

Legislative
Assembly
of Ontario



Assemblée
législative
de l'Ontario

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

AUDIT DE L'OPTIMISATION DES RESSOURCES : OFFICE DE RÉGLEMENTATION DES MAISONS DE RETRAITE

(RAPPORT ANNUEL 2020 DU BUREAU DE LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE DE
L'ONTARIO)

2^e session, 42^e législature
71 Elizabeth II

ISBN 978-1-4868-5788-3 (Imprimé)
ISBN 978-1-4868-5790-6 [Anglais] (PDF)
ISBN 978-1-4868-5792-0 [Français] (PDF)
ISBN 978-1-4868-5789-0 [Anglais] (HTML)
ISBN 978-1-4868-5791-3 [Français] (HTML)

Legislative
Assembly
of Ontario



Assemblée
législative
de l'Ontario

L'honorable Ted Arnott
Président de l'Assemblée législative

Monsieur le président,

Le comité permanent des comptes publics a l'honneur de présenter son rapport et de le confier à l'Assemblée.

Le président du comité,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "T. Natyshak".

Taras Natyshak

Queen's Park
Février 2022

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS
LISTE DES MEMBRES

2^e session, 42^e législature

TARAS NATYSHAK
Président

CHRISTINE HOGARTH
Vice-présidente

DEEPAK ANAND

RUDY CUZZETTO

TOBY BARRETT

MICHAEL MANTHA

JESSICA BELL

MICHAEL PARSA

STEPHEN BLAIS

AMARJOT SANDHU

STEPHEN CRAWFORD

FRANCE GÉLINAS, ROBIN MARTIN et DAISY WAI ont régulièrement été membres suppléantes du comité.

CHRISTOPHER TYRELL
Greffier du comité

LAURA ANTHONY
Recherchiste

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS
LISTE DES MEMBRES SUPPLÉMENTAIRES

1^{re} et 2^e Session, 42^e législature

FRANCE GÉLINAS

(le 28 octobre 2019 – le 25 octobre 2021)

DARYL KRAMP

(le 22 septembre 2020 – le 20 octobre 2021)

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
REMERCIEMENTS	1
APERÇU	1
OBJECTIF ET PORTÉE DE L'AUDIT	2
FAITS SAILLANTS DE L'AUDIT	2
PROBLÈMES SOULEVÉS DURANT L'AUDIT ET AUPRÈS DU COMITÉ	3
Exposition des résidentes et résidents vulnérables à des risques en raison d'une lacune dans la surveillance	4
Hausse du niveau de soins requis	6
Inspections	7
Incidence de la pandémie de COVID-19	9
Permis de maison de retraite	11
Plaintes	13
Renseignements difficilement accessibles aux consommatrices et consommateurs	16
Manque de surveillance adéquate des activités de l'Office par le conseil et le Ministère	17
Capacité financière insuffisante de l'Office pour s'acquitter de son mandat	19
LISTE COMPLÈTE DES RECOMMANDATIONS DU COMITÉ	21

INTRODUCTION

Le 21 avril 2021, le Comité permanent des comptes publics a tenu des audiences publiques sur l'audit de l'Office de réglementation des maisons de retraite (*Rapport annuel 2020* de la vérificatrice générale de l'Ontario) relevant du ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité.

Le Comité avalise les observations et les recommandations de la vérificatrice générale et présente ici ses propres constats, points de vue et recommandations. Le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité (le Ministère) et l'Office de réglementation des maisons de retraite (l'Office) sont priés de donner suite à ces recommandations par écrit au greffier du Comité dans les 120 jours civils suivant le dépôt du rapport auprès du président de l'Assemblée législative, sauf indication contraire.

REMERCIEMENTS

Le Comité souhaite remercier les représentantes et représentants du Ministère et de l'Office. Il remercie également le Bureau de la vérificatrice générale, le greffier du Comité et le personnel du Service de recherche de l'Assemblée législative pour leur contribution aux audiences et à la rédaction du présent rapport.

APERÇU

L'Office de réglementation des maisons de retraite (l'Office), créé en 2011, supervise les maisons de retraite en vertu de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* (la Loi). L'Office est une personne morale sans but lucratif autofinancée supervisée par le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité (le Ministère). Il donne des conseils stratégiques, octroie des permis, supervise la conformité à la loi et l'application de celle-ci, effectue des inspections, répond aux plaintes du public, tient un registre public des maisons de retraite agréées et informe les maisons, les consommatrices et consommateurs et le public au sujet de la Loi.

La Loi définit une maison de retraite comme étant tout ou partie d'un ensemble d'habitation qui comprend des logements locatifs et qui réunit les conditions suivantes :

- il est occupé principalement par des personnes âgées de 65 ans ou plus;
- il est occupé ou destiné à être occupé par au moins six personnes qui ne sont pas liées à l'exploitante ou exploitant de la maison;
- l'exploitante ou exploitant de la maison y met au moins deux services en matière de soins, directement ou indirectement, à la disposition des résidentes et résidents.

Les maisons de retraite appartiennent à des entreprises privées à but lucratif (94 % des maisons) ou à des organisations sans but lucratif (6 % des maisons). Les exploitantes et exploitants peuvent être des propriétaires uniques, des sociétés en nom collectif ou des personnes morales. En mars 2020, il y avait

770 maisons de retraite agréées en Ontario pouvant offrir des soins et un hébergement à environ 80 000 Ontariennes et Ontariens.

OBJECTIF ET PORTÉE DE L'AUDIT

L'objectif de l'audit était de déterminer si l'Office avait mis en place des systèmes et procédures efficaces pour :

- exécuter les activités prévues dans son mandat, y compris l'octroi de permis, la réponse aux plaintes, les inspections et l'application de la loi, conformément à la Loi et à son règlement d'application, afin de protéger les résidentes et résidents des maisons de retraite contre tout préjudice, y compris soutenir les autorités de santé publique dans la prévention et le contrôle des infections;
- évaluer l'efficacité ses activités et en rendre compte.

En outre, l'audit visait à évaluer si le Ministère avait mis en place des systèmes et des procédures efficaces pour :

- surveiller l'Office afin de s'assurer qu'il applique efficacement la Loi;
- appuyer et éclairer la planification stratégique à long terme des services aux personnes âgées, y compris les besoins en logement, pour aider ces dernières à demeurer aussi autonomes, actives et socialement liées que possible.

FAITS SAILLANTS DE L'AUDIT

Le rapport d'audit conclut que l'Office n'a pas encore de systèmes et procédures entièrement efficaces pour mener à bien les activités qui lui sont confiées afin de protéger la sécurité des résidentes et résidents.

L'audit a révélé que des milliers de lits des maisons de retraite sont occupés par des personnes qui ont besoin de soins de santé plus importants que les personnes âgées plus actives et autonomes pour qui de nombreuses maisons de retraite ont été aménagées.

Voici certaines des constatations de l'audit :

- Les soins et l'hébergement de milliers d'ex-patientes et ex-patients hospitalisés dans des maisons de retraite ne sont pas assujettis à la surveillance de l'Office ni à des inspections du ministère de la Santé.
- Beaucoup de résidentes et résidents de maisons de retraite ont des profils de santé semblables à ceux des patientes et patients de foyers de soins de longue durée. Cependant, l'Office ne recueille pas régulièrement de données à ce sujet.
- Le personnel des maisons de retraite et le public ignorent souvent qu'ils devraient adresser les plaintes à l'Office.

- Le Ministère ne peut pas évaluer correctement si l'Office s'acquitte efficacement de son mandat.

L'audit a permis de constater que l'Office :

- a reconnu que le niveau de soins exigé par les résidentes et résidents a changé, mais qu'il ne dispose pas de données pour mesurer ce changement ou en évaluer les répercussions;
- ne tient pas compte des facteurs autres que l'historique des inspections d'une maison de retraite pour déterminer la fréquence des inspections;
- a mis en place de nouvelles procédures d'inspection en avril 2020 pour se concentrer davantage sur la prévention et le contrôle des infections;
- a délivré des permis à certaines maisons malgré les signaux d'alarme indiquant que leurs exploitantes et exploitants ne satisfaisaient pas à ses propres critères d'octroi de permis.

PROBLÈMES SOULEVÉS DURANT L'AUDIT ET AUPRÈS DU COMITÉ

Plusieurs problèmes ont été soulevés dans le rapport d'audit et auprès du Comité. Ce dernier estime que ce qui suit est particulièrement digne de mention.

Le Ministère a informé le Comité qu'il avait commencé à donner suite aux cinq recommandations du rapport d'audit et qu'il devrait avoir terminé d'ici la fin de 2022. Il a aussi dit avoir mis sur pied un comité consultatif interne avec ses partenaires pour traiter des questions intersectorielles, travaillé à élargir les compétences des membres du conseil d'administration de l'Office, entamé des discussions avec l'Office pour renforcer le protocole d'entente conclu avec lui et commencé à élaborer une stratégie pangouvernementale sur le logement avec services de soutien, le logement destiné aux personnes âgées et les foyers de soins de longue durée.

L'Office a indiqué au Comité qu'il collaborait à l'élaboration d'un plan de mise en œuvre pour toutes les recommandations et qu'il priorisait celles qui pouvaient être appliquées rapidement pendant la pandémie. Les recommandations du rapport d'audit sont en adéquation avec les secteurs stratégiques de l'Office, comme l'amélioration du cadre réglementaire pour la conformité et la présentation d'information au moyen de données et d'analyses, entre autres.

Le Comité a appris que le Ministère se colletait avec son rôle de ministère axé sur la population et étudiait comment s'acquitter, en tant que gestionnaire de systèmes, de ses responsabilités de conception de politiques pour l'ensemble de la fonction publique. Le Ministère a reconnu la nécessité de revoir son rôle, de renforcer la surveillance et de réviser la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* afin de s'assurer que les résidentes et résidents des maisons de retraite reçoivent des soins sécuritaires et de qualité de la part de personnes qualifiées. Il a fait remarquer que le secteur des maisons de retraite avait considérablement changé au cours de la dernière décennie et que la Loi portait initialement sur la protection des consommatrices et consommateurs plutôt que sur les soins aux résidentes et résidents. Pour sa part, l'Office a expliqué que son travail en tant

qu'autorité de réglementation se limitait à assurer le respect de la Loi dans sa forme actuelle.

Le Ministère a affirmé que les recommandations du rapport d'audit avaient contribué à éclairer son examen exhaustif de la Loi. Dans le cadre de cet examen réglementaire, il travaillera avec l'Office et d'autres grands partenaires, comme le ministère de la Santé et le ministère des Soins de longue durée, pour déterminer les domaines où la loi doit être renforcée.

COVID-19

Le Comité a appris que la pandémie avait été source de stress dans le secteur des maisons de retraite. De plus, les maisons n'étaient pas considérées au départ comme faisant partie du système de soins de santé, et c'est donc le Ministère qui a joué le rôle de leader, en plaçant les besoins et vulnérabilités des résidentes et résidents et du personnel de ces maisons au premier plan des débats de fond. Le Ministère a indiqué au Comité que la relation de travail entre lui, l'Office et l'Ontario Retirement Communities Association était essentielle pour surmonter la pandémie et qu'elle portait surtout sur les besoins des résidentes et résidents ainsi que du personnel, de même que sur les solutions communes.

Voici certains des changements réglementaires survenus pendant la pandémie :

- modification du Règlement de l'Ontario 166/11 pris en application de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* pour exiger que toutes les maisons de retraite agréées suivent les directives, conseils et recommandations du médecin hygiéniste en chef de la province;
- élargissement des décrets d'urgence pris en application de la *Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence* pour donner à l'Office le pouvoir d'émettre des ordonnances de gestion et de mise en conformité aux maisons où la COVID-19 risquait de causer un préjudice aux résidentes et résidents;
- modification de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* pour renforcer les pouvoirs du ministre d'établir des règles concernant la composition du conseil d'administration de l'Office et exiger que ce dernier communique au ministre tout renseignement qui pourrait avoir une incidence sur sa capacité à s'acquitter de ses fonctions et nécessiter qu'il prenne des mesures.

Le gouvernement a versé plus de 60 millions de dollars pour l'intensification de la lutte anti-infectieuse, l'achat d'équipement de protection individuelle et l'embauche de personnel dans les maisons de retraite agréées. Le Ministère a versé 5 millions de dollars à l'Office pour l'aider à compenser les pressions financières causées par la pandémie, à prévenir et à contrôler les infections, et à améliorer les inspections, entre autres.

Exposition des résidentes et résidents vulnérables à des risques en raison d'une lacune dans la surveillance

L'audit a permis de constater que les lits régis ou financés par d'autres ministères en vertu de lois ou de programmes énoncés dans la Loi, comme les autres niveaux de soins (ANS) ou les soins transitoires à court terme, ne sont

pas assujettis à la surveillance de l'Office. Cette lacune signifie qu'aucun organisme de surveillance réglementaire n'inspecte régulièrement les soins prodigués aux patientes et patients occupant ces lits.

Le Comité a posé plusieurs questions au sujet de cette lacune et de la protection des patientes et patients. Le Ministère a reconnu qu'il était possible d'améliorer sa surveillance des maisons de retraite et a convenu de l'importance de la protection des résidentes et résidents qui occupent des lits subventionnés. L'Office a ajouté qu'il faisait constamment part au Ministère des difficultés de surveillance auxquelles il est confronté.

Le Ministère a indiqué qu'il travaillerait avec l'Office, le ministère de la Santé, Santé Ontario et d'autres partenaires pour clarifier les rôles et responsabilités en matière d'inspection et de traitement des plaintes pour les lits subventionnés. À la suite des consultations, il recommandera une approche à adopter pour les inspections et le traitement des plaintes concernant les ANS et les lits subventionnés. Il transmettra aussi par la suite aux résidentes et résidents et à leur famille la description des responsabilités de surveillance. L'Office a fait remarquer qu'il avait envisagé d'utiliser des catégories de permis pour mieux comprendre le secteur des maisons de retraite et segmenter le marché afin d'en améliorer la surveillance.

Le Comité s'est dit contrarié que les difficultés pour les patientes et patients nécessitant un ANS et les personnes qui occupent des lits subventionnés se poursuivent et a exhorté le Ministère à combler le plus rapidement possible les lacunes en matière de surveillance qui mettent les résidentes et résidents vulnérables en danger.

Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande :

1. **Que le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité collabore avec les autres ministères concernés, s'il y a lieu, afin de préciser la responsabilité pour les inspections et le traitement des plaintes et d'établir un processus efficace pour les patientes et patients des maisons de retraite désignés comme ayant besoin d'un autre niveau de soins (ANS) ou occupant des lits subventionnés.**
2. **Que le Ministère et l'Office de réglementation des maisons de retraite sensibilisent ensemble le public au processus de traitement des plaintes des résidentes et résidents ayant besoin d'un ANS et des personnes occupant des lits subventionnés.**
3. **Que le Ministère demande à l'Office de publier des données et des indicateurs de rendement :**
 - a) **périodiquement sur les patientes et patients ayant besoin d'un autre niveau de soins ou occupant des lits subventionnés dans les maisons de retraite (ex. : occupation des lits, durée des séjours, pourcentage de personnes admises dans les foyers de soins de longue durée);**

- b) sur tous les autres résidentes et résidents des maisons de retraite qui attendent un placement dans un foyer de soins de longue durée (ex. : nombre de personnes inscrites sur les listes d'attente pour un placement en foyers de soins de longue durée et temps d'attente sur ces listes).**

Hausse du niveau de soins requis

L'audit a révélé qu'un nombre croissant de résidentes et résidents de maisons de retraite qui reçoivent des services de soins à domicile financés par le gouvernement ont des besoins semblables aux personnes se trouvant dans des foyers de soins de longue durée. Il a également démontré que le nombre de personnes en attente d'un lit de soins de longue durée dans une maison de retraite agréée a grimpé de 62 % entre 2016 et 2020 (ce nombre est passé de 6 201 à 10 074).

Le Comité a demandé au Ministère comment il compose avec les besoins accrus en soins des résidentes et résidents des maisons de retraite. Le Ministère a répondu que selon la Loi, il faut procéder à une évaluation pour déterminer le plan de soins d'une personne qui emménage dans une maison de retraite et à une réévaluation au moins tous les six mois. Si une évaluation indique que les besoins en soins de la résidente ou du résident dépassent ce que la maison peut fournir, la personne doit être informée des autres arrangements possibles, comme les soins à domicile et en milieu communautaire financés par l'État. Le Ministère et l'Office ont tous deux dit appuyer l'ajout dans la Loi de normes de soins raisonnables proportionnelles aux besoins des résidentes et résidents.

L'Office reprend son projet d'évaluation de l'idée des catégories de permis (qui a été interrompu pendant la pandémie) afin de mieux comprendre le secteur et a reçu l'autorisation de recueillir des renseignements agrégés sur les résidentes et résidents pour créer des profils de santé. Le Ministère collabore étroitement avec les ministères partenaires afin d'élaborer des politiques fondées sur des données probantes pour un cadre stratégique sur le logement des personnes âgées qui améliorerait la coordination des services qui leur sont offerts.

Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande :

- 4. Que l'Office collabore avec les ministères partenaires pour mieux protéger les résidentes et résidents des maisons de retraite qui ont besoin de niveaux de soins accrus :**
 - a) en accélérant ses travaux en vue d'élaborer des approches différentes pour réglementer divers types de maisons de retraite, y compris l'achèvement de l'évaluation de l'idée des catégories de permis;**
 - b) en déterminant la meilleure façon d'offrir des services de soutien dans les maisons de retraite tout en protégeant la sécurité des résidentes et résidents;**
 - c) en établissant un processus d'inspection comportant des rôles et responsabilités clairs pour tenir compte de la**

complexité et de la diversité des niveaux de soins requis par les résidentes et résidents des maisons de retraite;

d) en renforçant les mécanismes d'application de la loi pour les maisons de retraite qui fournissent des soins inadéquats aux résidentes et résidents.

5. Que l'Office améliore la prise de décisions fondées sur les données afin de renforcer la surveillance de la dotation et des services de soins :

a) en établissant un processus pour recueillir des données agrégées sur les résidentes et résidents ainsi que sur les maisons de retraite (y compris leur effectif);

b) en établissant des profils de résidentes et résidents pour différents niveaux de soins à l'aide de données agrégées et en publiant cette information.

Inspections

Le modèle d'évaluation des risques de l'Office pour les inspections détermine le risque de préjudice pour chaque paragraphe de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* et son règlement d'application en fonction de la gravité du préjudice et du nombre d'infractions commises dans les maisons par le passé.

Toutefois, l'audit a révélé que le modèle d'évaluation des risques ne tient pas compte d'autres facteurs, comme les plaintes ou les antécédents de préjudice dans une maison en particulier.

Le Comité a appris que le Ministère cherche à améliorer le processus d'inspection et de traitement des plaintes dans le cadre de l'examen de la Loi. L'Office a affirmé qu'il avait augmenté sa capacité d'inspection, mis à jour son processus d'inspections courantes afin d'y intégrer l'évaluation de la prévention et du contrôle des infections (PCI), et élaboré et distribué du matériel d'aide à la mise en conformité aux mesures de PCI. Il a reconnu qu'il doit élargir son modèle de risque pour déterminer la fréquence des inspections et y inclure des facteurs comme les plaintes ou les renseignements sur le profil des résidentes et résidents. Il a fait remarquer qu'il avait affiné son modèle de risque et ajouté des données pour accroître sa fiabilité; le modèle sera ainsi actualisé en continu.

Le Comité a demandé quelles mesures pourraient garantir la responsabilisation des maisons de retraite en cas de non-conformité. L'Office a expliqué que son travail en tant qu'autorité de réglementation commençait en amont : il veille en effet à ce que ce soit les bonnes exploitantes et bons exploitants qui entrent dans le secteur en octroyant les permis. Il travaille étroitement avec les personnes qui présentent des demandes pour atténuer les risques et favoriser la conformité avant que des mesures d'application de la loi ne soient nécessaires, car la révocation des permis et les déménagements perturbent les résidentes et résidents. Si les exploitantes et exploitants ne respectent pas les normes, la première étape consiste à leur fournir un soutien à la conformité, à s'assurer que les normes sont claires et à voir à ce que les exploitantes et exploitants comprennent leurs obligations et les mesures à prendre. Si cela échoue, des mesures d'application de la loi pourraient être prises.

À l'avenir, l'Office poursuivra les inspections de conformité aux mesures de PCI en tenant compte des risques et en accordant la priorité aux maisons ayant reçu des ordonnances de santé publique. Il a l'intention de résorber les arriérés d'inspection selon les modèles de risque et d'adapter la charge de travail des inspectrices et inspecteurs, au besoin.

Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande :

- 6. Que le Ministère travaille avec les autres ministères concernés pour que les maisons de retraite dont les bénéficiaires sont des personnes désignées comme ayant besoin d'un autre niveau de soins ou occupant des lits subventionnés soient inspectées régulièrement et que les normes de soins soient appliquées.**
- 7. Que l'Office améliore le processus d'inspection :**
 - **en déterminant les besoins en données supplémentaires, en finalisant la collecte de données et en actualisant le modèle d'évaluation des risques en conséquence;**
 - **en revoyant régulièrement son modèle d'évaluation des risques, en y intégrant les données pertinentes et en actualisant le modèle en conséquence;**
 - **en veillant à disposer de l'information nécessaire (ex. : autre niveau de soins ou besoins en soins externes) pour évaluer les besoins en matière d'inspection;**
 - **en communiquant publiquement les mesures qu'il prend pour assurer la conformité des maisons qui ne fournissent pas de soins adéquats et en publiant sur son site Web de l'information sur les maisons qui ne respectent pas les normes afin d'améliorer la responsabilisation.**
- 8. Que l'Office, pour s'assurer que les maisons de retraite ont mis en place des mesures appropriées de prévention des infections :**
 - a) détermine si elles disposent de pratiques appropriées en matière de prévention et de contrôle des infections;**
 - b) recueille régulièrement des données sur leurs pratiques et la prévention des infections;**
 - c) intègre régulièrement les leçons tirées des inspections de santé publique à la formation des inspectrices et inspecteurs;**
 - d) leur demande d'intégrer des plans de lutte contre la pandémie à leurs plans d'urgence, notamment en prévoyant un approvisionnement en équipement de protection individuelle.**
- 9. Que l'Office :**

- a) élimine l'arriéré des inspections courantes proactives et utilise des mesures de prévention et de contrôle des infections améliorées;
- b) mette en œuvre un plan d'inspections courantes pour éviter de futurs arriérés.

10. Que l'Office gère mieux la charge de travail des inspectrices et inspecteurs en la surveillant régulièrement, en revoyant ses objectifs à cet égard et en réattribuant des cas, au besoin.

Incidence de la pandémie de COVID-19

Office

L'Office a déterminé que les exploitantes et exploitants de deux maisons de retraite ne géraient pas ces établissements adéquatement ou ne pouvaient le faire sans aide pendant la pandémie. En mai 2020, le gouvernement a émis un décret d'urgence permettant à l'Office de nommer un gestionnaire pour les maisons de retraite en cas d'éclosion de COVID-19. Toutefois, l'audit a révélé que l'Office avait connu des difficultés importantes à trouver des gestionnaires qualifiés pour prendre en charge les opérations de ces deux maisons dans un contexte de pénurie de personnel dans le secteur de la santé pendant la pandémie.

L'Office a indiqué au Comité que depuis le début de la pandémie, il a établi une liste officielle de gestionnaires qui pourraient être rapidement déployés. De plus, il travaillera avec le Ministère à la définition de critères pour l'attribution des fonds disponibles aux maisons visées par une ordonnance de gestion. Il a également mené une enquête auprès de toutes les maisons pour mieux répartir les vaccins et les aider à se préparer à la vaccination.

Manque de personnel

L'audit a révélé que des fournisseurs de soins externes avaient refusé d'entrer dans les maisons de retraite par crainte d'être infectés. Les maisons ont aussi dû se conformer à la directive du gouvernement, donc refuser l'accès aux membres de la famille qui ne répondaient pas à la définition de « visiteur essentiel ». Il manquait donc de personnel de remplacement dans les maisons aux prises avec une éclosion.

Le Ministère et l'Office ont affirmé avoir collaboré avec le gouvernement et l'avoir conseillé sur la modification de la politique sur les visiteurs des maisons de retraite. Comme il a été mentionné précédemment, le gouvernement a affecté plus de 60 millions de dollars aux mesures de prévention et aux effectifs des maisons de retraite agréées.

Données incomplètes de l'Office sur l'occupation pour la planification en temps de COVID-19

Avant avril 2020, l'Office ne faisait pas le suivi du taux d'occupation des maisons de retraite. En mai 2020, il a demandé aux maisons de déclarer elles-mêmes ce taux. Toutefois, l'audit a révélé que 37 d'entre elles avaient affirmé avoir plus de résidentes et résidents que leur capacité déclarée, mais l'Office n'a pas effectué de suivi.

L'Office a reconnu qu'il est particulièrement bien placé pour recueillir des données sur les maisons de retraite et a indiqué qu'il collaborera avec le Ministère afin d'établir ses besoins en données sur l'occupation.

Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande :

- 11. Que l'Office, afin de réduire les répercussions sur les résidentes et résidents des maisons de retraite lors de la mise en œuvre des ordonnances de gestion :**
 - a) tiennent une liste officielle des candidates et candidats qualifiés en gestion qui pourraient être rapidement déployés, au besoin;**
 - b) établissent des lignes directrices sur la mise à disposition de fonds d'urgence pour les maisons visées par une ordonnance de gestion qui ont besoin de ressources financières;**
 - c) collabore avec le Ministère pour que les résidentes et résidents des maisons de retraite soient protégés de la même façon que celles et ceux des foyers de soins de longue durée durant une crise sanitaire.**
- 12. Que l'Office veille à ce que la famille et les amis qui fournissent des soins puissent continuer de le faire pendant une urgence de santé publique dans le respect des consignes sanitaires appropriées.**
- 13. Que l'Office informe mieux la population sur le nombre d'infections dans les maisons de retraite pendant une pandémie :**
 - a) en collaborant avec le Ministère pour obtenir des données du ministère de la Santé ou des organismes locaux de santé publique;**
 - b) en publiant régulièrement des données sur la COVID-19.**
- 14. Que l'Office :**
 - a) exige que les maisons de retraite déclarent chaque mois leurs données sur l'occupation et respectent les limites de capacité associées à leur permis, qui sont déterminées par l'Office;**
 - b) collabore avec le Ministère pour établir un calendrier de déclaration régulière afin de partager cette information.**

Permis de maison de retraite

Revu des permis par l'Office en raison du niveau de soins

La *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* n'établit pas de distinction entre les différentes façons dont les maisons de retraite sont gérées et les divers besoins en soins des résidentes et résidents. L'Office a affirmé qu'il avait commencé à préciser et à évaluer la façon dont des catégories de permis distinctes pourraient tenir compte du fait que le régime de réglementation actuel ne fait pas de distinction entre les maisons comptant des résidentes et résidents à risque élevé et celles en comptant des plus autonomes.

Le Ministère a indiqué au Comité qu'il étudierait des approches pour renforcer le cadre d'octroi de permis au cours de l'examen de la Loi. Comme il a été mentionné précédemment, l'Office a interrompu l'examen des catégories de permis en raison de la pandémie. Il a indiqué qu'il reprendrait ses travaux sur les catégories de permis en priorité dans le cadre de ses futurs plans.

Permis délivrés par l'Office malgré les signaux d'alarme

Entre 2015-2016 et 2019-2020, l'Office a délivré près de 300 nouveaux permis et refusé huit demandes à diverses étapes de son processus décisionnel. Toutefois, l'audit a permis de constater qu'il a accordé des permis après avoir évalué les critères d'attribution dans des situations où il aurait peut-être été prudent de les refuser.

Cinq titulaires de permis fonctionnent sans les systèmes de gicleurs requis

En août 2020, 12 personnes exploitant des maisons de retraite avaient des conditions de permis indiquant qu'elles n'avaient pas encore installé les systèmes de gicleurs automatiques requis en vertu du Code de prévention des incendies de l'Ontario depuis le 1^{er} janvier 2019. À la suite de l'audit, cinq d'entre elles n'avaient toujours pas de gicleurs fonctionnels.

L'Office a affirmé avoir pris des mesures d'application de la loi supplémentaires, notamment la révocation d'un permis. Il a également communiqué des échéanciers aux maisons de retraite pour qu'elles se conforment aux exigences du Code de prévention des incendies.

Examen des maisons de retraite antérieurement réputées ne pas avoir besoin d'un permis

En juillet 2020, l'audit a permis de constater que l'Office procédait à l'examen de 234 milieux d'hébergement collectif qu'il avait déjà évalués comme ne répondant pas à la définition de maison de retraite au sens de la Loi. Cet examen visait à déterminer les prochaines étapes qu'il suivrait pour décider si ces milieux fonctionnaient comme des maisons de retraite sans permis, ce qui pourrait mener à des mesures d'octroi de permis ou d'application de la loi.

Le Comité a appris que l'Office s'était penché sur 115 des 234 milieux d'hébergement collectif identifiés dans l'audit, en attendant un examen final pour s'assurer que les circonstances n'avaient pas changé. L'Office continue d'évaluer en priorité les milieux restants. Il a informé le Ministère de la portée et de l'ampleur du problème des maisons de retraite et des milieux d'hébergement

collectif non agréés, et le Ministère a indiqué qu'il consulterait d'autres autorités de réglementation.

Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande :

- 15. Que l'Office améliore le processus d'agrément des maisons de retraite :**
 - a) en révoquant les permis des maisons qui ne satisfont jamais à toutes les exigences dans un délai raisonnable;**
 - b) en finalisant ses travaux sur les catégories de permis et en présentant rapidement les résultats au Ministère;**
 - c) en veillant à ce que les procédures de délivrance de permis comprennent un examen de la demande et la vérification des antécédents de la personne qui présente la demande;**
 - d) en veillant à ce que les personnes qui présentent une demande vérifient les conditions de leur permis et signalent les mises à jour ou changements, au besoin;**
 - e) en assurant un suivi des conditions des permis.**
- 16. Que l'Office s'assure que toutes les maisons de retraite agréées ont installé des systèmes de gicleurs en état de marche. Si ce n'est pas le cas, il doit prendre les mesures d'application de la loi nécessaires.**
- 17. Que l'Office protège les consommatrices et consommateurs contre l'achat à leur insu de services d'hébergement et de soins dans des maisons de retraite non agréées et non réglementées en finalisant son examen des 234 milieux d'hébergement collectif identifiés dans l'audit qui pourraient nécessiter un permis et en prenant les mesures d'application de la loi appropriées pour s'assurer que toutes les maisons sont agréées conformément à la loi.**

Inefficacité des pénalités et des poursuites comme moyens de dissuasion

L'audit a révélé que l'Office avait intensifié ses efforts d'application de la loi pour gérer les maisons de retraite dans les trois dernières années. Toutefois, les outils dont il dispose, comme le rejet d'une demande de permis et l'imposition de sanctions pécuniaires, n'ont pas toujours empêché les propriétaires de continuer à exploiter des maisons non agréées.

Le Ministère a dit que l'examen exhaustif de la Loi permettra d'évaluer l'efficacité des outils d'application de la loi et de déterminer les autres processus réglementaires qui pourraient aider à assurer la conformité.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande :

- 18. Que l'Office collabore avec le Ministère pour évaluer l'efficacité de ses outils d'application de la loi, en particulier la pénalité administrative maximale, apporte des changements au besoin, et recommande des mesures pour assurer l'application des règlements.**

Aucun montant minimal d'assurance requis pour couvrir le logement des résidentes et résidents

Le rapport d'audit a permis de constater que le règlement pris en application de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* n'exige pas que les propriétaires de maisons de retraite agréées obtiennent un montant minimal précis d'assurance supplémentaire pour réduire le risque qu'elles et ils ne soient pas en mesure de fournir un logement et des soins aux résidentes et résidents si la maison est endommagée.

L'Office a affirmé qu'il examinera la possibilité pour les maisons de renouveler leurs certificats d'assurance au moins 30 jours avant la date d'expiration de ceux-ci et qu'il envisagera de recommander au Ministère de modifier le règlement. Il effectuera également des recherches sur un montant minimal d'assurance approprié et établira une norme de mise en œuvre.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande :

- 19. Que l'Office réduise le risque pour les résidentes et résidents des maisons de retraite touchés par des pertes ou des dommages à l'établissement :**
- a) **en demandant aux propriétaires des maisons de renouveler les polices d'assurance 30 jours avant la date de leur expiration et de l'aviser du maintien de la protection;**
 - b) **en déterminant le montant minimal précis approprié de couverture supplémentaire d'assurance des dépenses pour les titulaires de permis;**
 - c) **en recommandant au Ministère une modification réglementaire qui précise un montant minimal de couverture supplémentaire d'assurance des dépenses ou qui donne à l'Office la capacité de fixer ce montant.**

Plaintes

Mauvaise communication au public du processus de traitement des plaintes

L'audit a révélé une méconnaissance générale du public à l'égard de l'Office, ce qui limite la capacité de ce dernier à exécuter efficacement son mandat de protection des résidentes et résidents.

L'Office a affirmé au Comité qu'il était difficile de rehausser sa notoriété en tant que nouvel organisme de réglementation dans un secteur diversifié. Il a expliqué

que les maisons de retraite étaient tenues de fournir aux nouvelles résidentes et nouveaux résidents une trousse d'information qui comprend des renseignements le concernant et la façon de porter plainte. Il a toutefois reconnu que cette pratique était inadéquate.

À la suite d'une auto-évaluation, l'Office a déterminé que la meilleure façon de se faire connaître était d'établir une relation avec les consommatrices et consommateurs éventuels ainsi que les personnes qui envisagent de déménager dans une maison de retraite. Il a préparé une campagne numérique pluriannuelle axée sur une meilleure compréhension de son rôle d'autorité de réglementation, la charte des droits des résidentes et résidents et la façon de porter plainte. Par exemple, l'Office a lancé, en 2020, une campagne de communication qui a augmenté de 35 % les visites sur son site Web. Il a également mis en place un réseau de résidentes et résidents pour sensibiliser le public; ce réseau fournit une rétroaction, et les participantes et participants servent d'ambassadrices et ambassadeurs à l'Office. Le Ministère et l'Office ont indiqué qu'ils travailleraient ensemble pour répondre aux préoccupations et modifier la Loi afin d'assurer une communication directe avec les résidentes et résidents.

Aucun objectif de délai de traitement des plaintes

L'audit a révélé que l'Office ne fixe pas ou ne publie pas de délais d'exécution ciblés pour informer les consommatrices et consommateurs de ce à quoi elles et ils doivent s'attendre lorsqu'elles et ils portent plainte au sujet d'une maison de retraite.

L'Office a convenu de l'importance de fournir des réponses claires et rapides et d'éliminer les obstacles administratifs pour les consommatrices et consommateurs. Il mettra à jour son site Web pour y inclure les coordonnées des personnes-ressources et élaborera un cadre pour déterminer les délais d'exécution.

Importance pour le public de savoir où envoyer les plaintes qui ne relèvent pas de l'Office

L'audit a révélé que l'Office traite les plaintes touchant le bien-être des résidentes et résidents des maisons de retraite. Pour d'autres questions, comme celles de la location à usage d'habitation ou les préoccupations concernant les soins fournis de façon inadéquate, l'Office donne des conseils généraux, mais la personne qui porte plainte doit trouver elle-même l'organisme approprié pour régler la question.

L'Office a dit être en train d'affiner le processus actuel de traitement des plaintes afin de fournir les coordonnées d'autres organismes de réglementation.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande :

20. Que le Ministère et l'Office fassent mieux comprendre au public le processus de traitement des plaintes :

- a) en établissant un processus de renvoi des plaintes qui ne relèvent pas de sa compétence à l'organisme de**

réglementation approprié, notamment en faisant le suivi nécessaire;

- b) en ajoutant à son site Web les coordonnées des autres organismes de réglementation pertinents du secteur des maisons de retraite;
- c) en établissant un indicateur de rendement pour mesurer le délai d'enquête et de règlement des plaintes, en examinant les objectifs annuels et en surveillant le rendement;
- d) en publiant régulièrement sur son site Web les normes de service pour son processus de règlement des plaintes et des renseignements sur son rendement par rapport à ces normes.

Difficulté pour les consommatrices et consommateurs d'accéder aux plaintes concernant les maisons de retraite

L'audit a révélé que les consommatrices et consommateurs ne peuvent pas facilement avoir accès aux renseignements sur les plaintes déposées au sujet d'une maison de retraite, ce qui limite leurs connaissances lorsqu'elles et ils choisissent leur résidence.

Le Comité a appris que l'Office garde contact avec la personne qui porte plainte tout au long du processus officiel de traitement des plaintes. Celle-ci est informée par courrier lorsque l'Office a déterminé qu'il ne peut prendre aucune autre mesure. À ce moment, la personne peut faire examiner le caractère raisonnable de la décision par une agente ou un agent d'examen des plaintes, qui examine les décisions de façon indépendante.

Le Comité a demandé comment le processus de traitement des plaintes de l'Office pouvait être renforcé. L'Office a expliqué que son processus et la possibilité, pour les résidentes et résidents ou les membres de leur famille, de soulever des préoccupations constituent un élément essentiel de son régime de surveillance réglementaire. Il aimerait apporter des changements au processus écrit officiel et évaluer les répercussions pour l'agente indépendante ou agent indépendant d'examen des plaintes. Il souhaite également comprendre comment se vit le processus, et pour ce faire, il a réalisé des sondages de satisfaction.

L'Office a indiqué au Comité qu'il augmenterait la fréquence de publication des plaintes et des tendances (elles sont actuellement publiées une fois par année). Il divulguera également la nature des plaintes et leur nombre pour chaque maison au moment de déclarer les mesures d'application de la loi. De plus, il modifiera son module d'aide à la conformité pour y inclure les plaintes courantes.

Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande :

- 21. Que l'Office accroisse la transparence tout au long du processus de traitement des plaintes :**

- a) en publiant tous les mois la nature, la quantité et les résultats des plaintes déposées auprès de lui de façon globale et pour chaque maison de retraite;
 - b) en établissant un module de formation pour le secteur des maisons de retraite et en actualisant la formation pour les inspectrices et inspecteurs en fonction des plaintes les plus fréquentes et les plus importantes.
22. Que l'Office analyse les plaintes pour déceler les tendances, cerner les domaines d'intérêt et mieux orienter le processus de sélection pour les inspections courantes.
23. Que l'Office établisse un réseau composé de résidentes et résidents et/ou de membres de la famille de résidentes et résidents de maisons de retraite afin de mieux faire connaître les défis des maisons et d'entendre les membres du réseau sur ces défis.

Renseignements difficilement accessibles aux consommatrices et consommateurs

L'audit a révélé qu'il est difficile d'obtenir en ligne de l'information sur le prix des services des maisons de retraite, comme le loyer et les services de soins. Toutefois, la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* indique que les résidentes et résidents ont le droit de savoir quels services de soins sont fournis à domicile et quel est leur prix. De plus, ni cette loi ni la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation* (LLUH) ne définissent ce qu'est un juste prix pour les services de soins. (La LLUH régit la relation propriétaire-locataire entre la ou le propriétaire d'une maison de retraite et une résidente ou un résident, et contient des règles propres aux maisons de retraite, qui sont appelées « maisons de soins » dans la Loi.)

Au moment de l'audit, l'Office élaborait une fiche de rendement publique qui visait à fournir des données de mesure du rendement en temps réel pour chaque maison de retraite afin d'aider les consommatrices et consommateurs à choisir une maison fiable. Le projet de fiches a été interrompu en février 2020 en raison de la pandémie. L'Office a indiqué au Comité qu'il prévoyait le reprendre dans son plan d'activités 2021-2022.

Le Comité s'est dit préoccupé par le fait que même si le gouvernement fournit du financement aux maisons de retraite en vue de compenser les coûts de PCI, les maisons facturent toujours des frais aux résidentes et résidents pour les coûts liés à la COVID-19. Il s'est interrogé sur les mécanismes visant à protéger les personnes âgées contre les augmentations de tarifs superfétatoires. Le Ministère a répondu qu'en vertu de la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation*, les maisons doivent donner un préavis de 90 jours de toute modification. L'Office a expliqué qu'en tant qu'autorité de réglementation, son rôle se limite à l'application de la loi dans sa forme actuelle. Il a fait remarquer que les autres différends, comme ceux liés aux frais, sont tranchés en vertu de la LLUH par la Commission de la location immobilière.

L'Office a expliqué qu'il passerait en revue tous les domaines dont il est responsable aux termes de la Loi et qu'il évaluerait ceux qui ont trait aux soins, notamment les questions financières, pour formuler des recommandations au

Ministère en fonction de ses observations. Pour sa part, le Ministère a affirmé qu'il travaillait avec le ministère des Affaires municipales et du Logement, chargé de l'administration de la LLUH, pour trouver des mesures visant à mieux informer et protéger les consommatrices et consommateurs qui obtiennent des services d'hébergement et de soins.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande :

24. Que le Ministère :

- a) **recommande de modifier la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* afin de confier à l'Office la surveillance des frais de services de soins des maisons de retraite;**
- b) **modifie la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation* et/ou la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* afin de protéger les résidentes et résidents des maisons de retraite contre la surfacturation en fixant des limites équitables à l'augmentation des prix des services de soins;**
- c) **recommande que le cadre réglementaire de l'Office soit modifié afin que ce dernier puisse déterminer les coûts accessoires justes et raisonnables que les maisons de retraite peuvent exiger des résidentes et résidents;**
- d) **demande à l'Office d'exiger que toutes les maisons de retraite agréées produisent des listes de prix pour le loyer et les services;**
- e) **demande à l'Office d'inclure le prix exigé par les maisons de retraite pour le loyer et les services dans ses fiches de rendement publiques.**

Manque de surveillance adéquate des activités de l'Office par le conseil et le Ministère

Le conseil a eu des postes vacants pendant plus de 30 mois entre 2017 et 2020

En janvier 2020, l'Office comptait trois postes vacants au sein de son conseil de neuf membres (un depuis décembre 2017 et les deux autres depuis décembre 2019). Au cours de l'audit, les trois postes ont été pourvus.

Le conseil n'a aucune représentation en matière de protection des consommatrices et consommateurs

L'audit a révélé que bien que les membres du conseil de l'Office satisfassent collectivement aux exigences de compétences et de gouvernance, le conseil n'avait pas, en date d'août 2020, de membre pour représenter une organisation d'aînés ou défendre les intérêts des personnes âgées.

Le Comité s'est dit inquiet que le conseil d'administration de l'Office ne comprenne aucune résidente ou aucun résident, membre de la famille ou défenseur ou défenseur des droits des personnes âgées. Le Ministère a reconnu la possibilité de collaborer avec l'Office pour élargir les compétences du conseil à inclure les connaissances des consommatrices et consommateurs ainsi que des résidentes et résidents.

Impossibilité pour le Ministère d'évaluer correctement si l'Office respecte son mandat

Le rapport d'audit indique que le Ministère ne surveille pas entièrement l'Office pour confirmer qu'il respecte toutes ses obligations en vertu du protocole d'entente (PE) conclu entre eux.

Le Ministère a indiqué au Comité qu'il continuera de collaborer étroitement avec l'Office pour examiner et renforcer le PE et établir un calendrier des exigences en matière de rapports qui comprend une officialisation des pratiques actuelles. Il demandera à l'Office d'établir des cibles pour ses indicateurs de rendement et de publier chaque année le rendement réel par rapport au rendement cible. De plus, il déterminera s'il y a lieu d'exiger que l'Office paie des frais pour couvrir les services de surveillance qu'il offre.

Non-surveillance par l'Office de la mise en œuvre des recommandations du rapport de l'agente ou agent de gestion des risques

L'audit a révélé que l'Office n'a pas de délai cible standard pour la mise en œuvre des recommandations des rapports de l'agente ou agent de gestion des risques ni de processus particulier pour vérifier l'application de ces recommandations. Par conséquent, certaines recommandations n'ont pas encore été mises en œuvre ou l'ont été plusieurs années après le dépôt des rapports.

Le Comité a demandé où en était la mise en œuvre des recommandations de l'agente ou agent de gestion des risques. L'Office a affirmé qu'il avait fixé un échéancier pour appliquer ces recommandations en tenant compte de plusieurs facteurs : complexité, priorité de l'organisation et ressources. Il a également commencé à faire le suivi de la mise en œuvre et passera en revue chaque trimestre les recommandations en suspens. De plus, il a présenté plus régulièrement des rapports sur les recommandations de l'agente ou agent de gestion des risques au conseil et au Ministère.

Rôle limité du Ministère dans la détermination de la politique sur le logement des personnes âgées et la prestation des services de soins

L'audit a permis de constater que le Ministère n'a pas terminé ses travaux sur une stratégie à jour pour les aînés.

Le Ministère a reconnu la nécessité d'un cadre stratégique coordonné de logement des aînés et affirmé que ce cadre est en cours d'élaboration avec de nombreux partenaires ministériels. Il a fait remarquer qu'il a terminé les consultations à l'échelle de la province pour orienter la nouvelle stratégie pangouvernementale visant à améliorer la vie des personnes âgées.

Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande :

- 25. Que le Ministère collabore avec le Secrétariat des nominations pour proposer des candidatures au conseil de l'Office qui tiennent compte des intérêts des personnes âgées ou demander à la présidence du conseil d'envisager ces candidatures à l'expiration du mandat des membres actuels.**
- 26. Que le Ministère mette la dernière main à un calendrier des exigences de rapports avec l'aide de l'Office et mette à jour le protocole d'entente entre les deux parties :**
 - a) en demandant à l'Office d'établir des cibles pour ses indicateurs de rendement;**
 - b) en demandant à l'Office de publier annuellement les indicateurs de rendement réels par rapport aux indicateurs cibles;**
 - c) en fixant des frais de surveillance appropriés.**
- 27. Que le Ministère améliore la coordination et l'efficacité de l'ensemble des services aux personnes âgées en Ontario et agisse à titre de leader dans le secteur :**
 - a) en assumant son rôle de ministère responsable de la prestation ou de la supervision de la prestation de services d'hébergement et de soins collectifs aux personnes âgées;**
 - b) en collaborant avec les ministères partenaires afin d'élaborer un cadre stratégique coordonné de logement des personnes âgées qui définit la santé, l'autonomie et le profil financier de ces personnes;**
 - c) en mettant la dernière main à l'élaboration de la stratégie interministérielle sur les personnes âgées.**

Capacité financière insuffisante de l'Office pour s'acquitter de son mandat

L'Office a reçu environ 8 millions de dollars en revenus en 2019-2020, dont 7,6 millions provenant des droits annuels que toutes les maisons de retraite doivent payer. Il a enregistré un excédent annuel entre 2015-2016 et 2018-2019, mais un déficit en 2019-2020, principalement en raison de l'augmentation des dépenses. Le PE entre l'Office et le Ministère permet à l'Office de rajuster ses frais de manière à prévoir des revenus modiques pour tenir compte des éventualités et des événements imprévus.

Le Comité a demandé qui prenait la décision d'augmenter les droits annuels que les maisons de retraite doivent payer. L'Office a expliqué que la politique d'établissement des frais faisait partie du PE : le conseil d'administration prend des décisions sur les frais, et le directeur général monte le budget et le soumet

au conseil pour approbation. Pour augmenter les droits annuels de plus que le taux d'inflation, l'Office doit entreprendre un processus afin de recueillir les commentaires des différentes parties prenantes. Le Comité s'est dit préoccupé par le fait que la protection et la surveillance des résidentes et résidents des maisons de retraite soient assujetties aux décisions du conseil d'administration de l'Office.

Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande :

- 28. Que l'Office perçoive des frais suffisants pour couvrir les activités prévues dans son mandat et réévalue annuellement la pertinence de ses frais ou détermine d'autres sources de revenus pour protéger les résidentes et résidents, actuels et anciens, des maisons de retraite.**
- 29. Que le Ministère recommande de modifier la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* afin de mieux veiller à ce que les résidentes et résidents des maisons de retraite reçoivent des soins sécuritaires et de qualité.**
- 30. Que le Ministère effectue un examen pour déterminer s'il devrait dissoudre l'Office et assumer les responsabilités de ce dernier.**

LISTE COMPLÈTE DES RECOMMANDATIONS DU COMITÉ

Le Comité permanent des comptes publics recommande :

- 1. Que le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité collabore avec les autres ministères concernés, s'il y a lieu, afin de préciser la responsabilité pour les inspections et le traitement des plaintes et d'établir un processus efficace pour les patientes et patients des maisons de retraite désignés comme ayant besoin d'un autre niveau de soins (ANS) ou occupant des lits subventionnés.**
- 2. Que le Ministère et l'Office de réglementation des maisons de retraite sensibilisent ensemble le public au processus de traitement des plaintes des résidentes et résidents ayant besoin d'un ANS et des personnes occupant des lits subventionnés.**
- 3. Que le Ministère demande à l'Office de publier des données et des indicateurs de rendement :**
 - a) périodiquement sur les patientes et patients ayant besoin d'un autre niveau de soins ou occupant des lits subventionnés dans les maisons de retraite (ex. : occupation des lits, durée des séjours, pourcentage de personnes admises dans les foyers de soins de longue durée);**
 - b) sur tous les autres résidentes et résidents des maisons de retraite qui attendent un placement dans un foyer de soins de longue durée (ex. : nombre de personnes inscrites sur les listes d'attente pour un placement en foyers de soins de longue durée et temps d'attente sur ces listes).**
- 4. Que l'Office collabore avec les ministères partenaires pour mieux protéger les résidentes et résidents des maisons de retraite qui ont besoin de niveaux de soins accrus :**
 - a) en accélérant ses travaux en vue d'élaborer des approches différentes pour réglementer divers types de maisons de retraite, y compris l'achèvement de l'évaluation de l'idée des catégories de permis;**
 - b) en déterminant la meilleure façon d'offrir des services de soutien dans les maisons de retraite tout en protégeant la sécurité des résidentes et résidents;**
 - c) en établissant un processus d'inspection comportant des rôles et responsabilités clairs pour tenir compte de la complexité et de la diversité des niveaux de soins requis par les résidentes et résidents des maisons de retraite;**
 - d) en renforçant les mécanismes d'application de la loi pour les maisons de retraite qui fournissent des soins inadéquats aux résidentes et résidents.**

5. **Que l'Office améliore la prise de décisions fondées sur les données afin de renforcer la surveillance de la dotation et des services de soins :**
 - a) **en établissant un processus pour recueillir des données agrégées sur les résidentes et résidents ainsi que sur les maisons de retraite (y compris leur effectif);**
 - b) **en établissant des profils de résidentes et résidents pour différents niveaux de soins à l'aide de données agrégées et en publiant cette information.**
6. **Que le Ministère travaille avec les autres ministères concernés pour que les maisons de retraite dont les bénéficiaires sont des personnes désignées comme ayant besoin d'un autre niveau de soins ou occupant des lits subventionnés soient inspectées régulièrement et que les normes de soins soient appliquées.**
7. **Que l'Office améliore le processus d'inspection :**
 - **en déterminant les besoins en données supplémentaires, en finalisant la collecte de données et en actualisant le modèle d'évaluation des risques en conséquence;**
 - **en revoyant régulièrement son modèle d'évaluation des risques, en y intégrant les données pertinentes et en actualisant le modèle en conséquence;**
 - **en veillant à disposer de l'information nécessaire (ex. : autre niveau de soins ou besoins en soins externes) pour évaluer les besoins en matière d'inspection;**
 - **en communiquant publiquement les mesures qu'il prend pour assurer la conformité des maisons qui ne fournissent pas de soins adéquats et en publiant sur son site Web de l'information sur les maisons qui ne respectent pas les normes afin d'améliorer la responsabilisation.**
8. **Que l'Office, pour s'assurer que les maisons de retraite ont mis en place des mesures appropriées de prévention des infections :**
 - a) **détermine si elles disposent de pratiques appropriées en matière de prévention et de contrôle des infections;**
 - b) **recueille régulièrement des données sur leurs pratiques et la prévention des infections;**
 - c) **intègre régulièrement les leçons tirées des inspections de santé publique à la formation des inspectrices et inspecteurs;**
 - d) **leur demande d'intégrer des plans de lutte contre la pandémie à leurs plans d'urgence, notamment en prévoyant un approvisionnement en équipement de protection individuelle.**

9. Que l'Office :

- a) **élimine l'arriéré des inspections courantes proactives et utilise des mesures de prévention et de contrôle des infections améliorées;**
- b) **mette en œuvre un plan d'inspections courantes pour éviter de futurs arriérés.**

10. Que l'Office gère mieux la charge de travail des inspectrices et inspecteurs en la surveillant régulièrement, en revoyant ses objectifs à cet égard et en réattribuant des cas, au besoin.

11. Que l'Office, afin de réduire les répercussions sur les résidentes et résidents des maisons de retraite lors de la mise en œuvre des ordonnances de gestion :

- a) **tienne une liste officielle des candidates et candidats qualifiés en gestion qui pourraient être rapidement déployés, au besoin;**
- b) **établit des lignes directrices sur la mise à disposition de fonds d'urgence pour les maisons visées par une ordonnance de gestion qui ont besoin de ressources financières;**
- c) **collabore avec le Ministère pour que les résidentes et résidents des maisons de retraite soient protégés de la même façon que celles et ceux des foyers de soins de longue durée durant une crise sanitaire.**

12. Que l'Office veille à ce que la famille et les amis qui fournissent des soins puissent continuer de le faire pendant une urgence de santé publique dans le respect des consignes sanitaires appropriées.

13. Que l'Office informe mieux la population sur le nombre d'infections dans les maisons de retraite pendant une pandémie :

- a) **en collaborant avec le Ministère pour obtenir des données du ministère de la Santé ou des organismes locaux de santé publique;**
- b) **en publiant régulièrement des données sur la COVID-19.**

14. Que l'Office :

- a) **exige que les maisons de retraite déclarent chaque mois leurs données sur l'occupation et respectent les limites de capacité associées à leur permis, qui sont déterminées par l'Office;**
- b) **collabore avec le Ministère pour établir un calendrier de déclaration régulière afin de partager cette information.**

15. Que l'Office améliore le processus d'agrément des maisons de retraite :
- a) en révoquant les permis des maisons qui ne satisfont jamais à toutes les exigences dans un délai raisonnable;
 - b) en finalisant ses travaux sur les catégories de permis et en présentant rapidement les résultats au Ministère;
 - c) en veillant à ce que les procédures de délivrance de permis comprennent un examen de la demande et la vérification des antécédents de la personne qui présente la demande;
 - d) en veillant à ce que les personnes qui présentent une demande vérifient les conditions de leur permis et signalent les mises à jour ou changements, au besoin;
 - e) en assurant un suivi des conditions des permis.
16. Que l'Office s'assure que toutes les maisons de retraite agréées ont installé des systèmes de gicleurs en état de marche. Si ce n'est pas le cas, il doit prendre les mesures d'application de la loi nécessaires.
17. Que l'Office protège les consommatrices et consommateurs contre l'achat à leur insu de services d'hébergement et de soins dans des maisons de retraite non agréées et non réglementées en finalisant son examen des 234 milieux d'hébergement collectif identifiés dans l'audit qui pourraient nécessiter un permis et en prenant les mesures d'application de la loi appropriées pour s'assurer que toutes les maisons sont agréées conformément à la loi.
18. Que l'Office collabore avec le Ministère pour évaluer l'efficacité de ses outils d'application de la loi, en particulier la pénalité administrative maximale, apporte des changements au besoin, et recommande des mesures pour assurer l'application des règlements.
19. Que l'Office réduise le risque pour les résidentes et résidents des maisons de retraite touchés par des pertes ou des dommages à l'établissement :
- a) en demandant aux propriétaires des maisons de renouveler les polices d'assurance 30 jours avant la date de leur expiration et de l'aviser du maintien de la protection;
 - b) en déterminant le montant minimal précis approprié de couverture supplémentaire d'assurance des dépenses pour les titulaires de permis;
 - c) en recommandant au Ministère une modification réglementaire qui précise un montant minimal de couverture supplémentaire d'assurance des dépenses ou qui donne à l'Office la capacité de fixer ce montant.

-
20. Que le Ministère et l'Office fassent mieux comprendre au public le processus de traitement des plaintes :
- a) en établissant un processus de renvoi des plaintes qui ne relèvent pas de sa compétence à l'organisme de réglementation approprié, notamment en faisant le suivi nécessaire;
 - b) en ajoutant à son site Web les coordonnées des autres organismes de réglementation pertinents du secteur des maisons de retraite;
 - c) en établissant un indicateur de rendement pour mesurer le délai d'enquête et de règlement des plaintes, en examinant les objectifs annuels et en surveillant le rendement;
 - d) en publiant régulièrement sur son site Web les normes de service pour son processus de règlement des plaintes et des renseignements sur son rendement par rapport à ces normes.
21. Que l'Office accroisse la transparence tout au long du processus de traitement des plaintes :
- a) en publiant tous les mois la nature, la quantité et les résultats des plaintes déposées auprès de lui de façon globale et pour chaque maison de retraite;
 - b) en établissant un module de formation pour le secteur des maisons de retraite et en actualisant la formation pour les inspectrices et inspecteurs en fonction des plaintes les plus fréquentes et les plus importantes.
22. Que l'Office analyse les plaintes pour déceler les tendances, cerner les domaines d'intérêt et mieux orienter le processus de sélection pour les inspections courantes.
23. Que l'Office établisse un réseau composé de résidentes et résidents et/ou de membres de la famille de résidentes et résidents de maisons de retraite afin de mieux faire connaître les défis des maisons et d'entendre les membres du réseau sur ces défis.
24. Que le Ministère :
- a) recommande de modifier la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* afin de confier à l'Office la surveillance des frais de services de soins des maisons de retraite;
 - b) modifie la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation* et/ou la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* afin de protéger les résidentes et résidents des maisons de retraite contre la surfacturation en fixant des limites équitables à l'augmentation des prix des services de soins;

- c) **recommande que le cadre réglementaire de l'Office soit modifié afin que ce dernier puisse déterminer les coûts accessoires justes et raisonnables que les maisons de retraite peuvent exiger des résidentes et résidents;**
 - d) **demande à l'Office d'exiger que toutes les maisons de retraite agréées produisent des listes de prix pour le loyer et les services;**
 - e) **demande à l'Office d'inclure le prix exigé par les maisons de retraite pour le loyer et les services dans ses fiches de rendement publiques.**
- 25. Que le Ministère collabore avec le Secrétariat des nominations pour proposer des candidatures au conseil de l'Office qui tiennent compte des intérêts des personnes âgées ou demander à la présidence du conseil d'envisager ces candidatures à l'expiration du mandat des membres actuels.**
- 26. Que le Ministère mette la dernière main à un calendrier des exigences de rapports avec l'aide de l'Office et mette à jour le protocole d'entente entre les deux parties :**
- a) **en demandant à l'Office d'établir des cibles pour ses indicateurs de rendement;**
 - b) **en demandant à l'Office de publier annuellement les indicateurs de rendement réels par rapport aux indicateurs cibles;**
 - c) **en fixant des frais de surveillance appropriés.**
- 27. Que le Ministère améliore la coordination et l'efficacité de l'ensemble des services aux personnes âgées en Ontario et agisse à titre de leader dans le secteur :**
- a) **en assumant son rôle de ministère responsable de la prestation ou de la supervision de la prestation de services d'hébergement et de soins collectifs aux personnes âgées;**
 - b) **en collaborant avec les ministères partenaires afin d'élaborer un cadre stratégique coordonné de logement des personnes âgées qui définit la santé, l'autonomie et le profil financier de ces personnes;**
 - c) **en mettant la dernière main à l'élaboration de la stratégie interministérielle sur les personnes âgées.**
- 28. Que l'Office perçoive des frais suffisants pour couvrir les activités prévues dans son mandat et réévalue annuellement la pertinence de ses frais ou détermine d'autres sources de revenus pour protéger les résidentes et résidents, actuels et anciens, des maisons de retraite.**

- 29. Que le Ministère recommande de modifier la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* afin de mieux veiller à ce que les résidentes et résidents des maisons de retraite reçoivent des soins sécuritaires et de qualité.**
- 30. Que le Ministère effectue un examen pour déterminer s'il devrait dissoudre l'Office et assumer les responsabilités de ce dernier.**