RHRA Retirement Homes Regulatory Authority

Vivre dans une maison de retraite agréée

Comprendre vos droits

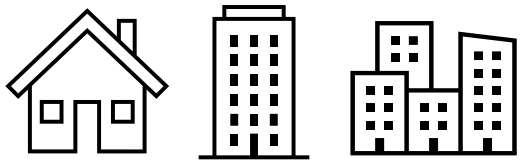
Prendre des décisions éclairées

Protéger les résidents

Mars 2026

Options de logement pour les personnes âgées

Vieillir chez soi :
Vivre de façon autonome à domicile



Aider les personnes âgées à vieillir chez elles : Adaptations du domicile + services



Logement communautaire et résidentiel



Maisons de retraite :
Logement et assistance



Maisons de soins de longue durée :
Soins 24 h sur 24



Options de maisons de retraite agréées



Vie autonome



Maisons avec soutien ou assistance



Soins spécialisés

Près de 780 maisons de retraite et plus de 70 000 appartements

RHRA Retirement Homes Regulatory Authority

Le saviez-vous?

Les maisons de retraite se présentent sous de nombreuses formes et tailles – il est parfois difficile de distinguer une maison de retraite agréée des autres options de logement pour les personnes âgées.

Nous disposons d'un outil qui peut vous aider à les trouver!

Au cours de la séance d'aujourd'hui

Nous aborderons les thèmes suivants :

- Maisons de retraite agréées : définition et caractéristiques
- Droits des résidents dans les maisons de retraite agréées
- Outils et ressources utiles
- Protection des résidents

À la fin, vous :

- serez mieux informé sur vos droits et protections en vertu de la loi
- saurez prendre des décisions plus éclairées lorsque vous choisirez un logement et les services de soins dont vous avez besoin
- saurez où trouver des informations et des ressources, ou vers qui vous tourner pour exprimer vos inquiétudes

Les maisons de retraite agréées et vos droits

Protéger les résidents des maisons de retraite agréées

Conséquences de l'adoption de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* de l'Ontario :

- Normes de soins et de sécurité protégeant la sécurité et le bien-être des résidents
- Organisme de réglementation indépendant chargé de prendre des mesures lorsque leur sécurité ou leurs droits sont menacés ou violés
  - 80 à 90 employés, la plupart en contact direct avec la clientèle

RHRA Retirement Homes Regulatory Authority

Notre travail consiste à assurer la sécurité des résidents et à protéger leurs droits en veillant au respect de la loi.

- Accorder des licences et inspecter les maisons de retraite
- Faire respecter les normes de soins et de sécurité ainsi que les droits des résidents
- Éduquer et sensibiliser le public

Qu'est-ce qu'une maison de retraite agréée?

Définition dans la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite :*

Tout ou partie d'un ensemble d'habitation qui réunit les conditions suivantes :

- il est occupé principalement par des personnes âgées de 65 ans ou plus;
- il est occupé par au moins six personnes qui ne sont pas liées à l'exploitant de la maison;
- l'exploitant de la maison y met au moins treize services agréés en matière de soins à la disposition des résidents,

Les établissements qui proposent *uniquement* des repas et des activités pour les personnes âgées ne répondent pas à la définition d'une maison de retraite.

13 services de soins réglementés

- Repas
- Assistance avec les médicaments
- Programme de soins aux personnes atteintes de démence
- Assistance pour la toilette
- Assistance pour marcher ou se déplacer
- Assistance pour l'hygiène personnelle
- Assistance pour manger
- Soins de la peau et des plaies
- Assistance pour s'habiller
- Soins de continence
- Services d’un pharmacien
- Services d’un infirmier
- Services d'un médecin

L'offre de services de soins varie considérablement d'une maison de retraite agréée à l’autre.

RHRA Retirement Homes Regulatory Authority

Conseil :

Vous pourrez peut-être recevoir vos soins à domicile ou d’un prestataire externe (privé ou public).

Conseil :

En comprenant ce que chaque établissement offre, vous pouvez planifier en fonction de vos besoins en soins, qu’ils soient actuels ou futurs.

Conseil :

Veuillez vérifier auprès des maisons de retraite s’il existe ou s’il y a eu des listes d’attente pour les services de soins qu’elles proposent.

RHRA Retirement Homes Regulatory Authority

Options de logement et de soins

	Logements communautaires et résidentiels (appartements locatifs pour personnes âgées)	Maisons de retraite agréées	Maisons de soins de longue durée ou de soins infirmiers
Objectif	Adultes 55+/65+ Vieillir chez soi, vivre de façon autonome	Adultes principalement de 65 ans et plus Vie autonome ou avec soutien/assistance	Adultes de plus de 18 ans Besoins complexes en matière de soins
Services de soins	N'offre pas de services de soins Certains proposent des repas, des activités et des commodités	Peut offrir entre 2 et 13 services de soins réglementés optionnels	Soins et/ou soutien continus pour les activités de la vie quotidienne
Choix	Résident et famille	Résident et famille	Le résident et sa famille se voient proposer l'une des cinq premières options retenues, en fonction de la liste d'attente gérée par le gouvernement, des places disponibles et de l'évaluation des besoins en matière de soins
Qui paie les services de soins?	Le locataire paie le loyer de son appartement Le résident organise lui-même ses services de soins auprès de prestataires externes* **À ses frais ou financement gouvernemental, selon son admissibilité*	Le locataire paie le loyer de son appartement Le résident choisit les services de soins offerts par la résidence pour retraités ou par des fournisseurs externes* **À ses frais ou financement gouvernemental, selon son admissibilité*	Le résident paie son loyer, des subventions peuvent être accordées Le gouvernement couvre les services de soins
Sécurité et surveillance	Commission de la location immobilière (questions relatives à la location)	Office de réglementation des maisons de retraite Commission de la location immobilière (questions relatives à la location)	Ministère des Soins de longue durée

Vos droits dans les maisons de retraite

En tant que locataire

- Vous êtes protégé(e) par la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation* de l'Ontario.
- Cette loi couvre les augmentations de loyer et les coûts des services d'entretien, l'entretien et d'autres règles de location figurant dans votre contrat.
- La Commission de la location immobilière gère les litiges liés à la location.

En tant que résident(e)

- Lorsque vous bénéficiez de soins et de services, vous êtes protégé(e) par la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* de l'Ontario.
- Cette loi porte sur les normes (et non les coûts) auxquelles les maisons de retraite sont tenues de se conformer, notamment en ce qui concerne les droits des résidents en matière de soins et de sécurité.
- L'ORMR répond aux questions concernant les soins et la sécurité.

RHRA Retirement Homes Regulatory Authority

Conseil :

Les logements doivent fournir de manière transparente :

1. Liste de prix pour l'hébergement, les services de soins et tous les extras.
2. Préavis écrit de 90 jours pour les augmentations et modifications de coûts

Vous pouvez toujours vous renseigner sur la fréquence et l'ampleur des augmentations de loyer et des frais de services de soins au cours des années précédentes afin de mieux planifier vos dépenses futures.

Pourquoi l’agrément est important

L’agrément contribue à rassurer le public quant à la protection des résidents

Seules les maisons de retraite agréées :

- doivent respecter la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite*
- sont régulièrement soumises, en vertu de la *Loi*, à des inspections visant à garantir la sécurité des résidents
- doivent disposer d'une procédure claire pour le traitement des plaintes et des procédures d'urgence
- sont tenues de respecter et de défendre la *Déclaration des droits des résidents*
- doivent pouvoir accorder une aide financière à un résident en cas d'urgence

RHRA Retirement Homes Regulatory Authority

Conseil :

Considérez l’agrément comme une police d’assurance

Vous espérez ne pas en avoir besoin mais, si un problème survient, il est très important.

Déclaration des droits des résidents

La loi confère à chaque résident les droits suivants :

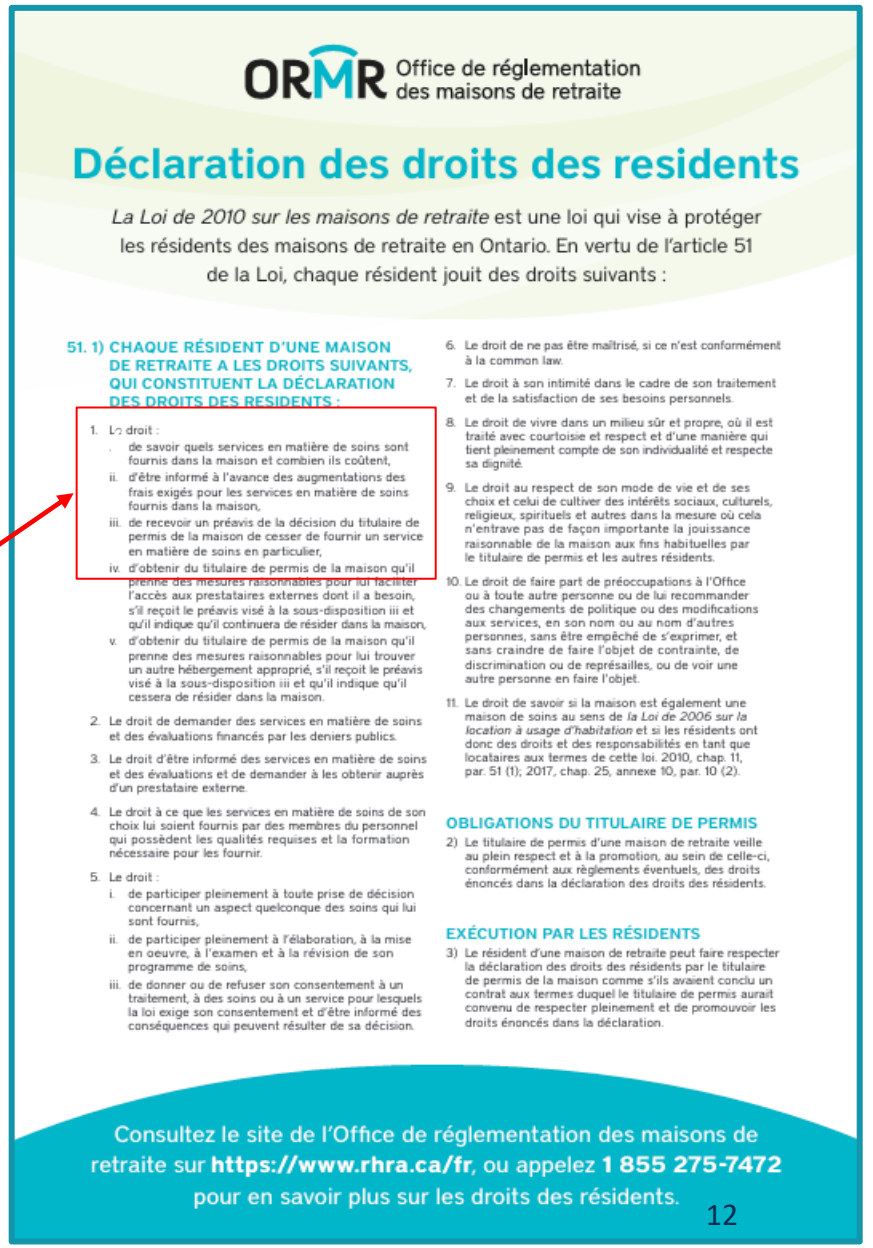
1. Le droit :

i. de savoir quels services en matière de soins sont fournis dans la maison et combien ils coûtent,

ii. d'être informé à l'avance des augmentations des frais exigés pour les services en matière de soins fournis dans la maison,

iii. de recevoir un préavis de la décision du titulaire de permis de la maison de cesser de fournir un service en matière de soins en particulier,

Ces droits font partie de votre contrat de location et sont protégés par la loi.



ORMR Office de réglementation des maisons de retraite

Déclaration des droits des residents

La Loi de 2010 sur les maisons de retraite est une loi qui vise à protéger les résidents des maisons de retraite en Ontario. En vertu de l'article 51 de la Loi, chaque résident jouit des droits suivants :

51. 1) CHAQUE RÉSIDENT D'UNE MAISON DE RETRAITE A LES DROITS SUIVANTS, QUI CONSTITUENT LA DÉCLARATION DES DROITS DES RESIDENTS :

1. Le droit :
   - i. de savoir quels services en matière de soins sont fournis dans la maison et combien ils coûtent,
   - ii. d'être informé à l'avance des augmentations des frais exigés pour les services en matière de soins fournis dans la maison,
   - iii. de recevoir un préavis de la décision du titulaire de permis de la maison de cesser de fournir un service en matière de soins en particulier,
   - iv. d'obtenir du titulaire de permis de la maison qu'il prenne des mesures raisonnables pour lui faciliter l'accès aux prestataires externes dont il a besoin, s'il reçoit le préavis visé à la sous-disposition iii et qu'il indique qu'il continuera de résider dans la maison,
   - v. d'obtenir du titulaire de permis de la maison qu'il prenne des mesures raisonnables pour lui trouver un autre hébergement approprié, s'il reçoit le préavis visé à la sous-disposition iii et qu'il indique qu'il cessera de résider dans la maison.
2. Le droit de demander des services en matière de soins et des évaluations financés par les deniers publics.
3. Le droit d'être informé des services en matière de soins et des évaluations et de demander à les obtenir auprès d'un prestataire externe.
4. Le droit à ce que les services en matière de soins de son choix lui soient fournis par des membres du personnel qui possèdent les qualités requises et la formation nécessaire pour les fournir.
5. Le droit :
   - i. de participer pleinement à toute prise de décision concernant un aspect quelconque des soins qui lui sont fournis,
   - ii. de participer pleinement à l'élaboration, à la mise en oeuvre, à l'examen et à la révision de son programme de soins,
   - iii. de donner ou de refuser son consentement à un traitement, à des soins ou à un service pour lesquels la loi exige son consentement et d'être informé des conséquences qui peuvent résulter de sa décision.
6. Le droit de ne pas être maîtrisé, si ce n'est conformément à la common law.
7. Le droit à son intimité dans le cadre de son traitement et de la satisfaction de ses besoins personnels.
8. Le droit de vivre dans un milieu sûr et propre, où il est traité avec courtoisie et respect et d'une manière qui tient pleinement compte de son individualité et respecte sa dignité.
9. Le droit au respect de son mode de vie et de ses choix et celui de cultiver des intérêts sociaux, culturels, religieux, spirituels et autres dans la mesure où cela n'entrave pas de façon importante la jouissance raisonnable de la maison aux fins habituelles par le titulaire de permis et les autres résidents.
10. Le droit de faire part de préoccupations à l'Office ou à toute autre personne ou de lui recommander des changements de politique ou des modifications aux services, en son nom ou au nom d'autres personnes, sans être empêché de s'exprimer, et sans craindre de faire l'objet de contrainte, de discrimination ou de représailles, ou de voir une autre personne en faire l'objet.
11. Le droit de savoir si la maison est également une maison de soins au sens de *la Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation* et si les résidents ont donc des droits et des responsabilités en tant que locataires aux termes de cette loi. 2010, chap. 11, par. 51 (1); 2017, chap. 25, annexe 10, par. 10 (2).

OBLIGATIONS DU TITULAIRE DE PERMIS

2) Le titulaire de permis d'une maison de retraite veille au plein respect et à la promotion, au sein de celle-ci, conformément aux règlements éventuels, des droits énoncés dans la déclaration des droits des résidents.

EXÉCUTION PAR LES RÉSIDENTS

3) Le résident d'une maison de retraite peut faire respecter la déclaration des droits des résidents par le titulaire de permis de la maison comme s'ils avaient conclu un contrat aux termes duquel le titulaire de permis aurait convenu de respecter pleinement et de promouvoir les droits énoncés dans la déclaration.

Consultez le site de l'Office de réglementation des maisons de retraite sur **https://www.rhra.ca/fr**, ou appelez **1 855 275-7472** pour en savoir plus sur les droits des résidents.

Protection financière pour les résidents en cas d'urgence

La loi prévoit des protections supplémentaires aidant à couvrir les frais d'hébergement des résidents en cas d'urgence (par exemple, incendie ou inondation) :

- Les établissements doivent être couverts par une **assurance des frais supplémentaires** offrant une couverture d'au moins 120 jours afin d'aider les résidents à trouver un autre hébergement ou d'autres soins en cas de dommages ou de fermeture forcée de ces établissements.
- Le **Fonds d'urgence en faveur des résidents de l'ORMR** est accessible aux résidents si l'assurance des frais supplémentaires ne couvre pas la totalité de leurs frais.
- Les établissements doivent préparer leur plan d'intervention d'urgence avant tout incident, notamment la manière dont ils assureront la sécurité des résidents et continueront à leur prodiguer des soins.



Le Fonds est financé par les amendes payées par les maisons agréées.
Il sert de protection de secours.

Prendre des décisions éclairées

Recherche de maisons de retraite agréées

Base de données sur les maisons de retraite de l'ORMR

- Base de données publique consultable répertoriant toutes les résidences pour personnes âgées agréées en Ontario
- Elle fournit des informations objectives en temps réel pour vous aider à :
  - Trouver et comparer des maisons de retraite
  - Vérifier que la résidence est agréée
  - Vérifier l'historique de conformité
- Vous pouvez rechercher :
  - Le statut de la licence
  - Les services de soins offerts
  - Le type et la taille de la résidence
  - **Tous** les rapports d'inspection et l'historique des mesures prises en vertu de la loi

RHRA Retirement Homes Regulatory Authority

Conseil :

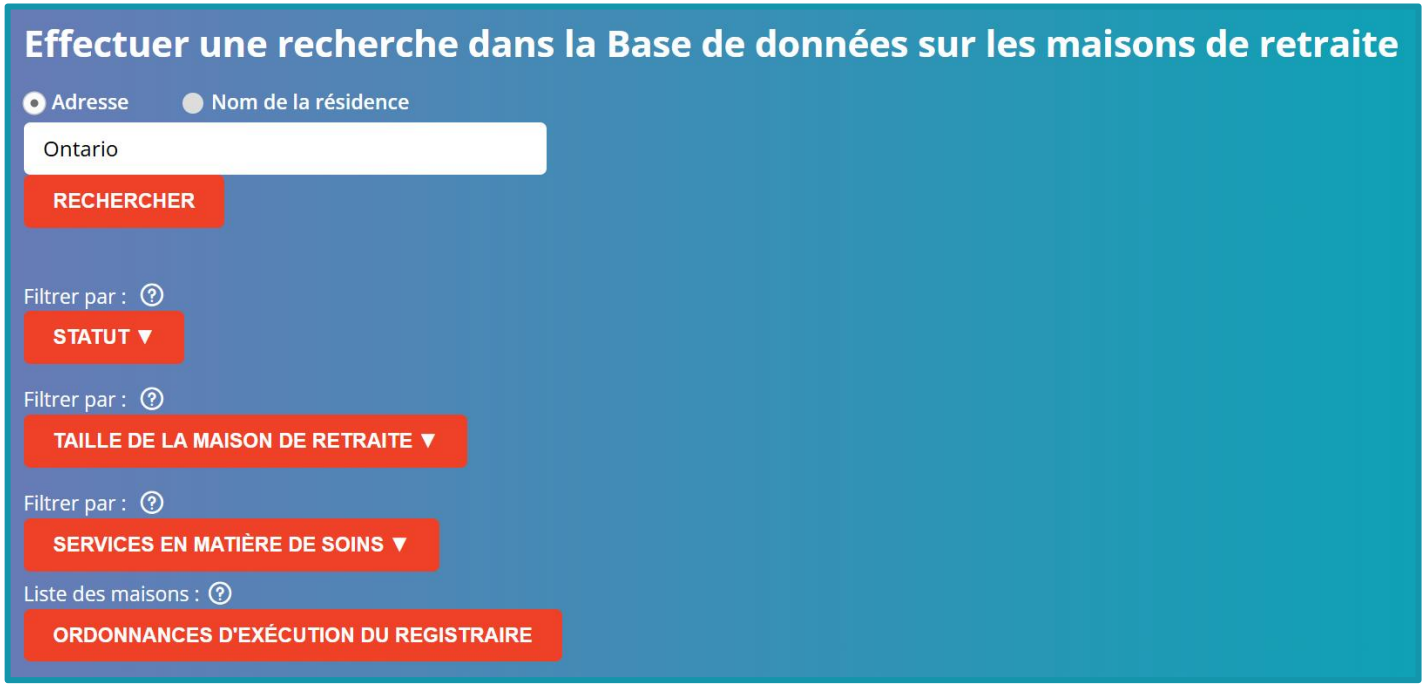
Vérifiez avant de choisir

Avant de choisir un établissement, vérifiez qu'il est agréé et que ses services de soins répondent à vos besoins actuels et futurs.

Base de données sur les maisons de retraite

Consultez le site rhra.ca/fr

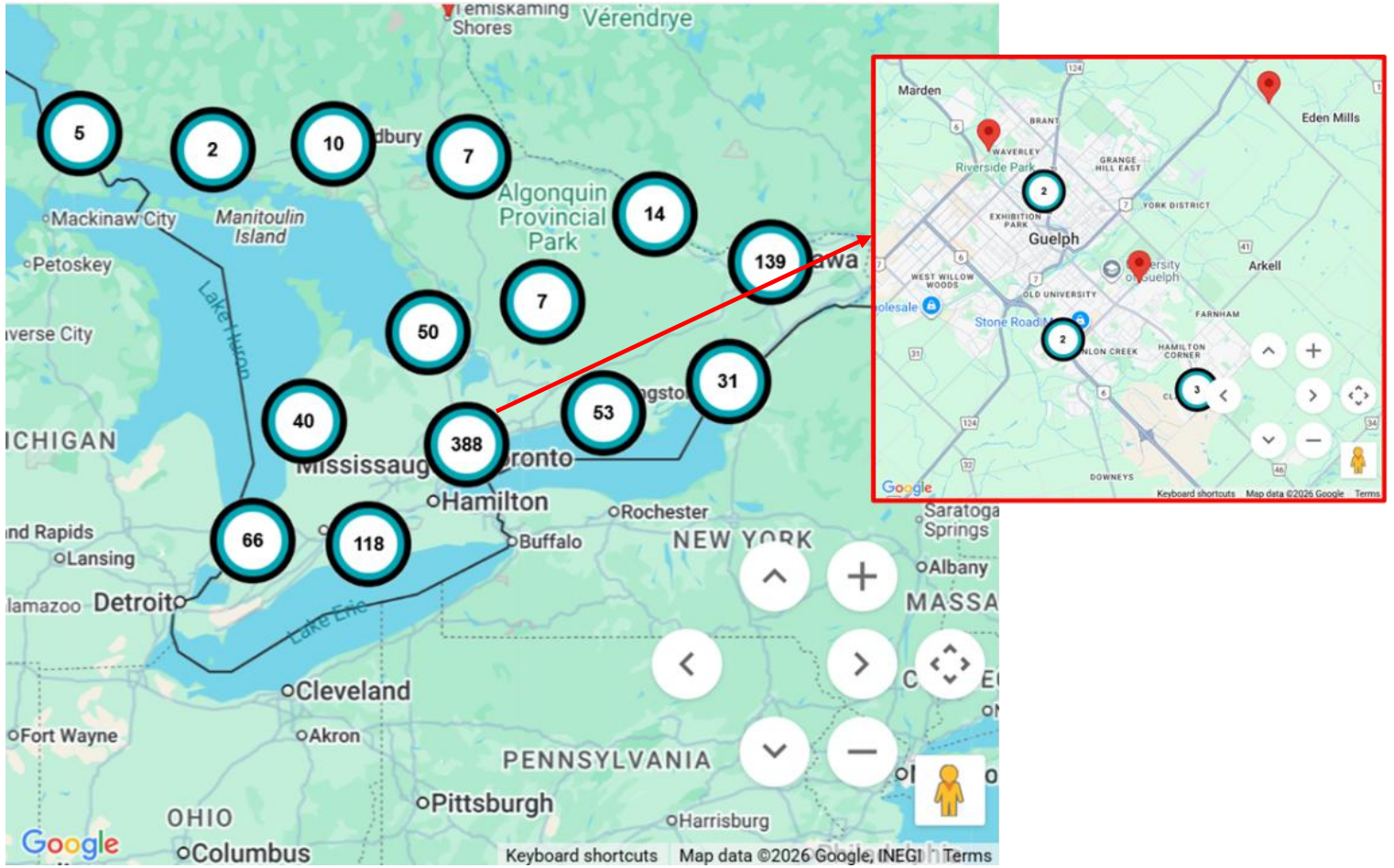
- Facile à faire, la recherche vous permet, en toute confiance, de trouver, de comparer et de vérifier des résidences partout en Ontario.



Base de données sur les maisons de retraite

Consultez le site rhra.ca/fr

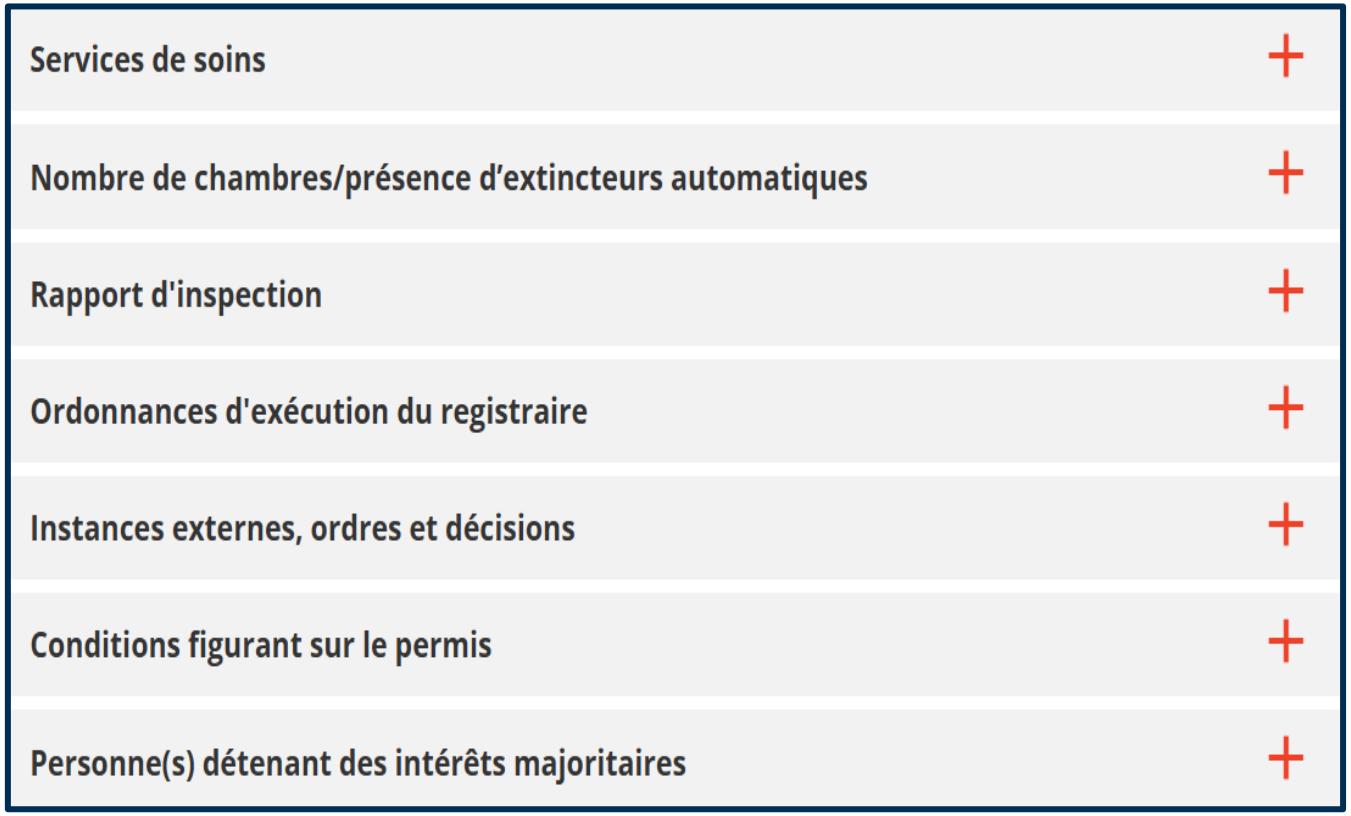
» Utilisez la carte interactive pour agrandir votre quartier ou effectuer une recherche partout en Ontario afin de trouver une maison de retraite agréée.



Base de données sur les maisons de retraite

Consultez le site rhra.ca/fr

- Dès que vous aurez trouvé un établissement, ouvrez chaque section de son profil pour consulter les informations essentielles relatives aux services de soins, aux dispositifs de sécurité, aux inspections et aux agréments, afin de vous aider à faire un choix éclairé.



Autres outils et ressources utiles

Accompagnement à chaque étape de votre transition vers une maison de retraite

Consultez le site rhra.ca/fr

- Pour les résidents actuels et futurs
- Foire aux questions
- Fiches d'information
- Conseils pour trouver une maison de retraite
- Questions à poser aux maisons potentielles
- *Guide de la Base de données sur les maisons de retraite*





À suivre : Guides et documents d'information aidant les consommateurs à mieux comprendre leurs droits, les questions à poser aux établissements et les éléments clés à prendre en compte lorsqu'ils choisissent ou habitent une maison de retraite agréée.

Ressources dans d'autres langues

Nous vous accompagnons dans la langue de votre choix

- *Les avantages de vivre dans une maison de retraite agréée* en plusieurs langues
- Maintenant disponible en :
  - Chinois traditionnel et simplifié
  - Tamoul
  - Persan
  - Tagalog
  - Coréen
  - Polonais
  - Portugais
- **Cinq** autres suivront en avril 2026 :
  - Italien
  - Espagnol
  - Pendjabi
  - Ourdou
  - Hindi



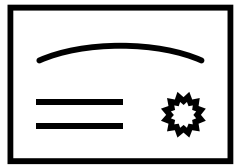
Persan



Portugais

Protéger les résidents

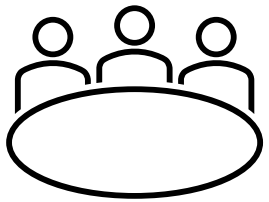
Pouvoirs de l'ORMR



Agréer des maisons



Inspecter les maisons



Répondre aux préoccupations



Assurer la conformité

Agrément des maisons de retraite

Les principales conditions requises sont les suivantes :

- Un plan de sécurité incendie
- L’installation d'extincteurs à eau du type sprinkleur
- Un certificat de manipulation des aliments
- Une assurance des frais supplémentaires
- Un rapport d'inspection sanitaire préalable à l’ouverture
- Un dossier d'information
- Une procédure de traitement des plaintes
- Un plan d'urgence
- Une politique de tolérance zéro (en matière de maltraitance et de négligence)
- Un permis d'occupation

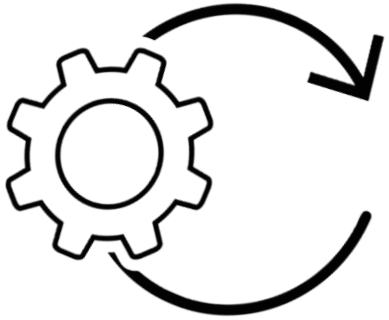
RHRA Retirement Homes Regulatory Authority

Promouvoir la confiance des consommateurs

L'agrément garantit que les maisons de retraite peuvent assurer la sécurité de leurs résidents.

Inspection des maisons de retraite agréées

Deux types d'inspections



Systématique



Réactive

Pouvoirs de l'inspecteur

- Entrer dans l'établissement sans prévenir, à n'importe quel moment
- Examiner les pratiques d'exploitation et de soins
- Recueillir des preuves
- Mener des entretiens avec les résidents et le personnel
- Inspecter les maisons qui peuvent ne pas être agréées

En 2024-2025, l'ORMR a effectué un total de 1658 inspections dans 676 résidences.

Pour assurer la transparence publique, il publie tous ses rapports dans la base de données sur les maisons de retraite.

Suivi des inspections

Les résultats des inspections et l'historique de conformité déterminent les prochaines étapes

L' (ORMR peut :

- Assurer le suivi des problèmes qu'il a relevés afin de garantir qu'ils sont pleinement résolus
- Fournir un soutien individuel et des conseils personnalisés aidant l'établissement à respecter les exigences réglementaires
- Inspecter la maison plus fréquemment s'il détectedes risques persistants
- Prendre des mesures coercitives lorsque les préoblèmes restent sans réponse ou sont de nature grave

Soulever ses inquiétudes ou poser une question

- **Commencez par en parler à la direction de la maison**
  - Chaque maison agréée doit disposer d'une procédure de traitement des plaintes.
  - Elle doit enquêter sur les problèmes et prendre des mesures dans un délai de 10 jours ouvrables.

- **Si vous avez encore besoin d'aide ou si vous n'êtes pas satisfait de la réponse de la maison de retraite, contactez l'ORMR.**
  - Nous collaborerons à la résolution du problème avec vous et la maison.
  - En cas d'échec, nous pouvons vous aider à déposer une plainte écrite officielle, que nous examinerons.

RHRA Retirement Homes Regulatory Authority

Vous avez le droit de vous faire entendre

Vous ne pouvez pas être pénalisé pour avoir signalé un problème.

Afin de faciliter la résolution des problèmes entre les résidents et leur maison, nous n'acceptons pas les plaintes anonymes.

Exemples de problèmes :

- Maltraitance émotionnelle
- Administration abusive de médicaments
- Mauvaise gestion du comportement

Signaler un préjudice ou un risque de préjudice subi par un résident

L’ORMR prend chaque signalement au sérieux et intervient pour protéger les résidents

- Contribuez à prévenir d'autres dommages et à faire respecter la loi.
- Prenez des mesures immédiates, notamment des inspections et des enquêtes.
- Les inspecteurs recueillent des informations auprès de l'établissement, du personnel et des résidents, et travaillent avec des partenaires externes (police, pompiers, etc.).
- **C'est la loi :** les maisons doivent signaler à l’ORMR tout préjudice ou risque de préjudice subi par un résident.

RHRA Retirement Homes Regulatory Authority

Conseil :

Il ne s'agit pas seulement de signaler les préjudices.

Il faut également prévenir les risques de préjudice

RHRA Retirement Homes Regulatory Authority

Veiller au respect des normes dans les maisons de retraite agréées

- Ordonnance de gestion
- Sanction administrative
- Ordonnance exécutoire
- Révocation
- Conditions d'agrément
- Poursuite



Travailler avec les résidents, les maisons de retraite et les communautés

Collaborer avec les maisons de retraite à la protection des résidents

- Accompagnement individuel et continu pour les maisons ayant besoin d'aide pour respecter les normes de soins et de sécurité.
- Ce soutien renforce les politiques et les pratiques quotidiennes, notamment là où les risques sont plus élevés.
- Assister les maisons à détecter et à traiter les problèmes à un stade précoce.
- Des directives claires et un soutien éducatif aident la direction des maisons à comprendre les exigences et à y satisfaire.
- Ressources complètes en matière de conformité : documents d’orientation, fiches d’information, foire aux questions, modules d’apprentissage situationnels sur la conformité et les tendances sectorielles liées aux maltraitances et à la négligence.



Notre présence dans la communauté

- Nous participations à des événements communautaires, où nous écoutons les résidents, leur famille, le public et les personnes qui s'occupent des résidents, et où nous répondons à leurs questions.
- Nous organisons des séances de présentation en ligne où les questions sont les bienvenues.
- Nous diffusons des ressources et des guides fiables favorisant des choix éclairés.
- Nous offrons des informations en plusieurs langues.



Nous sommes toujours ravis de vous rencontrer, de répondre à vos questions et d'échanger des informations.

Séance de questions : c’est le moment de poser vos questions

Avant de commencer :



Nous comprenons que certains participants souhaitent discuter de situations personnelles ou de problèmes particuliers.

Afin de protéger la vie privée, nous nous concentrerons aujourd'hui sur les **questions d'ordre général**.



Si vous avez un **problème particulier**, nous vous invitons à contacter l’ORMR par la suite pour avoir une conversation privée et confidentielle, car nous aurons souvent besoin de recueillir des informations supplémentaires pour vous apporter notre soutien.

Contactez-nous

Veuillez consulter le site rhra.ca/fr pour trouver des outils et des ressources utiles.

1 855 275-7472

Courriel : info@rhra.ca

Office de réglementation des maisons de retraite

Office de réglementation des maisons de retraite

RHRA Retirement Homes Regulatory Authority

Nous serions ravis de recevoir votre rétroaction.

Cliquez ou balayez le code QR pour répondre à quelques questions courtes.

