



**Mémoire au ministère des Soins de longue durée
concernant la période de publication des rapports
d'inspection des foyers de soins de longue durée**

**Paul Dubé
Ombudsman de l'Ontario**

Août 2025

Aperçu et résumé

Le ministère des Soins de longue durée a sollicité des commentaires sur un projet de modification de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*¹, qui fixe la période de publication des rapports d'inspection des foyers de soins de longue durée en ligne à trois ans. Cette modification à la Loi de 2021 est proposée dans le projet de loi 46, *Loi de 2025 pour protéger l'Ontario en réduisant les formalités administratives*, dont la deuxième lecture a été ordonnée par l'Assemblée législative².

Je me réjouis des objectifs de cette proposition, qui visent à établir des règles claires pour la période de publication des rapports d'inspection, qui contiennent des informations importantes sur la conformité des foyers de soins de longue durée. L'accessibilité publique de ces documents donne aux personnes et aux familles la possibilité de faire un choix éclairé quant à l'établissement qui leur conviendrait le mieux. Ces rapports sont également essentiels pour que les organismes de surveillance puissent faire le suivi des problèmes systémiques constatés dans ces foyers. Par exemple, ces rapports ont grandement aidé notre Bureau dans l'enquête sur la Surveillance des foyers de soins de longue durée pendant la COVID-19³ par le Ministère.

Je félicite également le Ministère pour son projet de lancement d'un nouveau site Web dans un futur proche, à des fins d'accessibilité, et de publication des rapports à la fois en français et en anglais.

Cependant, je m'inquiète de la possibilité que la période de publication proposée, soit trois ans, n'entrave le libre accès aux informations essentielles et ne nuise à la transparence et à la reddition de comptes.

Bien que le ministère des Soins de longue durée ait précisé que les rapports datant de plus de trois ans seraient conservés et fournis sur demande, je crains que ce cadre de travail ne s'avère excessivement contraignant et n'occasionne des délais dans l'obtention de l'information par les personnes âgées, leur famille et les organismes de surveillance impliqués.

¹ L.O. 2021, chap. 39, annexe 1.

² Assemblée législative de l'Ontario, « *Projet de loi 46, Loi de 2025 pour protéger l'Ontario en réduisant les formalités administratives* », en ligne : <<https://www.ola.org/fr/affaires-legislatives/projets-loi/legislature-44/session-1/projet-loi-46>>.

³ Ombudsman de l'Ontario, « *Des leçons sur le long terme : Enquête sur la surveillance des foyers de soins de longue durée pendant la pandémie de COVID-19 par le ministère des Soins de longue durée pour assurer la conformité avec la loi par le biais de ses inspections* » (7 septembre 2023), en ligne : <<https://www.ombudsman.on.ca/fr/notre-travail/enquetes/des-lecons-sur-le-long-terme>>.

J'encourage le Ministère à envisager l'extension de la période de publication en ligne à au moins sept ans, ce qui permettrait aux Ontarien(ne)s et aux organismes de surveillance d'accéder aux informations essentielles qui touchent l'existence des personnes âgées et vulnérables. Je propose également que le Ministère s'assure que le processus de demande de rapports remontant à avant cette période ou n'ayant pas été publiés soit accessible et fasse l'objet d'une vaste communication, et que les demandes soient traitées rapidement.

Compétence et expertise de l'Ombudsman

L'Ombudsman de l'Ontario, nommé en application de la *Loi sur l'ombudsman*⁴, est un haut fonctionnaire indépendant et impartial de l'Assemblée législative de l'Ontario. Il a le pouvoir d'effectuer des examens et des enquêtes officielles à l'égard de la conduite administrative, entre autres, de plus de 1 000 organismes publics, dont le ministère des Soins de longue durée et la Direction de l'inspection de celui-ci, qui veille à ce que les foyers de soins de longue durée rendent des comptes et se conforment à la législation et à la politique du Ministère applicables. L'expertise de l'Ombudsman de l'Ontario repose sur des principes d'équité administrative et se manifeste dans les enquêtes approfondies qu'il mène sur des incohérences individuelles et des enjeux systémiques.

Pour plusieurs secteurs du système de soins de santé, dont les hôpitaux, les foyers de soins de longue durée et les services de soutien à domicile et en milieu communautaire, notre Bureau n'exerce pas de surveillance directe. Quand nous recevons des plaintes touchant ces sujets, nous fournissons des renseignements ou orientons les gens pour qu'ils puissent faire part de leurs craintes à l'organisme de surveillance approprié, comme l'Ombudsman des patients. En 2024-2025, nous avons reçu 33 cas concernant le ministère des Soins de longue durée et 57 cas concernant les foyers de soins de longue durée. Sur toutes les plaintes visant le ministère des Soins de longue durée, 23 concernaient la Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée⁵.

En septembre 2023, mon Bureau a publié *Des leçons sur le long terme*, un rapport concernant l'enquête sur la surveillance des foyers de soins de longue durée pendant la pandémie de COVID-19 par le ministère des Soins de longue durée⁶. Cette enquête a été lancée à la suite d'observations alarmantes du personnel des Forces armées canadiennes, qui avait été envoyé en renfort dans plusieurs foyers de soins de longue durée ontariens qui avaient été, durement frappés par la

⁴ L.R.O. 1990, chap. O.6.

⁵ Ombudsman de l'Ontario, « *Rapport annuel 2024-2025* » (25 juin 2025), en ligne : <https://www.ombudsman.on.ca/fr/notre-travail/rapports-annuels/rapport-annuel-2024-2025>.

⁶ *Supra* note 3.

première vague de COVID-19. Dans ce rapport, j'ai fait 76 recommandations au ministère des Soins de longue durée et au gouvernement, qui ont toutes été acceptées.

Mes recommandations portaient sur les activités d'inspection et de conformité du ministère des Soins de longue durée. J'ai fait huit recommandations sur les rapports d'inspection et la conformité de l'information visant essentiellement à favoriser la transparence et l'accessibilité.

Période de publication proposée de trois ans

Le ministère des Soins de longue durée inspecte tous les foyers de soins de longue durée en Ontario. Conformément à la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*, le Ministère publie un rapport sur son site Web pour chaque inspection et explique la non-conformité constatée par rapport à la loi⁷. Cette loi ne mentionne pas de période de publication et, jusqu'à ce jour, les rapports étaient publiés en ligne de façon permanente.

Le Ministère propose de modifier la Loi de 2021 pour que les rapports restent en ligne pendant trois ans. Le Ministère a donné plusieurs raisons pour justifier ce choix dans sa proposition⁸ :

- Certains rapports ont plus de 15 ans et, en raison de changements à la gestion, au personnel ou aux opérations, ne reflètent pas le statut de conformité actuel.
- Certains rapports concernent des établissements qui sont maintenant fermés.
- Le public pourrait avoir des difficultés à trouver l'information la plus récente sur un foyer de soins de longue durée à cause des anciens rapports.

Pour justifier la période de publication de trois ans, le Ministère dit suivre les pratiques exemplaires réglementaires appliquées dans d'autres secteurs, comme les services de garde d'enfants. Le Ministère a indiqué qu'il conserverait les rapports datant de plus de trois ans et qu'il les mettrait à la disposition de public sur demande.

⁷ *Supra* note 1 au paragraphe 180.

⁸ Ministère des Soins de longue durée, « Période de publication des rapports d'inspection des foyers de soins de longue durée » (4 juin 2025) en ligne : <https://www.regulatoryregistry.gov.on.ca/fr/proposition/50715>.

La proposition indique que le Ministère va bientôt lancer un nouveau site Web pour publier les rapports d'inspection des foyers de soins de longue durée et que les rapports seraient disponibles dans un format accessible, en français et en anglais.

Assurance de transparence et de reddition de comptes pour les résident(e)s des foyers de soins de longue durée

Pour protéger les résident(e)s des foyers de soins de longue durée, il est indispensable que les périodes de publication soient plus longues

L'Ontario compte plus de 600 foyers de soins de longue durée totalisant près de 80 000 lits. Nombre de résident(e)s sont extrêmement vulnérables et ont besoin d'une aide considérable pour réaliser leurs activités quotidiennes. Le choix d'un établissement approprié est une décision importante et essentielle pour les résident(e)s et leurs proches. Les rapports d'inspection publiés par le Ministère donnent aux gens et à leur famille des informations indispensables pour prendre les meilleures décisions.

Plus important encore, ces rapports fournissent également des outils clés pour la reddition de comptes, la transparence et l'amélioration des systèmes, en particulier pour des organismes de surveillance tels que mon Bureau. Les rapports d'inspection produits au plus fort de la pandémie de COVID-19 ont été cruciaux dans notre enquête *Des leçons à long terme*. La proposition du Ministère ferait en sorte que des rapports importants seraient retirés du site Web du Ministère, comme ceux exprimant les inquiétudes des Forces armées canadiennes concernant cinq foyers de soins de longue durée en 2020. Je crains qu'une période de publication de trois ans ne porte atteinte à la reddition de compte et à la transparence, et ne vienne compliquer grandement l'évaluation des plaintes venant des groupes les plus vulnérables de l'Ontario par les organismes de surveillance.

Bien que mon Bureau apprécie les efforts du Ministère pour se conformer aux pratiques exemplaires appliquées dans d'autres secteurs réglementaires, nous avons évalué les pratiques de publication d'autres juridictions comparables et avons constaté que, pour nombre d'entre elles, la période excédait trois ans. Par exemple, nous avons noté que les rapports d'inspection des foyers de soins de longue durée étaient publiés en ligne pendant au moins dix ans en Alberta, environ sept ans au Manitoba et environ six ans en Nouvelle-Écosse.

Plus particulièrement, mentionnons que les rapports d'inspection de l'Office de réglementation des maisons de retraite de l'Ontario sont publiés sur le site Web de l'organisation pendant au moins huit à dix ans⁹. Dans un souci de transparence, de reddition de comptes et de protection de l'intérêt supérieur des résident(e)s des foyers de soins de longue durée, je recommande fortement au Ministère d'adopter une période de publication en ligne semblable, soit au moins sept ans. Le public et les organismes de surveillance auraient ainsi librement accès aux informations essentielles qui préservent le bien-être des aîné(e)s et des personnes vulnérables de l'Ontario.

Proposition 1

Le ministère des Soins de longue durée devrait publier tous les rapports d'inspection sur son site Web et les rendre accessibles pendant une période au moins sept ans.

Le processus pour demander l'accès à des rapports non publiés doit être accessible et faire l'objet d'une vaste communication; les demandes doivent être traitées rapidement

Mon Bureau comprend que la mise à disposition du public indéfinie de ces rapports pèse sur les ressources du Ministère. Je salue également la décision du Ministère de conserver les rapports non publiés et anciens pour les fournir au public sur demande, qui crée un équilibre entre l'obtention par les personnes intéressées d'informations de conformité essentielles et les ressources publiques qui limitent la capacité de conservation de tous les rapports en ligne.

Dans un souci de transparence et de reddition de comptes, je suggère que tout processus conçu par le Ministère pour demander l'accès aux rapports non publiés réponde aux caractéristiques suivantes :

- Être accessible et disponible sans aucun obstacle comme l'imposition de frais. De plus, beaucoup de personnes résidant dans un foyer de soins de longue durée ne peuvent utiliser d'appareils électroniques de manière autonome. L'adoption d'un processus exigeant une connexion Internet ne serait donc pas accessible.
- Faire l'objet d'une vaste communication par le Ministère pour s'assurer que les résident(e)s des foyers de soins de longue durée, leurs proches et les organismes de surveillance peuvent entamer le processus au besoin.

⁹ Office de réglementation des maisons de retraite, « Base de données sur les maisons de retraite », en ligne : <<https://www.rhra.ca/fr/retirement-home-database/>>.

- Donner accès aux rapports promptement, pour que les personnes âgées qui évaluent leurs options de foyers de soins de longue durée aient accès aux informations nécessaires lorsqu'elles doivent prendre des décisions rapidement.

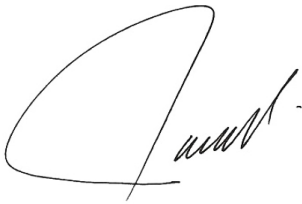
Ces suggestions amélioreront à la fois la transparence et la reddition de comptes, tout en concourant à l'objectif de protéger la sécurité et le bien-être de nos résident(e)s à long terme.

Proposition 2

Le ministère des Soins de longue durée doit s'assurer de concevoir un processus accessible pour les demandes de consultation des rapports d'inspection des foyers de soins de longue durée n'ayant pas été publiés. Ce processus doit faire l'objet d'une vaste communication, et le Ministère doit s'assurer que les demandes sont traitées rapidement.

Conclusion

Je suis encouragé par l'élaboration d'un cadre réglementaire clair entourant la publication des rapports d'inspection et la conception d'un nouveau site Web assurant une consultation accessible des rapports en anglais et en français. Cependant, je demeure particulièrement préoccupé des répercussions négatives d'une période de publication de trois ans sur la transparence et la reddition de comptes pour les résident(e)s vulnérables des foyers de soins de longue durée. Mon personnel sera heureux de vous communiquer de plus amples renseignements et de répondre à vos questions sur ma proposition.



Paul Dubé
Ombudsman de l'Ontario