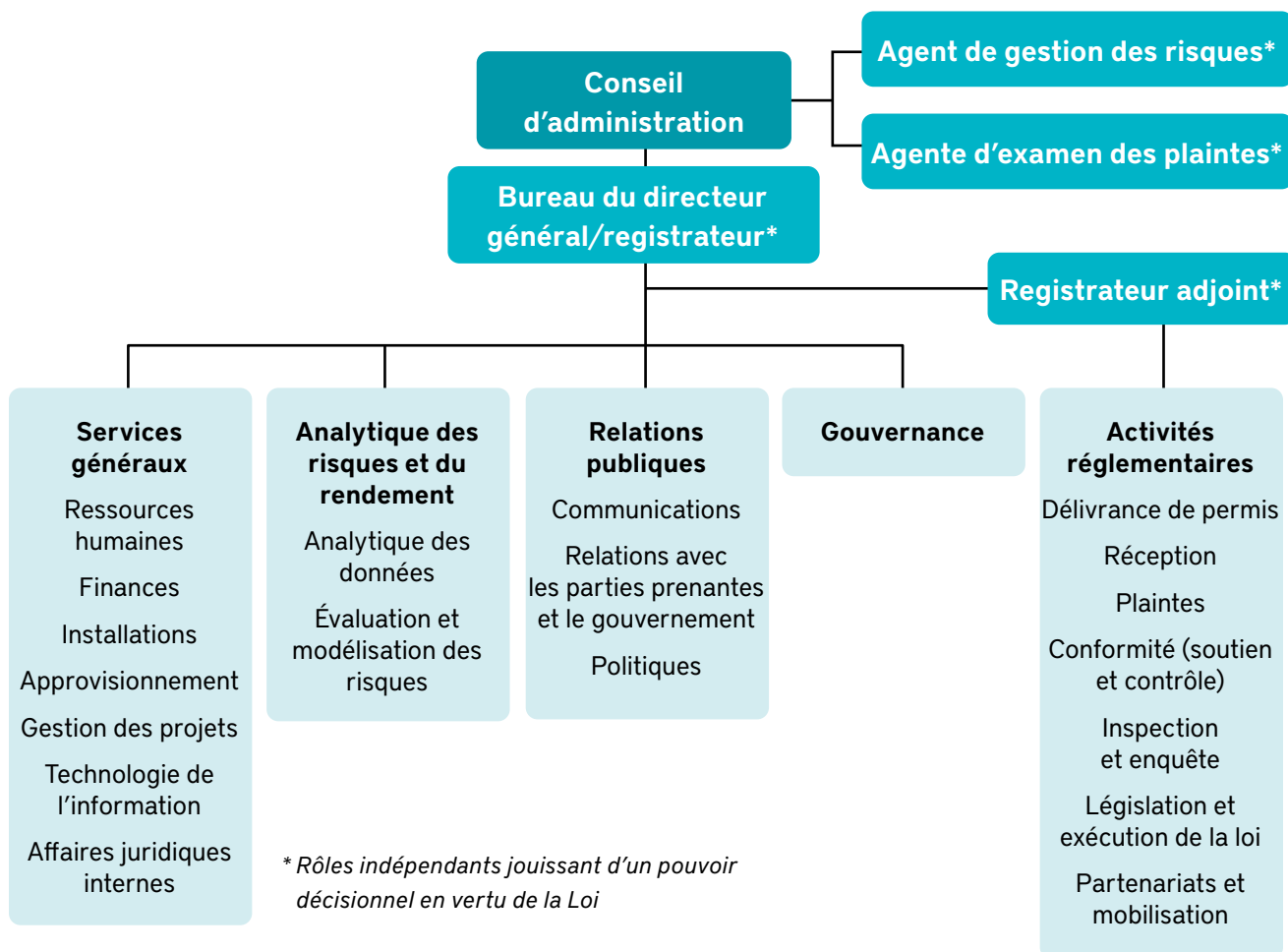
Structure organisationnelle et responsabilité

L'ORMR est un organisme sans but lucratif désigné par le gouvernement de l'Ontario en tant qu'organisme d'application de la Loi et de ses règlements.

La Loi et les règlements restent du ressort du gouvernement. Il incombe à l'ORMR de veiller à leur mise en œuvre et à leur exécution.

Le siège social se trouve à Toronto et le personnel est déployé dans toute la province. L'ORMR est autofinancé, principalement grâce aux droits annuels payés par les titulaires de permis. L'ORMR ne fait pas partie du gouvernement de l'Ontario et n'est pas une société de la Couronne.

L'ORMR est doté d'un conseil d'administration qui rend des comptes au ministre ou à la ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité. Les rôles et obligations de l'ORMR et du gouvernement sont énoncés dans un protocole d'entente comprenant plusieurs annexes.





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

Agent de gestion des risques

L'agent de gestion des risques de l'ORMR fait rapport au conseil d'administration et exerce un rôle indépendant en vertu duquel il est chargé d'examiner et d'évaluer l'efficacité de l'application de la Loi par l'ORMR. Dans son rapport de l'agent de gestion des risques 2021-2022, Nav Sandhawalia s'est consacré à l'examen des processus de délivrance des permis de l'ORMR. M. Sandhawalia a formulé plusieurs observations et recommandations constructives, qui ont été examinées par le conseil d'administration. Le rapport de l'agent de gestion des risques et la réponse de l'ORMR ont été présentés à l'occasion de l'assemblée générale annuelle de l'ORMR en septembre 2022 et sont disponibles sur www.rhra.ca/fr. L'ORMR a déjà mis en œuvre un grand nombre des recommandations formulées en 2021-2022 par l'agent de gestion des risques : un [rapport d'étape](#) (en anglais) est rendu public sur le site Web de l'ORMR. M. Sandhawalia exécute actuellement son deuxième mandat de trois ans.

Agente d'examen des plaintes

L'agente d'examen des plaintes de l'ORMR, Elyse Sunshine, a été nommée par le conseil d'administration, à qui elle fait rapport. Elle est chargée d'examiner les plaintes dans les cas où un plaignant ou une plaignante ne se satisfait pas de la décision du registrateur ou de la registrateur de ne donner aucune suite à sa plainte. En 2022-2023, Mme Sunshine a rendu des décisions dans quatre dossiers, lesquels ont tous été reçus en cours d'exercice. Ces quatre affaires ont été renvoyées au registrateur pour un examen approfondi. Le concept juridique de « raisonnable » invoqué implique de se demander si la décision du registrateur ou de la registrateur est étayée de manière raisonnable par les renseignements disponibles et peut résister à un examen d'approfondissement. Outre l'examen des plaintes déposées, Mme Sunshine poursuit l'élaboration et la mise en œuvre de politiques visant à orienter le processus d'examen.

Agente d'examen des plaintes	Exercice 2022-2023	Exercice 2021-2022	Exercice 2020-2021
Renvois	9	4	2
Décisions rendues	4	6	4



Politiques/Initiatives générales clés

Plaintes administratives

Les plaintes et préoccupations concernant l'administration de l'ORMR peuvent être reçues directement par la direction, les membres du personnel ou les représentants des services à la clientèle. Elles sont transmises au personnel compétent aux fins d'examen et de résolution. La direction des ressources humaines 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 2023 :

- Quatre plaintes avaient été reçues.
- Trois d'entre elles étaient classées.

Parmi les plaintes reçues, une portait sur l'application des procédures de l'ORMR et deux concernaient le comportement des employés. La quatrième, encore en cours et confiée à la direction, recoupe ces deux objets.

La politique relative aux plaintes administratives et d'autres politiques générales de l'ORMR, comme le code de déontologie, sont publiées sur le site Web www.rhra.ca/fr.

Services en français

Afin de respecter les dispositions de la Loi et des règlements 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 sur un site Web dédié, www.rhra.ca/fr. Le présent rapport annuel en français est accessible à cette adresse. L'ORMR répond à toutes les demandes de services en français.

Dotation en personnel

L'ORMR privilégie le recrutement de personnes capables de s'exprimer dans les deux langues officielles.

Site Web et documents publics

Tous les documents publics, y compris les renseignements à l'intention des exploitants et des titulaires de permis, sont disponibles en français sur la version française du site Web de l'Office de réglementation des maisons de retraite (ORMR).

- Les rapports d'inspection sont disponibles en français sur demande.
- Le bulletin électronique destiné aux exploitants et à d'autres parties prenantes est accessible en anglais (« RHRA Update ») et disponible en français (« Actualités de l'ORMR ») sur le site Web de l'ORMR.
- Des brochures et des affiches destinées aux résidents et au public sont produites en français

Demandes en français

En 2022-2023, l'ORMR a répondu à 7 497 demandes, dont 39 en français, ce qui représente moins de 1 % du total.

Maisons de retraite agréées offrant des services en français

Les maisons de retraite bilingues, au nombre de 21, sont susceptibles de demander des services et/ou des communications en français.

Équité, diversité et inclusion (EDI)

L'ORMR s'engage en faveur de l'équité, de la diversité et de l'inclusion, et poursuivra ses efforts pour attirer et maintenir en poste une main-d'œuvre diversifiée et pour promouvoir une culture inclusive. L'ORMR valorise les compétences et les savoirs (professionnels et expérientiels) des employés et administrateurs, qui font toute la richesse de notre organisme. L'ORMR collabore avec des experts en matière d'EDI pour former les membres du personnel et du conseil d'administration et leur faire entrevoir des axes de réflexion.

Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle

L'ORMR s'engage à remplir ses obligations en vertu de la Loi de 2005 sur *l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). Dans cette optique, l'ORMR a créé un module complet de formation pour tous les membres du personnel, assorti de processus visant à aider les personnes handicapées, et élaboré un plan pour prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité. L'ORMR veille notamment à ce que ses pratiques de travail et d'emploi soient accessibles pour les candidats et les employés en situation de handicap, et propose un site Web public conforme à la LAPHO. L'ORMR n'a reçu aucune demande de renseignements concernant l'accessibilité du contenu de son site Web au cours de l'exercice 2022-2023. La Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle peut être consultée sur www.rhra.ca/fr.

Transparence

Soucieux de placer la transparence de son action au cœur de ses priorités, l'ORMR a formulé et publié sur son site Web un ensemble de principes en la matière, et scrute diverses facettes de ses activités et interactions externes pour s'assurer de leur conformité à ces principes. À titre d'exemple, nous avons modifié nos rapports d'inspection afin de les rendre plus clairs. Nous avons également ajouté un bouton « Ordonnances d'exécution du registraire » dans notre Base de données des maisons de retraite afin d'obtenir facilement une liste des établissements sous le coup de mesures d'exécution. L'agent de gestion des risques a entrepris un examen de notre approche en matière de transparence et rendra compte de ses conclusions en 2023-2024.

Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle

L'ORMR s'engage à remplir ses obligations en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO). Dans cette optique, l'ORMR a créé un module complet de formation pour tous les membres du personnel, assorti de processus visant à aider les personnes handicapées, et élaboré un plan pour prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité. L'ORMR veille notamment à ce que ses pratiques de travail et d'emploi soient accessibles pour les candidats et les employés en situation de handicap, et propose un site Web public conforme à la LAPHO. L'ORMR n'a reçu aucune demande de renseignements concernant l'accessibilité du contenu de son site Web au cours de l'exercice 2022-2023. La Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle peut être consultée sur www.rhra.ca/fr.



Résumé financier

Introduction

TChargé d'administrer et d'appliquer la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite*, l'ORMR est un organisme sans but lucratif constitué à titre de société sans capital-actions en vertu de la Loi. 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. L'approche en matière de gestion financière adoptée par l'ORMR consiste à trouver le juste équilibre entre : 1) la nécessité d'assurer la viabilité financière à long terme de l'organisme et 2) la poursuite des activités réglementaires lui incombant à court terme.

Les revenus de l'ORMR sont principalement constitués des droits annuels versés par les maisons de retraite agréées et des droits inhérents aux demandes de permis d'exploitation d'une maison de retraite.

L'ORMR ne reçoit aucun financement du gouvernement de l'Ontario pour couvrir ses frais courants de fonctionnement. Néanmoins, il lui est arrivé de percevoir ponctuellement des fonds au titre de projets spéciaux tels que la mise en œuvre d'un nouveau système de technologie de l'information ou des paiements destinés à soutenir l'ORMR et les maisons de retraite en difficulté durant la pandémie.

Les charges de l'ORMR sont principalement constituées des coûts liés à la main-d'œuvre (salaires et indemnités, entre autres). En effet, nous employons des inspecteurs, des représentants des services à la clientèle et des spécialistes en matière de délivrance des permis et d'exécution de la loi, sans compter le personnel au sein des services des finances, des technologies de l'information, des ressources humaines et des relations publiques. Les autres charges incluent les frais informatiques et juridiques, ainsi que les frais de déplacement des inspecteurs.

À long terme, l'ORMR a pour stratégie d'équilibrer ses comptes et de maintenir une réserve couvrant les charges de fonctionnement pour une période de trois à six mois.

Vue d'ensemble

Le secteur des maisons de retraite n'est pas encore remis des effets de la pandémie. Le fort contexte inflationniste a ralenti la construction de nouveaux établissements. Au cours de l'exercice, le nombre de chambres a augmenté de 0,7 p. 100 seulement, signe de la faiblesse des investissements consentis. Cette croissance en berne s'est traduite par une diminution des droits de demande durant l'exercice.

Avant la pandémie, la hausse des coûts et la croissance des activités de l'ORMR en vertu de son mandat étaient compensées en grande partie par l'expansion du secteur. Face au ralentissement observé, il n'est pas possible de tabler sur des taux continus d'expansion en vue de répondre à la demande de services. Diverses recommandations issues d'une évaluation indépendante de l'efficacité opérationnelle ont été mises en œuvre au cours de l'exercice, ce qui s'est traduit par une augmentation du barème des droits annuels et une réduction des charges de fonctionnement.

Tout au long de l'exercice, l'ORMR a mené des efforts concertés pour donner suite aux recommandations formulées dans l'audit d'optimisation des ressources de la vérificatrice générale et dans l'évaluation de l'efficacité opérationnelle menée par un tiers indépendant. À la clôture de l'exercice, 32 des 63 recommandations de la vérificatrice générale avaient été pleinement appliquées, et 24 autres étaient en cours de mise en œuvre. Aux fins de l'étude opérationnelle, 35 des 42 recommandations ont été pleinement appliquées, et 4 autres étaient en passe d'être mises en œuvre peu après la fin de l'exercice.

Les projets les plus marquants de cet exercice se rapportaient aux technologies de l'information. En effet, l'ORMR a déployé de nouveaux systèmes de finance et de paie, tandis que la solution logicielle de gestion réglementaire a été mise en service le 1^{er} mai 2023.

L'ORMR a constaté une augmentation de ses niveaux d'activité au cours de l'exercice, avec des volumes de rapports obligatoires et de plaintes respectivement en hausse de 36 p. 100 et de 13 p. 100. L'ORMR a ajusté ses processus afin de conserver des ressources stables tout en absorbant ce surcroît important d'activité. L'ORMR surveille de près cette tendance afin de s'assurer qu'il dispose des ressources nécessaires pour apporter une réponse appropriée aux questions réglementaires qui se présentent.

L'exercice s'est soldé par un déficit de 823 000 dollars. L'augmentation du barème des droits annuels en vigueur depuis janvier 2023, accompagnée d'une politique de réduction des coûts, contribuera à combler ce déficit au cours du prochain exercice.

Produits et charges de fonctionnement

Le total des produits de fonctionnement a diminué de 4 421 000 dollars (29 p. 100) par rapport à l'exercice précédent. Cela s'explique principalement par le fait que l'ORMR avait reçu un financement ponctuel au titre de la pandémie/d'un projet spécial au cours du précédent exercice, pour un montant de 5 960 000 dollars. En outre, l'augmentation des droits annuels a contribué à compenser la baisse des droits de demande (207 000 \$) découlant de la croissance en berne du secteur.

Le total des charges a diminué de 1 000 000 dollars (8 p. 100) par rapport à l'exercice précédent, au cours duquel des paiements de soutien en cas de crise avaient été effectués. Hormis cette charge ponctuelle attribuée au programme gouvernemental en question, l'ORMR a maintenu ses charges globales au niveau de l'exercice précédent. L'ORMR est également parvenu à réduire ses coûts de 451 500 dollars en évaluant en continu ses charges de fonctionnement et en mettant en œuvre les recommandations formulées par KPMG dans son évaluation de l'efficacité opérationnelle.

Placements

Le portefeuille de placements est géré conformément à la politique en la matière approuvée par le conseil d'administration de l'ORMR, qui inclut une combinaison cible d'investissements dans des fonds négociés en bourse conçus pour atteindre un rendement optimal, tout en conservant un niveau d'exposition au risque globalement faible. Le revenu total de placement pour l'exercice s'élevait à 270 000 dollars.

Réserve

Le conseil d'administration de l'ORMR a approuvé une politique visant la constitution d'une réserve destinée à permettre un fonctionnement stable en période de baisse des flux de trésorerie. Le montant cible de cette réserve approuvée par le conseil d'administration correspond à une période de trois à six mois. À la clôture de l'exercice, une réserve de 6,9 mois était constituée.

Fonds d'urgence

L'ORMR s'engage à satisfaire aux exigences relatives au Fonds d'urgence et aux dispositions sur les demandes et paiements admissibles. Aucun paiement au titre du Fonds d'urgence n'a été effectué au cours de l'exercice

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 normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif ont été appliquées 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 des finances, de la vérification et des ressources humaines, qui se compose intégralement d'administrateurs indépendants, supervise les responsabilités de la direction à l'égard de l'information financière. Le comité en question examine les états financiers et recommande au conseil d'administration de les approuver. Ses autres responsabilités 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 S.E.N.C.R.L./s.r.l., nommé par le conseil d'administration de l'ORMR, a vérifié les états financiers de l'ORMR au 31 mars 2023 et pour l'exercice clos à cette date. Dans son rapport, qui figure à la fin du présent rapport annuel, le cabinet ne modifie pas son opinion d'audit. Par ailleurs, Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. peut s'adresser sans restriction au comité des finances, de la vérification et des ressources humaines, et tient des réunions régulières avec ce dernier, pour discuter de l'audit et des questions qui peuvent se poser comme suite aux commentaires éventuels du cabinet concernant l'équité de l'information financière et la pertinence des contrôles internes.



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

31 mars 2023

Rapport de l'auditeur indépendant.....	58
État de la situation financière	60
État des résultats	61
État de l'évolution de l'actif net	62
État des flux de trésorerie.....	63
Notes complémentaires.....	64-71

Rapport de l'auditeur indépendant

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

Opinion

Nous avons effectué l'audit des états financiers de l'Office de réglementation des maisons de retraite (l'« Office »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2023, et les états des résultats, de l'évolution de l'actif net et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes complémentaires, y compris le résumé des principales méthodes comptables (appelés collectivement les « états financiers »).

À notre avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'Office au 31 mars 2023, ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues (NAGR) du Canada. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers » du présent rapport. Nous sommes indépendants de l'Office conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à notre audit des états financiers au Canada et nous nous sommes acquittés des autres responsabilités déontologiques qui nous incombent selon ces règles. Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de l'Office à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider l'Office ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de l'Office.

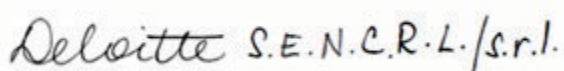
Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux NAGR du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce qu'elles, individuellement ou collectivement, puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux NAGR du Canada, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- Nous identifions et évaluons les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne.
- Nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'Office.
- Nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière.
- Nous tirons une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'Office à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener l'Office à cesser son exploitation.
- Nous évaluons la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécions si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Nous communiquons aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit.



Comptables professionnels agréés
Experts-comptables autorisés
Le 21 juin 2023

Office de réglementation des maisons de retraite

État de la situation financière

Au 31 mars 2023

	Notes	2023 \$	2022 \$
Actif			
À court terme			
Trésorerie		9 079 081	7 336 639
Débiteurs	2	94 961	2 371 900
Charges payées d'avance		306 337	257 261
Sommes à recevoir au titre de la taxe de vente harmonisée		69 034	57 509
		9 549 413	10 023 309
Placements à long terme	3	5 445 098	5 460 302
Trésorerie affectée au fonds d'urgence	10	686 113	619 284
Immobilisations corporelles et actifs incorporels	4	1 904 438	1 884 530
		17 585 062	17 987 425
Passif			
À court terme			
Créditeurs et charges à payer	5	1 542 981	1 943 995
Produits reportés	6	6 983 039	6 849 201
		8 526 020	8 793 196
Apports reportés afférents aux immobilisations	7	1 390 000	670 000
Incitatif à la location reporté	8	181 010	212 953
		10 097 030	9 676 149
Engagements et éventualités	11		
Actif net			
Non affecté		—	639 950
Affecté au fonds d'urgence	10	686 113	619 284
Grevé d'une affectation interne	9	6 801 919	7 052 042
		7 488 032	8 311 276
		17 585 062	17 987 425

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Approuvé par le conseil d'administration,

 , président du conseil d'administration

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

Office de réglementation des maisons de retraite

État des résultats

pour l'exercice clos le 31 mars 2023

	Notes	Fonds de fonctionnement \$	Fonds d'urgence \$	2023 Total \$	Fonds de fonctionnement \$	Fonds d'urgence \$	2022 Total \$
		(note 10)			(note 10)		
Produits							
Droits annuels	6	9 807 877	–	9 807 877	8 450 012	–	8 450 012
Subvention de la province de l'Ontario	7	310 000	–	310 000	5 960 000	–	5 960 000
Droits de demande		438 775	–	438 775	646 050	–	646 050
Produits financiers nets	3	249 678	19 829	269 507	199 090	4 468	203 558
Sanctions administratives pécuniaires		–	47 000	47 000	–	34 500	34 500
		10 806 330	66 829	10 873 159	15 255 152	38 968	15 294 120
Charges							
Salaires et avantages sociaux		9 441 449	–	9 441 449	8 894 052	–	8 894 052
Fonctionnement		2 160 761	–	2 160 761	2 554 673	–	2 554 673
Paievements de soutien en cas de crise aux maisons de retraite		–	–	–	1 083 352	–	1 083 352
Amortissement des immobilisations		94 193	–	94 193	163 275	–	163 275
Paievements au titre du fonds d'urgence		–	–	–	–	1 825	1 825
		11 696 403	–	11 696 403	12 695 352	1 825	12 697 177
(Insuffisance) excédent des produits par rapport aux charges		(890 073)	66 829	(823 244)	2 559 800	37 143	2 596 943

Les notes complémentaires font 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 2023

	Non affecté \$	Affecté au fonds d'urgence \$ (note 10)	Grevé d'une affectation interne \$ (note 9)	2023 Total \$	Non affecté \$	Affecté au fonds d'urgence \$ (note 10)	Grevé d'une affectation interne \$ (note 9)	2022 Total \$
Actif net au début de l'exercice	639 950	619 284	7 052 042	8 311 276	(70 236)	582 141	5 202 428	5 714 333
(Insuffisance) excédent des produits par rapport aux charges	(890 073)	66 829	-	(823 244)	2 559 800	37 143	-	2 596 943
Virements interfonds	250 123	-	(250 123)	-	(1 849 614)	-	1 849 614	-
Actif net à la fin de l'exercice	-	686 113	6 801 919	7 488 032	639 950	619 284	7 052 042	8 311 276

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Office de réglementation des maisons de retraite

État des flux de trésorerie
pour l'exercice clos le 31 mars 2023

	Notes	2023 \$	2022 \$
Activités de fonctionnement			
(Insuffisance) excédent des produits par rapport aux charges		(823 244)	2 596 943
Éléments sans effet sur la trésorerie			
Gains (pertes) non réalisés sur les placements	3	153 975	328 172
Amortissement des immobilisations		94 193	163 275
Amortissement de l'incitatif à la location reporté		(31 943)	(31 942)
		(607 019)	3 056 448
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement de fonctionnement			
Débiteurs		2 276 939	(904 671)
Charges payées d'avance		(49 076)	(36 899)
Sommes à recevoir/à payer au titre de la taxe de vente harmonisée		(11 525)	13 812
Créditeurs et charges à payer		(401 014)	956 472
Produits reportés		133 838	(684 669)
		1 342 143	2 400 493
Activités d'investissement			
Acquisition d'immobilisations		(114 101)	(1 379 885)
Acquisition et rachat de placements, montant net		(138 771)	(427 694)
Augmentation de la trésorerie affectée au fonds d'urgence		(66 829)	(37 143)
		(319 701)	(1 844 722)
Activités de financement			
Apports reçus pour les immobilisations		720 000	670 000
Augmentation de la trésorerie		1 742 442	1 225 771
Trésorerie au début de l'exercice		7 336 639	6 110 868
Trésorerie à la fin de l'exercice		9 079 081	7 336 639

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

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

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

1. Principales méthodes comptables

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

a) Comptabilité par fonds

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

Le fonds d'urgence présente les fonds détenus en fiducie afin de pouvoir satisfaire aux demandes d'indemnisation des résidents actuels et des anciens résidents de maisons de retraite si les critères de présentation d'une demande d'indemnisation ou de paiement sont respectés.

b) Placements

Les placements de l'ORMR sont constitués de titres à revenu fixe (CPG) et de fonds négociés en bourse. Les placements sont comptabilisés à la juste valeur lors de la comptabilisation initiale. Par la suite, ils sont comptabilisés à la juste valeur, et les gains et les pertes non réalisés sont comptabilisés dans l'état des résultats.

Les coûts de transaction liés aux placements sont passés en charges à mesure qu'ils sont engagés.

c) Immobilisations corporelles et actifs incorporels

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

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

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

Matériel	25 %
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 %

Les immobilisations corporelles et actifs incorporels en cours ne sont pas amortis. L'amortissement d'une immobilisation corporelle et d'un actif incorporel commence le mois suivant sa mise en service.

1. Principales méthodes comptables (suite)

d) *Conversion de devises*

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

e) *Incitatif à la location reporté*

L'incitatif à la location reporté consiste en une remise à des fins d'améliorations locatives et est amorti selon la méthode linéaire sur la durée du contrat de location.

f) *Comptabilisation des produits*

Droits annuels

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

Droits de demande

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

Subventions de la province de l'Ontario

Les subventions reçues de la province de l'Ontario sont comptabilisées dans la période au cours de laquelle les événements donnant lieu à la subvention surviennent, les critères d'admissibilité et/ou les stipulations sont respectés, et le montant peut être raisonnablement estimé.

Apports

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

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

Produits financiers

Les produits financiers sont comptabilisés en produits selon la comptabilité d'exercice lorsqu'ils sont gagnés, et comprennent les produits d'intérêts et de dividendes, ainsi que les gains et les pertes réalisés et non réalisés.

g) *Instruments financiers*

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

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

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

1. Principales méthodes comptables (suite)

h) Utilisation d'estimations

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

2. Débiteurs

	2023 \$	2022 \$
Débiteurs	814	1 713 042
Subvention de la province de l'Ontario à recevoir	51 500	652 000
Intérêts à recevoir	42 647	6 858
	94 961	2 371 900

Les débiteurs sont présentés déduction faite d'une provision pour créances douteuses de néant (néant en 2022).

3. Placements

Les décisions de placement de l'ORMR sont prises conformément à la politique de placement approuvée par le conseil, laquelle est revue et mise à jour périodiquement. Les objectifs de placement de l'ORMR, par ordre de priorité, sont les suivants : 1. Préserver le capital, 2. Maintenir des liquidités pour répondre aux exigences opérationnelles et de capital, et 3. Maximiser le taux de rendement.

Les placements sont constitués de la trésorerie détenue dans un compte de placement, de titres à revenu fixe (CPG) et de fonds négociés en bourse.

	2023 \$	2022 \$
Placements à long terme		
Trésorerie détenue dans un compte de placement	16 631	56 418
CPG	300 929	548 666
Fonds négociés en bourse	5 127 538	4 855 218
	5 445 098	5 460 302

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

	2023 \$	2022 \$
Gains réalisés, intérêts et dividendes	423 482	531 730
(Pertes) gains non réalisés au cours de l'exercice	(153 975)	(328 172)
	269 507	203 558

4. Immobilisations corporelles et actifs incorporels

	Coût \$	Amortissement cumulé \$	2023 Valeur comptable nette \$	2022 Valeur comptable nette \$
Matériel	31 304	31 304	–	5 351
Logiciels	111 142	111 142	–	1 896
Matériel informatique	185 513	175 013	10 500	15 316
Mobilier et agencements	128 258	125 785	2 473	6 183
Améliorations locatives	704 512	305 288	399 224	454 358
Système de délivrance de permis	607 642	598 886	8 756	21 541
Système de délivrance de permis en cours	1 483 485	–	1 483 485	1 379 885
	3 251 856	1 347 418	1 904 438	1 884 530

Au cours de l'exercice, l'ORMR a cédé et radié des immobilisations corporelles et actifs incorporels entièrement amortis dont le coût initial était de 16 141 \$ (305 758 \$ en 2022).

5. Sommes à remettre à l'État

Au 31 mars 2023, l'ORMR n'affichait pas de sommes à remettre à l'État (24 714 \$ en 2022).

6. Produits reportés

Les droits annuels reçus se rapportant aux périodes ultérieures à l'exercice considéré sont reportés.

Le solde des produits reportés s'établit comme suit :

	2023 \$	2022 \$
Produits reportés découlant des droits annuels au début de l'exercice	6 849 201	6 033 870
Ajouter : droits annuels reçus au cours de l'exercice	9 941 715	9 258 335
	16 790 916	15 292 205
Moins : montants comptabilisés en produits au cours de l'exercice	9 807 877	8 443 004
Produits reportés découlant des droits annuels à la fin de l'exercice	6 983 039	6 849 201

7. Subvention de la province de l'Ontario

La subvention reçue de la province de l'Ontario se compose d'un financement au titre du fonctionnement et des immobilisations destiné à la réalisation d'un projet d'infrastructure informatique. Les apports reçus pour les immobilisations sont reportés et amortis dans les produits selon la même méthode d'amortissement que pour l'immobilisation correspondante. Tout montant au titre des immobilisations non amorti à la fin de l'exercice est comptabilisé en tant qu'apport reporté afférent aux immobilisations.

	2023 \$	2022 \$
Produits reportés et apports reportés afférents aux immobilisations découlant de la subvention de la province de l'Ontario au début de l'exercice	670 000	1 500 000
Ajouter : subvention de la province de l'Ontario reçue ou à recevoir au cours de l'exercice	1 030 000	5 130 000
	1 700 000	6 630 000
Moins : montants comptabilisés dans les produits au cours de l'exercice	310 000	5 960 000
	1 390 000	670 000
Tranche relative aux apports reportés afférents aux immobilisations à la fin de l'exercice	(1 390 000)	(670 000)
	-	-

8. Incitatif à la location reporté

L'incitatif à la location reporté a trait à une remise à des fins d'améliorations locatives reçue de la part du bailleur pour la rénovation des locaux pour bureaux loués. Le montant initial de l'incitatif se chiffrait à 319 429 \$ et est amorti selon la méthode linéaire sur la durée du contrat de location. À la fin de l'exercice, l'amortissement cumulé se chiffrait à 138 419 \$ (106 476 \$ en 2022).

9. 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 14 décembre 2022, le conseil d'administration a approuvé une politique visant à maintenir une réserve de fonctionnement dont le montant se situe dans les limites du budget de fonctionnement annuel normal pour une période cible de 3 à 6 mois, et un processus d'affectation de l'actif net non affecté.

10. Fonds d'urgence

Le fonds d'urgence a été établi en 2013 en vertu de la Loi. Les fonds sont détenus en fiducie afin de pouvoir satisfaire aux demandes d'indemnisation des résidents actuels et des anciens résidents de maisons de retraite relativement à des événements si les critères de présentation d'une demande d'indemnisation ou de paiement sont respectés. Toutes les sanctions administratives pécuniaires perçues par l'ORMR doivent être versées au fonds d'urgence conformément à la Loi. Les opérations et le solde du fonds d'urgence s'établissent comme suit :

	2023 \$	2022 \$
Solde d'ouverture	619 284	582 141
Sanctions administratives pécuniaires	47 000	34 500
Produits d'intérêts	19 829	4 468
	686 113	621 109
Moins : demandes d'indemnisation ou de paiement acquittées	–	1 825
Solde de clôture	686 113	619 284

11. Engagements et éventualités

Obligations locatives

Les paiements futurs globaux pour chacun des cinq prochains exercices et par la suite relatifs au contrat de location de locaux pour bureaux se présentent comme suit :

	\$
2024	420 155
2025	432 963
2026	443 299
2027	456 560
2028	464 668
Par la suite	400 272
Total des paiements de location minimaux	2 617 917

12. Gestion des risques

Les placements détenus par l'ORMR sont exposés à divers risques financiers. L'ORMR cherche à minimiser les effets négatifs potentiels de ces risques en examinant régulièrement la position du placement, les événements survenus sur le marché et la diversité du portefeuille de placements selon les limites de la politique de placement de l'ORMR.

Les principaux risques liés aux placements de l'ORMR sont les suivants :

Gestion des risques financiers

L'ORMR est assujetti au risque de marché et au risque de taux d'intérêt relativement à ses placements à long terme, et au risque de taux d'intérêt relativement à ses placements à court terme. Au 31 mars 2023, l'ORMR ne détenait aucun placement à court terme.

Risque de marché

Le risque de marché découle de la négociation de titres de capitaux propres (fonds négociés en bourse) et de titres à revenu fixe. Les fluctuations sur le marché exposent l'ORMR au risque de perte.

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt découle de la possibilité que des variations des taux d'intérêt aient une incidence sur la valeur des titres à revenu fixe détenus par l'ORMR.

Pour gérer le risque de marché et le risque de taux d'intérêt, l'ORMR a établi des politiques de placement qui comprennent une composition cible de types de placement et des limites de concentration conçues pour générer un rendement optimal respectant une tolérance au risque raisonnable.

Risque de crédit

Le risque de crédit s'entend du risque qu'une partie à un instrument financier ne s'acquitte pas d'une obligation et entraîne pour l'autre partie une perte financière. L'ORMR est assujetti au risque de crédit relativement à ses débiteurs. Le solde des débiteurs dans l'état de la situation financière représente l'exposition maximale de l'ORMR au 31 mars 2023. L'ORMR gère ce risque au moyen de politiques de recouvrement proactives.

Passifs financiers

Risque de liquidité

L'objectif de l'ORMR est de s'assurer qu'il dispose de liquidités suffisantes pour s'acquitter de ses passifs à leur échéance. L'ORMR surveille son solde de trésorerie et ses flux de trésorerie liés au fonctionnement pour être en mesure de respecter ses engagements.

Au 31 mars 2023, les créiteurs et charges à payer représentaient le passif financier le plus important et la direction est d'avis que l'ORMR respectait toutes les modalités de ses passifs financiers.

Aucune modification n'a été apportée aux expositions au risque de l'ORMR par rapport à l'exercice clos le 31 mars 2022.

13. Indemnisation des administrateurs

L'ORMR a convenu d'indemniser ses administrateurs, passés, actuels et futurs, à l'égard de frais (notamment les frais juridiques), de montants découlant d'un jugement ou de montants réellement engagés par ces derniers ou qui peuvent avoir été raisonnablement engagés relativement à des poursuites ou à des procédures judiciaires aux termes desquelles ces administrateurs sont poursuivis dans le cadre de leur fonction, s'ils ont agi en toute honnêteté et en toute bonne foi dans l'intérêt véritable de l'ORMR. La nature même des engagements d'indemnisation ne permet pas à l'ORMR de faire une estimation raisonnable du risque maximal en cause. L'ORMR a souscrit une assurance responsabilité civile pour les administrateurs afin de couvrir ce genre d'indemnisation. Les administrateurs de l'ORMR n'ont connaissance d'aucune menace de poursuite ni d'aucune poursuite.

14. Chiffres comparatifs

Certains chiffres comparatifs ont été reclassés pour se conformer à la présentation des états financiers de l'exercice considéré.

55, rue York, Bureau 700
Toronto (Ontario)
M5J 1R7



Téléphone : 416-440-3570

Numéro sans frais : 1-855-ASK-RHRA (1-855-275-7472)

Courriel : info@rhra.ca

Télécopie : 1 855 631-0170

RHRA.CA/FR