

MISSION ET MANDAT

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

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

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

Une maison de retraite est définie comme une habitation qui est occupée ou destinée à être occupée par au moins six personnes non liées à l'exploitant de la maison, dont la majorité est âgée de 65 ans ou plus, et qui dispense au moins deux services en matière de soins, consistant par exemple à administrer des médicaments ou à servir des repas. Certaines maisons de retraite qui répondent à ces critères peuvent être exemptées des dispositions de la Loi parce qu'elles reçoivent un financement public.

Au total, plus de 55 000 personnes âgées de l'Ontario vivent dans les 716 maisons de retraite titulaires d'un permis de la province, qui peuvent accueillir chacune entre 6 et 250 résidents. La plupart des maisons de retraite de l'Ontario sont des entreprises privées à but lucratif.

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE ET FINANCEMENT

L'ORMR est un organisme sans but lucratif indépendant créé en vertu de la Loi et financé par les droits versés pour la délivrance de permis et par les droits annuels. L'ORMR ne fait pas partie du gouvernement de l'Ontario et n'est pas un organisme de la Couronne. L'organisme rend compte au gouvernement par l'intermédiaire du ministre délégué aux Affaires des personnes âgées et en vertu d'un protocole d'entente (PE) écrit qui peut être consulté sur www.ormr.ca.

TABLE DES MATIÈRES

1	Bilan de l'exercice
2	Message de la présidente du conseil d'administration
3	Message de la registraire et directrice générale
4	Orientations stratégiques 2013-2017
5	Rapport du conseil consultatif des parties prenantes
6	Conseil d'administration de l'ORMR
9	Activités réglementaires
15	Autres activités
16	Réalisations clés
19	Perspectives d'avenir
20	Rapport financier
33	Chronologie



BILAN DE L'EXERCICE

Faits marquants de l'activité réglementaire :

75 permis délivrés

pour des nouvelles constructions et des transferts de propriété

59 permis retirés (expiration, remise ou révocation)

4 157 demandes (par téléphone, courriel et lettre) reçues par le personnel de réception

11 PLAINTES ayant donné lieu à une inspection

INSPECTION ROUTINIÈRE DE CHACUNE DES **716 MAISONS DE RETRAITE DE L'ONTARIO**

26 nouvelles plaintes reçues concernant un total de **86 problèmes** distincts

460 inspections liées à l'obligation de faire rapport réalisées dans **252 maisons**, suite à des rapports sur des cas de préjudice visant les résidents

26 ORDRES D'EXÉCUTION ÉMIS, INCLUANT :

- 16** sanctions administratives pécuniaires (amendes);
- 6** ordres de conformité;
- 3** ordres de présenter une demande de permis ou de mettre fin à l'exploitation;
- 1** ordre de révocation.

Poursuite intentée contre une maison de retraite exploitée sans permis, **ayant abouti à une condamnation (peine de 15 jours de détention, amende de 2 500 \$ et ordonnance de probation)**



MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'ORMR est passé à une nouvelle étape en 2014-2015, qui constitue son premier exercice en tant qu'organisme de réglementation entièrement opérationnel. Grâce aux efforts du conseil d'administration de l'ORMR et de notre personnel dévoué et compétent, dirigé par

notre registrateur et directrice générale, Mary Beth Valentine, je suis convaincue que les Ontariennes et Ontariens qui vivent dans les maisons de retraite sont plus en sécurité aujourd'hui qu'avant l'adoption de la Loi et la création de l'ORMR.

Au cours de l'exercice écoulé, le conseil d'administration s'est principalement attelé à doter l'ORMR d'une capacité d'évaluer et de contrôler les risques liés à la sécurité des résidents et à leur capacité de faire des choix. J'en veux pour preuve le cadre de réglementation progressif axé sur les risques de l'ORMR, ainsi que l'établissement des protocoles et des processus relevant de l'agente de gestion des risques, qui a été nommée par le conseil d'administration en mars 2014.

Des processus ont également été établis pour fournir un soutien à l'agent d'examen des plaintes, qui a été nommé par le conseil d'administration en 2014.

L'ORMR a fait de grands progrès en termes de mise en œuvre des pratiques de gestion du risque opérationnel et poursuivra dans cette voie en proposant un plan de mise en œuvre incluant d'autres étapes qui s'échelonnent tout au long de l'exercice 2015-2016. Le conseil d'administration a organisé une journée de planification de la gestion du risque opérationnel pour appuyer ce travail.

Le conseil d'administration a continué de renforcer les pratiques de gouvernance et la surveillance de l'ORMR. En outre, nos politiques de gouvernance sont en cours d'évaluation et d'amélioration. Nous poursuivons les efforts engagés l'année dernière pour permettre au conseil d'administration de faire régulièrement rapport sur le rôle joué par l'organisme en matière de réglementation. Ceux-ci seront grandement facilités par le perfectionnement des capacités d'analyse de données et par l'amélioration des capacités de publication de rapports sur les interventions réglementaires.

En 2014-2015, le conseil d'administration s'est tout particulièrement efforcé de faire mieux connaître et comprendre les activités de l'ORMR. Nous avons mobilisé un éventail de parties

prenantes dans différents secteurs pour renforcer les partenariats et la collaboration. Ceci demeurera un objectif prioritaire pour le conseil d'administration lors du prochain exercice.

Perspectives d'avenir

La Loi fera pour la première fois l'objet d'un examen législatif plus tard durant l'exercice 2015-2016. Conformément à notre mandat, le conseil d'administration a constitué un comité d'examen législatif chargé de formuler des recommandations fondées sur notre expérience en matière d'application de la Loi.

Au nom du conseil d'administration, j'adresse mes sincères remerciements au ministre délégué aux Affaires des personnes âgées, l'honorable Mario Sergio, ainsi qu'au personnel du Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario. Je me réjouis de poursuivre notre collaboration à l'avenir, dans une optique de soutien mutuel.

Je tiens également à saluer l'action du conseil consultatif des parties prenantes de l'ORMR, présidé par Debbie Doherty, qui a continué de formuler des avis pertinents sur un large éventail de sujets et qui a fourni une aide précieuse aux membres du conseil d'administration et du personnel de l'ORMR au cours de l'exercice écoulé.

Les réalisations du dernier exercice n'auraient pas pu être obtenues sans l'engagement de Mary Beth et de son équipe. Le conseil d'administration les remercie du dévouement qu'elles manifestent pour protéger et améliorer la vie des personnes âgées qui vivent dans les maisons de retraite de l'Ontario.

Je suis fier des efforts continus que les membres présents et passés du conseil d'administration s'engagent à déployer afin de remplir efficacement l'obligation publique de rendre des comptes qui incombe à l'ORMR, et je les remercie pour le temps, l'énergie et le dévouement qu'ils consacrent à cette mission. Je vous invite à vous reporter à la page 6 de ce rapport pour obtenir plus de détails sur les membres du conseil d'administration, sur les comités qui en dépendent et sur les faits saillants de nos activités au cours de l'exercice écoulé.

Mary Catherine Lindberg, présidente du conseil d'administration





MESSAGE DE LA REGISTRATEURE ET DIRECTRICE GÉNÉRALE

L'ORMR a réalisé des progrès considérables au cours du dernier exercice pour atteindre et dépasser ses objectifs en matière de protection et de sécurité des plus de 55 000 personnes âgées qui vivent et reçoivent des soins dans les maisons de retraite de l'Ontario. Les activités de l'ORMR

se sont articulées autour des trois priorités stratégiques pluriannuelles suivantes : *efficacité de la réglementation, objectifs opérationnels et sensibilisation et collaboration des parties prenantes.*

Durant notre premier exercice en tant qu'organisme de réglementation pleinement opérationnel, nous avons réalisé plus de 1 100 inspections, incluant 460 inspections liées à l'obligation de faire rapport et les 11 premières inspections liées aux plaintes. Au 31 mars 2015, au moins une inspection routinière a été effectuée dans chaque maison de retraite titulaire d'un permis de la province, ce qui nous a permis, pour la première fois, de recueillir des données de base sur la conformité. Nous prévoyons que ces données, ainsi que nos nouvelles capacités analytiques, nous aideront à cerner des tendances et à définir des domaines prioritaires, et ce, afin de résoudre les problèmes au moyen de nouveaux produits et outils d'intervention dans les domaines de la sensibilisation et de la conformité.

Nous continuons de mettre en œuvre une stratégie réglementaire fondée sur le risque qui vise à recenser les domaines de non-conformité, et à apporter des réponses, là où cela s'avère le plus problématique. Il est important que les résidents, les membres de la famille et le public sachent que des inspections axées sur les domaines à risque élevé ont été réalisées dans toutes les maisons de retraite et que l'écrasante majorité d'entre elles s'engage à offrir les protections prévues par la législation. Cependant, il est tout aussi important de faire remarquer qu'en cas de non-conformité flagrante ou persistante, l'ORMR prendra toutes les mesures qui s'imposent pour faire appliquer la Loi et protéger les résidents des maisons de retraite de l'Ontario. En 2014-2015, 26 ordres d'exécution ont été émis, incluant des ordres de présenter une demande de permis, des ordres de révocation, des ordres de conformité et des amendes.

Pour atteindre nos objectifs opérationnels et augmenter notre efficacité, l'une des principales étapes a consisté à poursuivre la mise en œuvre de nos systèmes d'information. Nous avons pris des mesures qui ont permis d'améliorer notre registre public pour accroître la transparence, de réduire les délais d'enregistrement et de publication de rapports par les inspecteurs, de renforcer notre capacité analytique, de créer un portail réservé au conseil

d'administration qui a contribué au contrôle de la gouvernance et, plus important encore, de mettre en place un système global de gestion des cas qui continuera d'évoluer, ce qui permettra d'améliorer les services pour les titulaires de permis et les exploitants au fil du temps.

Nous continuons de travailler en collaboration avec l'ensemble des parties prenantes pour assurer la sécurité et la protection des résidents à l'échelle de la province et pour sensibiliser le public au rôle de l'ORMR et aux enjeux sectoriels.

Les droits des résidents des maisons de retraite et le fait qu'il incombe à l'ORMR de protéger les résidents sont de mieux en mieux connus. Le nombre d'enquêtes a augmenté de 30 p. 100 en 2014-2015 par rapport à l'exercice précédent. Nous avons multiplié nos efforts de sensibilisation à plusieurs niveaux, notamment en renforçant notre collaboration avec d'autres organismes de réglementation, tels que l'Office de la sécurité des installations électriques et l'Office des normes techniques et de la sécurité, ainsi qu'avec d'autres organismes communautaires comme les bureaux de santé publique et les centres d'accès aux soins communautaires.

Nous saluons l'examen législatif de la Loi et des règlements que le gouvernement de l'Ontario réalisera plus tard au cours du nouvel exercice. Nous formulerons des recommandations et des priorités axées sur la protection du public et sur l'application de la Loi.

Les nombreux défis et possibilités qui nous attendent s'annoncent passionnants et nous nous réjouissons de collaborer avec toutes les parties prenantes, incluant le secteur des maisons de retraite, pour faire progresser la sécurité des personnes âgées et les protections qui leur sont offertes à l'échelle de la province.

Ces partenariats positifs ont appuyé l'approche que nous adoptons pour promouvoir une réglementation efficace et pour exécuter notre mandat, et nous sommes persuadés que cela continuera d'être le cas à l'avenir.

Je suis convaincue que les activités de l'ORMR permettent d'améliorer la sécurité et la protection des résidents des maisons de retraite de l'Ontario. Notre tâche est difficile et je tiens à remercier les membres du conseil d'administration pour la façon dont ils gèrent nos activités, mais aussi tous les employés de l'ORMR pour leur engagement et leur dévouement au cours du dernier exercice. Je sais que nous sommes prêts à relever les défis à venir.

Mary Beth Valentine, *registrateure et directrice générale,*
Office de réglementation des maisons de retraite

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES 2013-2017

Vision :

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

Sentez-vous chez vous.

Mission et mandat :

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

Objectifs stratégiques :

Informé et sensibilisé

Inspecter et faire appliquer

Délivrer des permis aux maisons de retraite

Tenir un registre public

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



Priorités stratégiques

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Sensibilisation et collaboration des parties prenantes :

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

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

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

Principe fondamental : Une maison de retraite doit être exploitée de sorte que ses résidents puissent y vivre avec dignité et de façon autonome, dans le respect, l'intimité, la sécurité et le confort, et puissent faire des choix éclairés au sujet de leurs soins.

RAPPORT DU CONSEIL CONSULTATIF DES PARTIES PRENANTES

Au nom du conseil consultatif des parties prenantes (CCPP), je tiens à remercier le conseil d'administration de l'ORMR pour son engagement continu à nouer des relations positives avec le CCPP. Depuis la création du CCPP en 2012, nous apprécions d'avoir la possibilité d'examiner et de commenter un certain nombre de documents.

Nous sommes également reconnaissants au conseil d'administration de s'être penché sur les effectifs et la composition du CCPP. En 2014-2015, nous sommes passés de sept à huit membres en intégrant dans nos rangs une deuxième représentante des résidents, dont la présence permet d'animer les discussions et de donner plus de poids aux opinions des résidents des maisons de retraite. Toute notre gratitude va à nos deux représentants des résidents, Evelyn Bloom et Donald Eldon : nous leur adressons nos remerciements pour leurs contributions et le temps qu'ils consacrent à nos réunions.

Le CCPP joue un rôle crucial pour fournir des points de vue diversifiés sur les enjeux touchant les maisons de retraite. Les autres membres du CCPP représentent les exploitants, les associations d'aînés et les groupes de défense des intérêts. Au cours de l'exercice écoulé, nous avons examiné un certain nombre d'enjeux relatifs au rôle de l'ORMR en matière de réglementation, ce qui a permis de formuler des avis et des recommandations. Certaines de ces recommandations portaient sur les documents didactiques destinés aux exploitants, comme la ligne directrice intitulée « Qualités et formation » et d'autres lignes directrices visant à informer les exploitants. Le CCPP a également tenu des discussions sur le Formulaire de rapport annuel de l'ORMR, la procédure de présentation de plaintes et l'élaboration des politiques.

Nous avons également eu le plaisir de fournir des avis sur les stratégies de communication et d'observer les premiers efforts de sensibilisation déployés par l'ORMR auprès des conseils de résidents. Nous prévoyons d'approfondir la discussion sur la meilleure façon de communiquer avec les résidents et leurs familles.

Nous nous réjouissons de poursuivre notre mandat au cours du prochain exercice. Les activités d'examen législatif de l'ORMR présenteront un grand intérêt pour le CCPP, de même que l'étude des nouvelles lignes directrices et ressources destinées aux exploitants.



Debbie Doherty, *présidente*

Membres du conseil consultatif des parties prenantes :

- Debbie Doherty, *présidente*
- Evelyn Bloom
- Donald Eldon
- Esther Goldstein
- Donna Holwell
- Nazira Jaffer
- Ken Sweatman
- Judith Wahl





CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'ORMR

Rôle du conseil d'administration



Les membres du conseil d'administration (de gauche à droite) :

Christopher Jodhan
(vice-président jusqu'au 9 décembre 2014)

Barbara Sullivan

Mathilde Gravelle Bazinet

Trevor Lee

(vice-président depuis le 10 décembre 2014)

Mary Catherine Lindberg,
présidente

(nommée par le ministre délégué aux Affaires des personnes âgées)

Millie Christie

Bob Kallonen

Carla Pepler

John J. Rossiter

La structure de gouvernance de l'ORMR est établie par la Loi, les règlements connexes, les règlements administratifs et un protocole d'entente (PE) conclu avec le gouvernement par le biais du Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario (SAPAO) représentant le ministre délégué aux Affaires des personnes âgées. Le conseil d'administration rend compte au ministre délégué par l'intermédiaire de sa présidente.

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

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

Les règlements internes de l'ORMR et la procédure d'élection des membres du conseil d'administration de l'ORMR sont disponibles sur www.ormr.ca (voir les documents intitulés « General By-Law (By-Law No. 1) » et « By-Law Number 2 », ainsi que la « Board of Directors Nominations Policy »).

Nomination par le conseil d'administration d'une agente de gestion des risques et d'un agent d'examen des plaintes

En mars 2014, le conseil d'administration a nommé une agente de gestion des risques (avec l'approbation du ministre délégué aux Affaires des personnes âgées) et un agent d'examen des plaintes.

En 2014-2015, le conseil d'administration et le personnel ont travaillé avec Deanna Williams, nommée en qualité d'agente de gestion des risques, pour établir les protocoles et les processus qui relèvent de ce poste. Ce poste prévu par la Loi relève du conseil d'administration et consiste à examiner, contrôler et évaluer de façon indépendante l'efficacité avec laquelle l'ORMR fait appliquer la Loi, notamment ses activités visant à faire en sorte que les titulaires de permis satisfassent aux normes en matière de soins et de sécurité et qu'ils respectent les droits des résidents. L'agente de gestion des risques doit présenter son premier rapport annuel en 2015. Le conseil d'administration examinera ce document et y apportera des réponses lors de l'assemblée générale annuelle 2015-2016.

Le second poste prévu par la Loi, celui d'agent d'examen des plaintes, est occupé par Rob Goodfellow. Ce dernier a publié son premier rapport en 2014-2015. Nommé par le conseil d'administration, auquel il rend compte, l'agent d'examen des plaintes est chargé d'examiner les plaintes dans les cas où un plaignant n'est pas satisfait de la décision de la registrateure de ne prendre aucune autre mesure à l'égard de sa plainte. Sur demande des plaignants, l'agent d'examen des plaintes continuera d'effectuer les examens admissibles.

Rémunération des membres du conseil d'administration

Les membres du conseil d'administration sont rémunérés sur la base des montants journaliers suivants : 627 \$ pour la présidente du conseil d'administration et 398 \$ pour les membres du conseil. La rémunération totale des membres du conseil d'administration en 2014-2015 s'est élevée à 81 881 \$.



Activités des comités

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

1. Comité de la gouvernance et de la réglementation

Objectif	Fournir des avis au conseil d'administration sur des questions liées : à la surveillance réglementaire; à la structure et aux processus de gouvernance du conseil; à l'évaluation de l'efficacité du conseil; au recrutement/à la nomination, à la sensibilisation/au perfectionnement et à l'évaluation des membres du conseil; à la surveillance de la sensibilisation/collaboration des parties prenantes; et à la gestion des risques dans ces domaines.
Membres T1-T3	Mathilde Gravelle Bazinet, <i>présidente</i> , Christopher Jodhan, Millie Christie et Barbara Sullivan
Membres T4	Mathilde Gravelle Bazinet, <i>présidente</i> , Christopher Jodhan, Trevor Lee et John J. Rossiter
Réunions	Le comité s'est réuni cinq fois pendant l'exercice 2014-2015.

2. Comité d'audit et des finances

Objectif	Aider le conseil d'administration à s'acquitter de ses responsabilités en matière de surveillance visant la communication de l'information financière, la vérification, l'éthique des affaires, la gestion du risque opérationnel et le Fonds d'urgence.
Membres T1-T3	Trevor Lee, <i>président</i> , Bob Kallonen, Carla Pepler et John J. Rossiter
Membres T4	Trevor Lee, <i>président</i> , Bob Kallonen, John J. Rossiter et Barbara Sullivan
Réunions	Le comité s'est réuni quatre fois pendant l'exercice 2014-2015.

3. Comité des ressources humaines et de la rémunération

Objectif	Aider le conseil d'administration à s'acquitter de ses responsabilités de surveillance en matière de ressources humaines, de rémunération et de gestion du risque, incluant ce qui suit : <ul style="list-style-type: none">examen détaillé des politiques relatives aux ressources humaines et à la rémunération;examen de la planification de la relève du personnel de direction et recommandations connexes;s'assurer que l'ORMR adopte des pratiques exemplaires en matière de ressources humaines dans le but de créer une culture positive et un environnement permettant d'attirer et de retenir les talents requis pour remplir le mandat de l'organisme.
Membres T1-T3	Carla Pepler, <i>présidente</i> , John J. Rossiter, Bob Kallonen et Millie Christie
Membres T4	Millie Christie, <i>présidente</i> , Mathilde Gravelle Bazinet, Bob Kallonen et Carla Pepler
Réunions	Le comité s'est réuni trois fois pendant l'exercice 2014-2015.

4. Comité des nominations

Objectif	Nommer des candidats à l'élection au conseil d'administration afin de pourvoir les postes vacants, en utilisant l'outil « Experience Matrix & Qualification Criteria » et conformément aux règlements et politiques du conseil.
Membres T1-T3	Christopher Jodhan, <i>président</i> , Mathilde Gravelle Bazinet et Trevor Lee
Membres T4	John J. Rossiter, <i>président</i> , Mathilde Gravelle Bazinet et Millie Christie
Réunions	Le comité s'est réuni trois fois pendant l'exercice 2014-2015.

De plus, en novembre 2014, le conseil d'administration a constitué le comité ad hoc de l'examen législatif de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite*. L'objectif de ce comité est d'aider le conseil d'administration à s'acquitter de ses responsabilités de surveillance relatives au mandat de l'ORMR consistant à faciliter l'examen de la Loi par le ministre délégué (conformément à l'article 120 de la Loi) et à fournir des avis pertinents au ministre délégué. Voici la liste des membres du comité : Carla Pepler, *présidente*, Barbara Sullivan et Millie Christie. Le comité s'est réuni trois fois en 2014-2015.

ACTIVITÉS RÉGLEMENTAIRES

Registre public

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

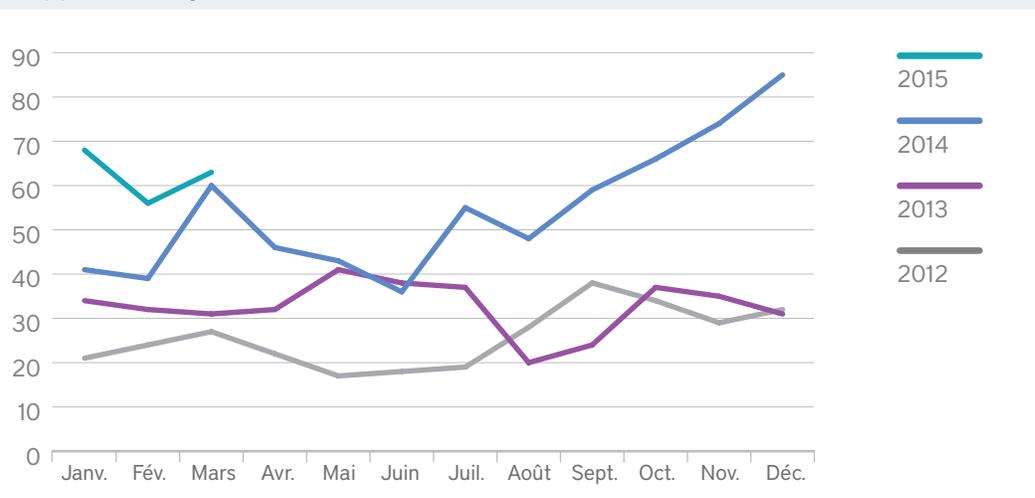
- Nom, adresse, numéros de téléphone et de télécopieur, adresse Web et adresse électronique du titulaire de permis
- Personne-ressource principale du titulaire de permis et directrice/directeur de la maison de retraite
- Statut du permis ou état de la demande
- Numéro et date de délivrance du permis
- Services en matière de soins mis à la disposition des résidents
- Nombre de locaux d'habitation et capacité d'accueil
- Présence de têtes d'extincteurs automatiques à eau
- Rapports d'inspection
- Renseignements sur les conditions, les ordres, les sanctions administratives pécuniaires (amendes) et les décisions du Tribunal d'appel en matière de permis
- Expiration, révocation ou remise du permis
- Poursuites et maisons de retraite exploitées sans permis.

Réception des demandes

Au cours du dernier exercice, le personnel de réception a répondu à un total de 4 157 demandes, incluant 1 993 demandes de renseignements généraux, 699 rapports obligatoires de préjudice soupçonné ou de risque de préjudice et 47 plaintes effectives ou éventuelles. Ceci représente une augmentation de près de 30 p. 100 par rapport aux plus de 3 200 demandes reçues en 2013-2014. Depuis 2012, le nombre de rapports obligatoires a lui aussi augmenté chaque année (voir le graphique ci-dessous).

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

Rapports obligatoires 2012-2015



Plaintes auprès de la registrateur

L'exercice 2014-2015 constitue la première année complète d'existence du nouveau processus officiel de traitement des plaintes de l'ORMR. Ce processus a été lancé en janvier 2014, tel qu'exigé par la réglementation.

Les plaintes déposées auprès de la registrateur doivent concerner de prétendues infractions à la Loi et être reçues par écrit (un Formulaire de plainte est disponible sur le site Web de l'ORMR à www.ormr.ca dans la rubrique « Résidents et familles »).

En vue d'étudier le bien-fondé d'une plainte, la registrateur peut mener une enquête sur la maison de retraite ou le plaignant, demander des renseignements au titulaire de permis et/ou inspecter la maison. En réponse à la plainte, la registrateur peut tenter de recourir à la médiation, fournir des renseignements/instructions à telle ou telle personne, envoyer une lettre d'avertissement au titulaire de permis et/ou prendre des mesures d'exécution à l'encontre du titulaire de permis.

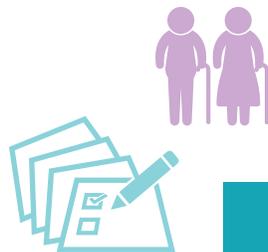
Si la registrateur a étudié une plainte et informé le plaignant de sa décision de ne prendre aucune autre mesure, ce dernier peut, à certaines conditions, demander un examen par l'agent d'examen des plaintes.

En 2014-2015, l'ORMR a reçu 26 nouvelles plaintes adressées à la registrateur, concernant 86 problèmes distincts. L'une de ces plaintes a été présentée à l'agent d'examen des plaintes, qui a confirmé la décision de la registrateur. L'ORMR a fermé 17 dossiers de plaintes en 2014-2015. Onze dossiers restaient en instance à la fin de l'exercice.

Délivrance des permis

Le personnel de l'ORMR a reçu, évalué et traité un flux régulier de demandes au cours du dernier exercice, comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

	Total des permis	Transferts de propriété	Nouvelles constructions
2014 - 2015	716	46	17
2013 - 2014	700	74	19
2012 - 2013	565	22	12



17 dossiers de plaintes ont été fermés en 2014-2015 et 11 dossiers restaient en instance à la fin de l'exercice.

L'ORMR a reçu, évalué et traité un flux régulier de demandes au cours du dernier exercice.

Conditions, refus et révocations

La Loi exige que la registrateur décide de refuser ou de révoquer un permis si elle estime : que le demandeur ou le titulaire de permis ne satisfait pas ou plus aux critères de délivrance des permis, incluant la compétence, la conduite antérieure et la capacité de fournir des services en matière de soins; qu'il a enfreint la Loi; ou qu'il a fait une fausse déclaration dans la demande de permis ou dans un document ou des renseignements que l'ORMR exige de fournir. La registrateur peut également assujettir un permis aux conditions qu'elle estime appropriées, au moment de la délivrance du permis ou par la suite.

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

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

En 2014-2015, la registrateur a signifié :

- 1 avis d'intention de refuser un permis;
- 2 décisions de refuser un permis;
- 1 avis d'intention d'assujettir un permis à des conditions avant sa délivrance;
- 1 décision d'assujettir un permis à des conditions avant sa délivrance;
- 2 avis d'intention de révoquer un permis;
- 1 ordre de révoquer un permis.

Inspections

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

Il existe trois principaux types d'inspections : les inspections routinières, les inspections liées aux plaintes et les inspections liées à l'obligation de faire rapport. Chaque maison de retraite fait l'objet d'une inspection routinière au moins une fois tous les trois ans. Une plainte déposée à l'encontre d'une maison de retraite peut déboucher sur une inspection liée aux plaintes. L'ORMR procède à une inspection liée à l'obligation de faire rapport lorsqu'il reçoit des rapports sur des cas de préjudice ou de risque de préjudice visant les résidents dans des circonstances données. Tous les rapports d'inspection sont publiés dans le registre public.

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



Inspections routinières

Au 31 mars 2015, l'ORMR a effectué au moins une inspection routinière dans chacune des 716 maisons de retraite titulaires d'un permis de la province. Il s'agit de la première série complète d'inspections routinières réalisée depuis que les premiers permis ont été délivrés en 2012.

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

Les problèmes de non-conformité les plus couramment observés durant les inspections routinières sont liés à la formation du personnel, aux trousseaux d'information destinés aux résidents et aux plans d'urgence. L'ORMR a constaté que, dans leur écrasante majorité, les titulaires de permis appuient ses activités de délivrance des permis et d'inspection et déploient des efforts inlassables pour être en conformité.

L'ORMR utilise les renseignements obtenus dans le cadre de la première série d'inspections routinières pour établir des données de base. Ces données seront analysées pour en savoir plus sur la non-conformité, dans le but de réduire son incidence et de renforcer la protection et la sécurité des résidents. L'ORMR suivra les tendances au fil du temps afin de cerner les problèmes et d'orienter l'élaboration de documents, de processus et de ressources de sensibilisation visant à accroître la conformité des titulaires de permis.

Inspections liées aux plaintes

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

À ce jour, l'ORMR a effectué 11 inspections liées aux plaintes.

Inspections liées à l'obligation de faire rapport

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

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

Les rapports obligatoires peuvent être faits de façon anonyme et la Loi interdit les représailles contre les personnes qui font rapport. Des mesures d'exécution peuvent être prises par l'ORMR à l'encontre des titulaires de permis ou d'autres personnes exerçant des représailles. Les résidents des maisons de retraite ont la possibilité de faire rapport, mais la Loi ne les y oblige pas.

Au cours du dernier exercice, l'ORMR a effectué 460 inspections liées à l'obligation de faire rapport, contre un peu plus de 300 en 2013-2014. Dans 56 p. 100 des cas, les inspecteurs ont constaté une conformité à la Loi.

Mise en conformité et exécution de la Loi

L'ORMR supervise les activités de mise en conformité et d'exécution de la Loi dans le but de protéger les résidents et de faire en sorte que les maisons de retraite soient exploitées conformément à la Loi et aux règlements.

Dans le cadre de ses activités de mise en conformité et d'exécution de la Loi, l'ORMR peut recourir à un éventail de mesures progressives allant de la sensibilisation à l'émission d'ordres d'exécution, en passant par l'envoi de lettres d'avertissement, selon la nature et la gravité des problèmes de non-conformité du titulaire de permis, ainsi qu'en fonction de ses antécédents en la matière.

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

En 2014-2015, un total de 26 ordres d'exécution a été émis, selon la répartition suivante :

- 6 ordres de conformité;
- 16 sanctions administratives pécuniaires;
- 3 ordres de présenter une demande de permis ou de mettre fin à l'exploitation;
- 1 ordre de révocation.

Pour la première fois, l'ORMR a également intenté et mené à terme une poursuite contre une maison de retraite exploitée sans permis, qui a abouti à une condamnation (peine de 15 jours de détention, amende de 2 500 \$ et ordonnance de probation).

Information et sensibilisation

L'ORMR utilise un éventail de stratégies et d'outils de communication pour mobiliser chaque maison de retraite, de même que les associations et représentants du secteur, les partenaires communautaires et les autres parties prenantes.

L'ORMR fournit des renseignements sur son rôle et son action en tant qu'organisme de réglementation visant à protéger les résidents des maisons de retraite et informe le public afin de promouvoir la sensibilisation à la Loi et aux règlements, d'en favoriser la compréhension et d'encourager la mise en conformité.

L'ORMR fournit des renseignements et informe le public afin de promouvoir la sensibilisation à la Loi et aux règlements, d'en favoriser la compréhension et d'encourager la mise en conformité.



460 inspections liées à l'obligation de faire rapport ont été effectuées lors du dernier exercice.

Voici les faits saillants de nos activités de sensibilisation en 2014-2015 :

Sensibilisation des titulaires de permis

- Plus de 20 présentations à l'échelle de la province portant sur notre rôle de réglementation et sur la Loi, notamment dans le cadre des tournées de présentation d'une association du secteur qui ont été organisées dans plusieurs villes au cours du printemps et de l'automne.
- Publication de ressources didactiques destinées aux exploitants, incluant l'affichage, sur notre site Web, des lignes directrices intitulées « Prévention et contrôle des infections » et « Qualités et formation ».
- Webinaires éducatifs pour les exploitants au printemps et à l'automne.

Sensibilisation des résidents/familles

- Participation du personnel à plusieurs salons et conférences à l'intention des personnes âgées.
- Publication de trois ressources imprimées contenant des renseignements sur l'ORMR à l'intention des personnes âgées.
- Sélection, par les rédacteurs en chef de plusieurs médias francophones et anglophones de toute la province, de trois articles sur le registre public, les plaintes et l'obligation de faire rapport, aux fins de publication pas le biais d'un service de diffusion de nouvelles.
- Diffusion d'une version révisée de la brochure d'information pour les résidents, en français et en anglais, auprès des conseils de résidents ou autres groupes de résidents de toutes les maisons de retraite.

Sensibilisation des parties prenantes

- Distribution, par les parties prenantes, de près de 1 000 brochures d'information pour les résidents de l'ORMR au cours du Mois des personnes âgées.
- Présentations du personnel sur le rôle de l'ORMR lors de plusieurs conférences et manifestations organisées par les parties prenantes.
- Envoi d'une lettre de présentation à tous les députés provinciaux suite à l'élection provinciale de 2014.
- Partenariat avec Protection du consommateur de l'Ontario (PCO), incluant l'affichage du logo de l'ORMR sur le site Web de PCO et l'utilisation du logo de PCO dans notre version révisée de la brochure d'information pour les résidents.

20+ présentations à l'échelle de la province portant sur notre rôle de réglementation et sur la Loi.

1 000 brochures de l'ORMR distribuées par les parties prenantes au cours du Mois des personnes âgées.

35 331 visiteurs uniques ont consulté notre site Web au moins une fois.

1 385 visionnages de nos vidéos sur YouTube.



AUTRES ACTIVITÉS

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

L'ORMR continue d'améliorer son système central de technologie de l'information (TI). Le système facilite les activités opérationnelles de base de l'ORMR en matière d'application des règlements et fournit un outil normalisé de gestion des processus et des renseignements liés aux fonctions de réception des demandes, de délivrance de permis, de mise en conformité et d'exécution. La deuxième étape du projet, axée principalement sur les exigences concernant les inspections et les plaintes, a été exécutée tout au long de l'exercice écoulé.

Plaintes liées à l'administration de l'ORMR

Les plaintes ou préoccupations qui concernent l'administration de l'ORMR peuvent être reçues directement par la direction, les membres du personnel ou les agents de réception des plaintes. Elles sont transmises au personnel compétent aux fins d'examen et de règlement. Les plaintes de ce genre et leur règlement sont examinés par l'équipe de direction de l'ORMR afin de déterminer les conséquences ou les mesures nécessaires à l'égard des politiques, processus et documents d'information de l'ORMR. Par ailleurs, le conseil d'administration est informé des préoccupations importantes.

Services en français

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



RÉALISATIONS CLÉS

Voici un récapitulatif des initiatives et objectifs réglementaires fixés pour la période visée par le rapport, ainsi que des résultats obtenus en 2014-2015.

INITIATIVES	OBJECTIFS POUR 2014-2015	RÉSULTATS EN 2014-2015
Efficacité de la réglementation		
Établir des normes cohérentes en matière de sécurité des résidents et de protection des consommateurs dans tout le secteur des maisons de retraite.	<p>Confirmer les exigences essentielles de la Loi en matière de sécurité des résidents (protéger les résidents contre tout préjudice ou risque de préjudice) et de capacité des résidents de faire des choix, et axer les activités d'information et de sensibilisation sur lesdites exigences.</p> <p>Dans le cadre des inspections, déterminer et contrôler le taux de référence relatif à la conformité à ces exigences essentielles, à la fois dans chaque maison de retraite et à l'échelle du secteur des maisons de retraite.</p>	<p>Plus de 20 manifestations ou activités de sensibilisation et d'information ont été menées, incluant des présentations lors de deux webinaires de l'ORMR et dans le cadre des tournées de présentation d'une association du secteur organisées au cours du printemps et de l'automne.</p> <p>La ligne directrice « Qualités et formation » a été élaborée et mise en ligne.</p> <p>Au total, 696 inspections routinières ont été effectuées dans 676 maisons de retraite. Ceci signifie que l'ORMR a procédé à au moins une inspection routinière dans chacune des 716 maisons de retraite depuis que les premières inspections routinières ont été réalisées en mars 2014.</p> <p>Une évaluation préliminaire des premières données de base relatives à la non-conformité a été effectuée.</p>
Renforcer la capacité de l'ORMR de cerner et de contrôler les risques liés à la sécurité des résidents et à leur capacité de faire des choix.	<p>Terminer la mise en œuvre des procédures de production de rapports internes (ordinaires et sur demande) sur les activités réglementaires de l'ORMR, incluant l'information et la sensibilisation, les partenariats de collaboration, les inspections et les mesures correctives et d'exécution.</p> <p>Élaborer des systèmes de données et d'information et renforcer la capacité analytique pour appuyer le recensement et l'évaluation des risques liés à la non-conformité à la Loi, en particulier aux exigences ayant des répercussions directes sur la sécurité des résidents et leur capacité de faire des choix.</p> <p>Mettre en œuvre des structures et des protocoles opérationnels pour contribuer à définir et à contrôler les problèmes de conformité spécifiques (ainsi que les schémas de non-conformité) qui peuvent causer un préjudice ou un risque de préjudice aux résidents des maisons de retraite.</p>	<p>Un système logiciel de gestion des dossiers, permettant de centraliser la collecte des données dans des domaines opérationnels clés et de faciliter la production de rapports d'activités, l'évaluation du rendement et l'analyse des données, a été mis en place.</p> <p>Les priorités et les ressources nécessaires pour remplir les nouvelles fonctions de surveillance de la conformité, de règlement et de réduction du préjudice ont été recensées et incluses dans le plan d'activités 2015-2016 de l'ORMR.</p>
Perfectionner et améliorer nos processus de délivrance de permis.	Faire en sorte d'améliorer l'interaction entre les titulaires de permis et l'ORMR en déployant une capacité d'administration et de traitement des dossiers en ligne.	La portée du projet a été déterminée et la définition des exigences liées à la mise en place d'un portail en ligne auto-administré destiné aux titulaires de permis s'est poursuivie.

2014-2015 l'ORMR a renforcé son niveau de capacité à recueillir des données de base sur ses activités réglementaires fondamentales.

L'ORMR continuera de collaborer avec ses partenaires pour contribuer à l'amélioration de la sécurité des résidents et de leur capacité de faire des choix.



INITIATIVES	OBJECTIFS POUR 2014-2015	RÉSULTATS EN 2014-2015
<p>Mettre en œuvre intégralement le Fonds d'urgence de l'ORMR.</p>	<p>Ancrer et améliorer les pratiques relatives aux demandes d'indemnisation, incluant le processus de présentation des demandes et l'examen systématique des dossiers par la registrateur aux fins de versement des paiements.</p> <p>Définir et commencer la production de rapports d'activités sur les demandes et les paiements relatifs au Fonds d'urgence.</p> <p>Définir et mettre en œuvre des stratégies de communication appropriées pour informer les demandeurs éventuels et/ou le public au sujet du Fonds.</p>	<p>Le premier rapport annuel sur l'activité du Fonds d'urgence est inclus dans le présent rapport annuel.</p> <p>Un document d'information sur le Fonds d'urgence a été élaboré et mis en ligne sur le site Web de l'ORMR.</p> <p>Des renseignements sur le Fonds d'urgence ont été inclus dans la version révisée de la brochure d'information pour les résidents.</p>
<p>Renforcer nos protocoles de traitement des plaintes.</p>	<p>Utiliser les renseignements obtenus dans le cadre de la mise en œuvre initiale; modifier les processus internes de traitement des plaintes de façon appropriée.</p> <p>Évaluer et examiner les exigences en matière de communication externe auprès des résidents, des titulaires de permis et du public, et élaborer un plan pour saisir toutes les possibilités d'amélioration.</p> <p>Améliorer les processus pour faire en sorte que les renseignements obtenus sur les cas de non-conformité éventuels tout au long du protocole de traitement des plaintes soient intégrés aux autres activités de conformité.</p> <p>Élaborer des protocoles de production de rapports et d'analyse concernant les activités liées aux plaintes.</p>	<p>Le protocole de traitement des plaintes a été finalisé et le premier rapport annuel sur les activités de traitement des plaintes est inclus dans le présent rapport annuel.</p> <p>La portée des activités de traitement des plaintes et les protocoles connexes ont été présentés au cours de deux webinaires et dans le cadre des tournées de présentation d'une association du secteur organisées au cours du printemps et de l'automne.</p> <p>Des renseignements sur la portée des activités de traitement des plaintes de l'ORMR et sur ses protocoles connexes ont été inclus dans les ressources didactiques et la version révisée de la brochure d'information pour les résidents.</p>
<p>Objectifs opérationnels</p>		
<p>Continuer d'établir des processus pour appuyer la surveillance législative.</p>	<p>Entériner le rôle joué par l'agent(e) d'examen des plaintes (AEP) en établissant des protocoles et des paramètres de production de rapports avec le conseil d'administration.</p> <p>Approfondir le rôle de l'agent(e) de gestion des risques (AGR) en travaillant avec la personne qui occupe ce poste sur la production de rapports et les processus connexes.</p> <p>Continuer de renforcer notre relation avec le gouvernement, par le biais du SAPAO et du ministre délégué, en cernant et en saisissant les possibilités d'amélioration des processus afin de doter l'ORMR de mécanismes correspondant à son niveau de maturité en tant qu'organisme de réglementation.</p>	<p>Des processus d'interaction avec l'AEP, ainsi que des mécanismes de production de rapports, ont été établis.</p> <p>Un soutien a été fourni à l'AGR pour l'aider à établir des mécanismes de production de rapports et des processus connexes.</p> <p>Un examen provisoire du PE axé sur des volets spécifiques, lancé par le SAPAO, est en cours.</p>
<p>Rapport du conseil d'administration sur le rôle joué par l'organisme en matière de réglementation.</p>	<p>Élaborer un plan en vue de mettre en place un processus de présentation régulière de rapports au conseil d'administration sur le rôle joué par l'organisme en matière de réglementation.</p> <p>Continuer d'élaborer et de mettre en œuvre des pratiques de gestion du risque opérationnel au niveau de la direction de l'organisme et dans le cadre des pratiques de surveillance continues du conseil d'administration, y compris en matière de présentation régulière de rapports.</p>	<p>Les grandes lignes d'un cadre relatif au rôle joué par l'organisme en matière de réglementation ont été définies. L'accent sera mis sur l'élaboration future de ce cadre au cours du prochain exercice.</p> <p>La mise en œuvre des pratiques de gestion du risque opérationnel s'est poursuivie comme prévu. Ceci consiste notamment à définir plusieurs catégories (au niveau stratégique, externe et organisationnel) ainsi que des pratiques de surveillance et de production de rapports.</p>

INITIATIVES	OBJECTIFS POUR 2014-2015	RÉSULTATS EN 2014-2015
<p>Assurer la stabilité financière de l'organisme pour offrir une certaine prévisibilité aux titulaires de permis et présenter de bons résultats.</p>	<p>Établir un plan financier prévoyant des objectifs financiers spécifiques et des mesures de production de rapports.</p> <p>Dans le cadre du plan financier, procéder à l'examen annuel du barème des droits de l'ORMR tel qu'exigé par la politique d'établissement des droits (<i>Fee Setting Policy</i>) de l'ORMR.</p> <p>Établir un plan d'entreprise pluriannuel dans le cadre du plan financier pour appuyer les mécanismes de prévision.</p>	<p>Un plan de prévision de base sur trois ans a été établi aux fins de planification. Les volets clés du plan d'entreprise, incluant une évaluation de toutes les exigences en matière d'immobilisations principales, ont été définis.</p> <p>L'examen annuel du barème des droits a été effectué et le barème des droits 2015 a été communiqué aux titulaires de permis.</p> <p>Des mesures financières ont été définies et le processus de mise en œuvre, incluant un processus d'examen interne régulier et de production de rapports sur les objectifs, a été lancé.</p>
<p>Continuer de renforcer nos ressources humaines dans le but de constituer un organisme doté d'une haute efficacité doté d'un personnel engagé, compétent et dévoué.</p>	<p>Continuer d'améliorer la prévisibilité pour l'ORMR en stabilisant les besoins en ressources humaines, au moyen des données obtenues et de l'expérience acquise dans le cadre des exigences qui s'imposent pour faire appliquer la Loi.</p> <p>Continuer de renforcer la capacité de l'organisme en continuant de mettre l'accent et en insistant encore davantage sur la formation et le perfectionnement du personnel afin de répondre aux besoins à court et à moyen terme.</p> <p>Examiner et améliorer les pratiques de renforcement organisationnel dans les domaines du recrutement, de la mobilisation, des communications internes et des pratiques d'emploi.</p>	<p>Un mécanisme de production de rapports internes sur un éventail de mesures de rendement a été établi et les premières analyses ont été effectuées. L'outil de production de rapports est en cours d'amélioration.</p> <p>Un outil de suivi central a été élaboré et plusieurs initiatives de renforcement spécifiques, incluant les priorités pour le prochain exercice, ont été coordonnées.</p> <p>Un sondage sur la mobilisation du personnel a été élaboré et réalisé. Il a fourni des renseignements de base sur le leadership et le soutien des chefs/superviseurs, la qualité de vie, les récompenses et la mobilisation.</p>
<p>Sensibilisation et collaboration des parties prenantes</p>		
<p>Faire mieux connaître et comprendre les activités de l'ORMR.</p>	<p>Élaborer une stratégie de communication prévoyant un recours accru à un éventail de canaux de communication dont voici une liste non exhaustive :</p> <ul style="list-style-type: none"> • médias, webinaires, bulletin d'information, Internet, conférences, autres tribunes/activités. <p>Continuer d'élaborer des documents d'information/outils/ressources qui sont axés sur les exigences essentielles en matière de sécurité des résidents et de capacité des résidents de faire des choix, et qui visent des groupes de parties prenantes spécifiques, incluant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le gouvernement; les résidents/la famille; le secteur/les titulaires de permis; les autres parties prenantes, notamment les groupes de défense des intérêts et les associations d'aînés. 	<p>Un plan de communication incluant des objectifs mesurables a été établi.</p> <p>Une version révisée de la brochure d'information pour les résidents a été élaborée, en français et en anglais, et diffusée auprès des conseils de résidents/autres groupes de résidents de toutes les maisons de retraite, ainsi que lors d'autres conférences et manifestations à l'intention des consommateurs.</p> <p>Un fournisseur tiers a été choisi pour réaliser le sondage auprès des parties prenantes, et les travaux d'élaboration du sondage ont commencé.</p>
<p>Collaborer avec des partenaires pour contribuer à améliorer la sécurité des résidents et leur capacité de faire des choix.</p>	<p>Cerner les possibilités de collaboration avec les parties prenantes pour renforcer les partenariats actuels et en nouer de nouveaux afin de maximiser les activités appuyant les priorités de l'ORMR.</p>	<p>Diverses parties prenantes ont été mobilisées dans différents secteurs afin d'approfondir les partenariats et la collaboration.</p> <p>Une entente a été conclue avec Protection du consommateur de l'Ontario (PCO) aux fins d'utilisation du logo de PCO dans les publications et les ressources didactiques de l'ORMR. Le logo de PCO figure dans la version révisée de la brochure d'information pour les résidents.</p> <p>L'évaluation des partenariats a été incluse dans le sondage auprès des parties prenantes réalisé par un fournisseur tiers.</p>

PERSPECTIVES D'AVENIR

En procédant à l'inspection routinière de l'ensemble des maisons de retraite titulaires d'un permis au cours de l'exercice écoulé, l'ORMR a renforcé son niveau de capacité à recueillir des données de base sur ses activités réglementaires fondamentales.

Durant le prochain exercice, nous analyserons les renseignements recueillis dans le cadre des inspections, nous établirons des données de base et nous examinerons attentivement les tendances et les problèmes recensés en matière de conformité par rapport aux exigences de la Loi. Nous renforcerons les efforts déployés en adoptant une nouvelle stratégie de contrôle du risque opérationnel fondée sur les pratiques exemplaires et sur le travail de spécialistes éminents dans le domaine de la réglementation. Après avoir mené à bien un premier projet pilote relatif aux maisons de retraite non titulaires d'un permis, nous ferons en sorte que ces méthodes soient pleinement adoptées et intégrées.

Notre mandat consiste à améliorer la conformité au fil du temps et nous continuerons de mettre principalement l'accent sur ce point, là où cela s'avère le plus problématique. Forts d'une capacité d'analyse des données accrue et d'une nouvelle stratégie de contrôle du risque opérationnel, nous estimons être à même d'améliorer notre processus décisionnel fondé sur le risque en 2015-2016 et lors des exercices suivants. Nous prévoyons que les données nous aideront à définir des domaines prioritaires en matière d'information et de sensibilisation, ainsi que des approches et des outils permettant de résoudre les problèmes. En outre, ces données nous aideront à surveiller les tendances en matière de conformité dans les domaines non problématiques, ce qui nous permettra de vérifier que les maisons de retraite continuent de se conformer au fil du temps. De plus, un sondage sur l'efficacité sera mené auprès des parties prenantes pour continuer de faire mieux connaître et comprendre les activités de l'ORMR aux résidents et aux titulaires de permis/exploitants, ainsi qu'afin de promouvoir la collaboration avec nos partenaires, de profiter de leur expérience et de les aider à mieux comprendre notre rôle en matière de réglementation.

Ces activités permettront à l'ORMR d'accroître la protection des résidents et les taux de conformité des titulaires de permis et d'améliorer constamment sa capacité de résoudre les problèmes recensés à une échelle plus vaste.

Voici un échantillon des activités clés prévues pour le prochain exercice :

Améliorer l'administration du processus de délivrance des permis

En 2015-2016, l'ORMR mettra l'accent sur le déploiement des capacités qui ont été améliorées au cours de l'exercice précédent pour créer un portail en ligne destiné aux titulaires de permis. Lors de la première phase de ce déploiement, nous nous efforcerons de permettre aux titulaires de permis d'effectuer des transactions courantes en ligne afin de simplifier les interactions, ainsi que de déterminer comment enrichir les fonctionnalités du portail à l'avenir.

Appuyer la surveillance législative

Les discussions avec le SAPAO se poursuivront en 2015-2016, dans le but d'élaborer une version actualisée du PE qui réponde à toutes les exigences en matière de surveillance et qui contribue à appuyer de façon continue la relation entre l'ORMR et le gouvernement.

En outre, nous espérons que l'examen obligatoire de la Loi débutera en 2015-2016. Notre expérience à ce jour, notre capacité d'analyse des données, notre connaissance du secteur et les résultats de notre sondage sur l'efficacité mené auprès des parties prenantes nous permettront d'appuyer cet examen et de fournir des avis au ministre délégué.

Nouer des partenariats

L'ORMR continuera de travailler en partenariat pour contribuer à améliorer la sécurité des résidents et leur capacité de faire des choix. Parmi ses activités au cours du prochain exercice, l'ORMR s'attellera en priorité à établir des partenariats avec d'autres organisations et organismes de réglementation concernés, dans le but de renforcer son rôle en matière de réglementation par le biais d'initiatives spécifiques.

RAPPORT FINANCIER

L'examen financier qui suit se fonde sur les états financiers audités de l'ORMR pour l'exercice clos le 31 mars 2015 et précise les chiffres comparatifs de l'exercice précédent.

Aperçu

La situation financière et l'état des résultats de l'ORMR rendent compte de la deuxième année complète d'autofinancement : seuls les droits de permis annuels et les droits de demande perçus ont servi à soutenir les activités opérationnelles, incluant les examens réguliers aux fins de délivrance de permis et les activités de gestion, d'inspection, de mise en conformité et d'exécution de la Loi.

Un excédent de 989 000 \$ a été enregistré, dont 750 000 \$ ont été réservés pour abonder une réserve de fonctionnement grevée d'une allocation interne afin de parer aux variations imprévues des produits ou des charges d'exploitation à l'avenir. Cette pratique généralement reconnue est une mesure particulièrement prudente dans le cas de l'ORMR, et ce, en raison de ses antécédents limités en matière d'anticipation des variations des produits ou des charges, et compte tenu de son niveau d'activité accru sur les questions relatives à la mise en conformité et à l'exécution de la Loi. La tendance sur trois ans en matière d'excédent/de déficit montre que l'excédent a diminué chaque année depuis 2013, et les prévisions à moyen terme de l'ORMR n'anticipent pas d'excédent important, dans la mesure où les charges devraient augmenter plus rapidement que les produits. En conséquence, les résultats de l'ORMR devraient se rapprocher de l'équilibre budgétaire.

Les soldes de trésorerie/des investissements et des produits différés indiquent que les fonds versés au début du mois de janvier 2015 ont été reçus, même si la période visée par les fonds inclut toute l'année civile. Par rapport à l'exercice précédent, la situation financière a subi les effets induits par un changement des soldes de trésorerie/des investissements résultant des évolutions de la stratégie d'investissement de l'ORMR dans la conjoncture actuelle du marché. Les transferts d'actifs sont détaillés dans l'état de l'évolution de l'actif net et rendent compte de la continuité des premières étapes visant l'autofinancement de l'ORMR, et ce, dans le respect de ses obligations de financement en vertu de la Loi. Les charges payées au cours de l'exercice correspondent aux activités opérationnelles de l'ORMR et se composent principalement de charges de fonctionnement et d'investissements dans les immobilisations pour appuyer ses activités essentielles. L'état des résultats et l'état des flux de trésorerie rendent compte de ces activités opérationnelles au 31 mars 2015 et pour l'exercice clos à cette date.

Produits

Une augmentation des produits de 8 p. 100 a été enregistrée en 2014-2015. Le solde des produits de l'ORMR s'élève à 6,8 millions de dollars et dépasse les prévisions, ce qui s'explique principalement par le volume plus important qu'escompté des demandes présentées. Ce total inclut les droits de permis annuels (6,04 millions de dollars), les droits de demande (540 000 \$) et d'autres produits (220 000 \$). Les produits proviennent principalement des droits de permis annuels, qui représentent 89 p. 100 du solde total. Les droits de permis annuels sont facturés par année civile et comptabilisés pour l'exercice auquel ils se rapportent. Les droits de permis annuels pour l'exercice correspondent aux droits perçus à compter du 1^{er} avril 2014 jusqu'à la fin de l'exercice. Les produits issus des droits de demande se fondent sur l'activité découlant principalement des transferts de propriété et des nouvelles constructions au cours de l'exercice.

Les intérêts créditeurs proviennent du financement des paiements différés relatifs aux droits de permis, ainsi que des soldes de trésorerie des comptes de résultat et des placements à court terme.

Charges

Les salaires et avantages sociaux représentent les charges les plus importantes de l'ORMR. Alors que les effectifs continuent de se stabiliser autour du niveau attendu, la direction continuera de faire évoluer l'organisme pour garantir l'affectation de ressources humaines suffisantes dans les domaines clés d'activité afin que l'ORMR soit en mesure de satisfaire aux nombreuses exigences réglementaires de la Loi.

L'hébergement constitue le poste le plus important parmi les charges de fonctionnement permanentes. Les autres montants correspondent aux honoraires d'avocat et d'expert-conseil, aux frais de déplacement des inspecteurs, aux coûts de gouvernance et aux frais généraux de bureau. L'amortissement des immobilisations et le passif différé sont enregistrés conformément aux conventions comptables énoncées.

Fonds d'urgence

L'ORMR s'engage à satisfaire aux exigences relatives au Fonds d'urgence : toutes les sanctions administratives pécuniaires ont été versées au Fonds et les intérêts perçus sur les sommes conservées dans le Fonds ont été retenus. Aucun paiement n'a été versé sur le Fonds d'urgence en 2014-2015. Après la fin de l'exercice, le conseil d'administration a accepté qu'une somme de 300 000 \$ liée au fonctionnement soit affectée au Fonds d'urgence en mai 2015.

RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION À L'ÉGARD DE L'INFORMATION FINANCIÈRE

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

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

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

Le cabinet d'auditeurs indépendants Deloitte LLP, nommé par le conseil d'administration de l'ORMR, a audité les états financiers de l'ORMR au 31 mars 2015 et pour l'exercice clos à cette date. Dans son rapport, qui figure à la page 22, le cabinet ne modifie pas son opinion d'audit. Deloitte LLP peut s'adresser librement et sans restriction au Comité d'audit et des finances, et tient des réunions régulières avec ce dernier pour discuter de l'audit et des questions qui peuvent se poser comme suite aux commentaires éventuels du cabinet concernant l'équité de l'information financière et la pertinence des contrôles internes.



Mary Beth Valentine

Registrateure et directrice générale

Toronto, Canada

31 mars 2015



Jay O'Neill

Directeur des services généraux

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

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

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints de l'Office de réglementation des maisons de retraite, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2015 et les états des résultats, de l'évolution de l'actif net et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

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

Responsabilité de l'auditeur

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

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

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

Opinion

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'Office de réglementation des maisons de retraite au 31 mars 2015 ainsi que des résultats de son fonctionnement et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

Deloitte LLP

Comptables professionnels agréés, comptables agréés

Experts-comptables autorisés

Le 20 mai 2015

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Au 31 mars 2015

	2015	2014
	\$	\$
Actif		
À court terme		
Trésorerie	7 512 832	48 256
Placements à court terme (note 3)	315 254	8 115 151
Débiteurs (note 2)	859 204	757 227
Charges payées d'avance	108 962	96 614
Sommes à recevoir au titre de la TVH	51 089	30 214
	8 847 341	9 047 462
Placement à long terme (note 3)	1 200 000	-
Trésorerie soumise à restrictions du fonds d'urgence (note 8)	273 414	256 164
Immobilisations (note 4)	540 262	269 776
	10 861 017	9 573 402
Passif		
À court terme		
Créditeurs et charges à payer	579 453	383 556
Produits reportés (note 5)	4 615 200	4 564 350
	5 194 653	4 947 906
Apports reportés pour immobilisations	331 073	268 673
Passif reporté (note 6)	17 740	28 420
	5 543 466	5 244 999
Actif net		
Non affecté	994 137	772 239
Affecté au fonds d'urgence (note 8)	273 414	256 164
Grevé d'une affectation interne (note 7)	4 050 000	3 300 000
	5 317 551	4 328 403
	10 861 017	9 573 402

Engagements et éventualités (note 9)

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Approuvé par le conseil d'administration,



Présidente du conseil d'administration



Président du comité d'audit et des finances

ÉTAT DES RÉSULTATS

pour l'exercice clos le 31 mars 2015

	2015			2014		
	Fonds de fonctionnement	Fonds d'urgence (note 8)	Total	Fonds de fonctionnement	Fonds d'urgence (note 8)	Total
	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Produits						
Droits de permis annuels	6 042 260	-	6 042 260	5 864 919	-	5 864 919
Droits de demande	542 744	-	542 744	228 355	-	228 355
Sanctions administratives pécuniaires	-	14 290	14 290	-	5 500	5 500
Intérêts créditeurs	113 500	2 960	116 460	106 657	207	106 864
Amortissement des apports reportés pour immobilisations	89 250	-	89 250	82 639	-	82 639
	6 787 754	17 250	6 805 004	6 282 570	5 707	6 288 277
Charges						
Salaires et avantages sociaux	4 304 914	-	4 304 914	3 824 746	-	3 824 746
Fonctionnement	1 382 362	-	1 382 362	1 094 864	-	1 094 864
Amortissement des immobilisations	117 900	-	117 900	83 194	-	83 194
Amortissement du passif reporté	10 680	-	10 680	10 680	-	10 680
	5 815 856	-	5 815 856	5 013 484	-	5 013 484
Excédent des produits sur les charges	971 898	17 250	989 148	1 269 086	5 707	1 274 793

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

ÉTAT DE L'ÉVOLUTION DE L'ACTIF NET

pour l'exercice clos le 31 mars 2015

	2015				2014			
	Non affecté	Affecté au fonds d'urgence (note 7)	Grevé d'une affectation interne	Total	Non affecté	Affecté au fonds d'urgence (note 7)	Grevé d'une affectation interne	Total
	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Actif net au début de l'exercice	772 239	256 164	3 300 000	4 328 403	543 153	10 457	2 500 000	3 053 610
Excédent des produits sur les charges	971 898	17 250	-	989 148	1 269 086	5 707	-	1 274 793
Montant transféré dans le fonds d'urgence (note 8)	-	-	-	-	(240 000)	240 000	-	-
Montant transféré dans l'actif net grevé d'une affectation interne (note 7)	(750 000)	-	750 000	-	(800 000)	-	800 000	-
Actif net à la fin de l'exercice	994 137	273 414	4 050 000	5 317 551	772 239	256 164	3 300 000	4 328 403

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

pour l'exercice clos le 31 mars 2015

	2015	2014
	\$	\$
Activités de fonctionnement		
Excédent des produits sur les charges	989 148	1 274 793
Éléments sans effet sur la trésorerie		
Amortissement des immobilisations	117 900	83 194
Amortissement des apports reportés pour immobilisations	(89 250)	(82 639)
Amortissement du passif reporté	(10 680)	(10 680)
	1 007 118	1 264 668
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement de fonctionnement		
Débiteurs	(101 977)	71 491
Charges payées d'avance	(12 348)	(64 878)
Sommes à recevoir au titre de la TVH	(20 875)	(715 563)
Créditeurs et charges à payer	195 897	12 445
Produits reportés	50 850	7 349
	1 118 665	575 512
Activités d'investissement		
Acquisition d'immobilisations	(388 386)	(222 008)
Acquisition de placements	(1 515 254)	(8 315 151)
Produit du remboursement de placements	8 115 151	7 915 000
Augmentation de la trésorerie soumise à restrictions	(17 250)	(245 707)
	6 194 261	(867 866)
Activités de financement		
Augmentation des apports reportés pour immobilisations	151 650	220 350
Augmentation (diminution) de la trésorerie	7 464 576	(72 004)
Trésorerie au début de l'exercice	48 256	120 260
Trésorerie à la fin de l'exercice	7 512 832	48 256

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 mars 2015

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

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

1. Principales méthodes comptables

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

a) Comptabilité par fonds

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

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

b) Placements

Les placements comprennent les CPG dont la durée jusqu'à l'échéance est de deux mois à cinq ans à compter du 31 mars 2015.

c) Immobilisations

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

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

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

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

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

d) Conversion de devises

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

NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 mars 2015

1. Principales méthodes comptables (suite)

e) Constatation des produits

Apports

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

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

Droits de permis annuels

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

Droits de demande

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

Subventions de la province de l'Ontario

En raison du financement initial de la province de l'Ontario qui a pris fin, l'ORMR doit assurer intégralement son autonomie financière. Les subventions reçues de la province de l'Ontario au cours des exercices précédents sont comptabilisées dans la période au cours de laquelle les événements donnant lieu à la subvention sont survenus.

Intérêts créditeurs

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

f) Instruments financiers

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

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

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

g) Utilisation d'estimations

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

NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 mars 2015

2. Débiteurs

Les débiteurs sont présentés déduction faite d'une provision pour créances douteuses de 14 986 \$ (12 854 \$ en 2014).

	2015	2014
	\$	\$
Débiteurs	851 083	749 227
Intérêts courus	8 121	8 000
	859 204	757 227

3. Placements

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

	2015	2014
	\$	\$
Placements à court terme	315 254	8 115 151
Placements à long terme	1 200 000	-
	1 515 254	8 115 151

4. Immobilisations

	2015		2014	
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette	Valeur comptable nette
	\$	\$	\$	\$
Matériel	9 436	7 966	1 470	3 050
Logiciels	67 608	62 792	4 815	4 386
Matériel informatique	191 419	153 029	38 391	2 371
Mobilier et agencements	135 668	27 194	108 474	11 957
Améliorations locatives	67 985	22 468	45 517	7 662
Système de délivrance de permis	396 607	55 012	341 595	220 350
	868 723	328 461	540 262	269 776

NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 mars 2015

5. Produits reportés

Les droits de permis annuels se rapportant aux périodes ultérieures à la date de fin d'exercice sont reportés. Le montant résiduel du financement reporté de la province de l'Ontario a été affecté aux coûts liés au développement de système. Le solde des produits reportés s'établit comme suit :

	2015	2014
	\$	\$
Produits reportés au début de l'exercice	4 564 350	4 557 001
Ajouter :		
Droits de permis annuels	6 148 523	6 116 776
	10 712 873	10 673 777
Moins : montant comptabilisé en produits de l'exercice	5 946 023	5 889 077
Moins : montant inclus dans les apports reportés pour immobilisations	151 650	220 350
Produits reportés à la fin de l'exercice	4 615 200	4 564 350

	2015	2014
	\$	\$
Composés des éléments suivants :		
Subvention de la province de l'Ontario	-	151 650
Droits de permis annuels	4 615 200	4 412 700
	4 615 200	4 564 350

6. Passif reporté

Le passif reporté est lié à l'avantage d'une période gratuite reçu à titre d'incitatif à l'exécution du contrat de location de locaux pour bureaux. Le montant de l'incitatif était de 58 682 \$ et est amorti selon la méthode de l'amortissement linéaire et porté aux charges de fonctionnement sur la durée du contrat de location. Le montant de l'amortissement cumulé s'élève à 40 942 \$ (30 262 \$ en 2014).

7. Actif net grevé d'une affectation interne

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

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

NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 mars 2015

8. Fonds d'urgence

Le fonds d'urgence a été établi en 2013 en vertu de la Loi. Les fonds sont détenus en fiducie afin de pouvoir satisfaire aux demandes d'indemnisation des résidents actuels et des anciens résidents de maisons de retraite relativement à des événements survenant à compter du 1^{er} janvier 2014 si les critères de présentation d'une demande d'indemnisation ou de paiement sont respectés. Toutes les sanctions administratives pécuniaires perçues par l'ORMR doivent être versées au fonds d'urgence conformément à la Loi. Le solde du fonds d'urgence s'établit comme suit :

	2015	2014
	\$	\$
Solde d'ouverture	256 164	10 457
Affectations du fonctionnement	-	240 000
Sanctions administratives pécuniaires	14 290	5 500
Intérêts créditeurs	2 960	207
	273 414	256 164
Moins : demandes d'indemnisation de paiements effectuées	-	-
Solde de clôture	273 414	256 164

9. Engagements et éventualités**Obligations locatives**

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

	\$
2016	234 726
2017	156 484
Total des paiements de location minimaux	391 210

NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 mars 2015

10. Gestion des risques

Risque de crédit

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

Risque de taux d'intérêt

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

Risque de liquidité

L'objectif de l'ORMR est de s'assurer qu'il dispose de liquidités suffisantes pour s'acquitter de ses passifs à leur échéance. L'ORMR surveille son solde de trésorerie et ses flux de trésorerie liés au fonctionnement pour être en mesure de respecter ses engagements. Au 31 mars 2015, les passifs financiers les plus importants sont les créiteurs et charges à payer.

11. Indemnisation des administrateurs

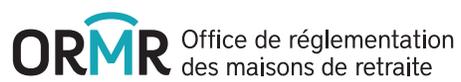
L'ORMR a convenu d'indemniser ses administrateurs, passés, actuels et futurs, à l'égard de frais (notamment les frais juridiques), de montants découlant d'un jugement ou de montants réellement engagés par ces derniers ou qui peuvent avoir été raisonnablement engagés relativement à des poursuites ou à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

12. Événement postérieur

Le conseil d'administration a approuvé un transfert de 300 000 \$ du poste Non affecté au poste Affecté au fonds d'urgence le 20 mai 2015. Ce transfert d'actifs sera reflété dans les états visés pour l'exercice clos le 31 mars 2016.

CHRONOLOGIE

2010	<ul style="list-style-type: none">• La <i>Loi de 2010 sur les maisons de retraite</i> reçoit la sanction royale
2010-2011	<ul style="list-style-type: none">• Établissement du conseil d'administration intérimaire• Nomination de la directrice générale et début du recrutement du personnel• L'ORMR commence à gérer les rapports obligatoires
2011-2012	<ul style="list-style-type: none">• L'ORMR commence à délivrer des permis et à accepter des demandes• Établissement du registre public des maisons de retraite• Établissement du conseil d'administration permanent
2012-2013	<ul style="list-style-type: none">• Les décisions relatives à la délivrance de permis sont prises pour la quasi-totalité des maisons de retraite• Renforcement des activités d'exécution de la Loi• L'ORMR met en place des droits de permis dans le cadre de son mandat consistant à assurer son autofinancement• Les normes en matière de soins et de sécurité commencent à entrer en vigueur
2013-2014	<ul style="list-style-type: none">• Les premières inspections routinières des maisons de retraite sont effectuées• Mise en œuvre du Fonds d'urgence• Les exploitants des maisons de retraite exigent que le personnel et les bénévoles fassent l'objet d'une vérification policière des antécédents• Finalisation du processus de traitement des plaintes• Nomination d'un agent d'examen des plaintes et d'une agente de gestion des risques
2014-2015	<ul style="list-style-type: none">• Inspection routinière de chacune des 716 maisons de retraite• Première année complète d'existence du nouveau processus officiel de traitement des plaintes• Pour la première fois, l'ORMR intente et mène à terme une poursuite contre une maison de retraite exploitée sans permis, qui aboutit à une condamnation (peine de 15 jours de détention, amende de 2 500 \$ et ordonnance de probation)



160, avenue Eglinton Est, 5^e étage

Toronto (Ontario) M4P 3B5

Téléphone : 1 855 275-7472

Adresse électronique : info@rhra.ca

Site Web : www.ormr.ca