

## Rapport public

<b>Date d'émission du rapport :</b> 24 avril 2026
<b>Numéro d'inspection :</b> 2026-1303-0003
<b>Type d'inspection :</b> Plainte
<b>Titulaire de permis :</b> Village Bennett
<b>Foyer de soins de longue durée et ville :</b> Centre Bennett (Soins de longue durée), Georgetown

## RÉSUMÉ D'INSPECTION

**L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes :** 22 au 24 avril 2026

**L'inspection concernait :**

- Signalement : n° 00172847 – Signalement en lien avec l'entretien ménager, les services de buanderie et les services d'entretien.

Les **protocoles d'inspection** suivants ont été utilisés pendant cette inspection :

Entretien ménager, services de buanderie et d'entretien

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) n° 001 – Services d'entretien

Problème de conformité n° 001 – Ordre de conformité en vertu de la disposition 154 (1) 2 de la LRSLD (2021)

**Non-respect de : l'alinéa 96 (1) b) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Services d'entretien

Paragraphe 96 (1) – Dans le cadre du programme structuré de services d'entretien prévu à l'alinéa 19 (1) c) de la Loi, le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce qui suit :

b) des calendriers et des marches à suivre sont prévus en ce qui concerne l'entretien

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée  
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

**District du Centre-Ouest**

609, rue Kumpf, 1<sup>er</sup> étage  
Waterloo ON N2V 1K8  
Téléphone : 888-432-7901

périodique, préventif et correctif.

**L'inspectrice/l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de faire ce qui suit : Se conformer à un ordre de conformité [alinéa 155 (1) a) de la LRSLD (2021)] :**

1) Élaborer et mettre en œuvre un calendrier pour l'entretien périodique et préventif, ainsi que des marches à suivre correspondantes, afin de veiller à ce que les vérifications préventives soient effectuées comme il se doit, notamment les vérifications préventives et périodiques des installations de plomberie dans les chambres à coucher et les aires communes des personnes résidentes. Le calendrier et les marches à suivre doivent, au minimum, indiquer la ou les tâches d'entretien nécessaires, la fréquence requise, le titre de la personne responsable de chaque tâche, la méthode de réalisation de chaque tâche et les renseignements qu'il faut consigner.

2) En s'appuyant sur le calendrier pour l'entretien préventif, effectuer une vérification de toutes les installations de plomberie dans toutes les chambres à coucher des personnes résidentes. Consigner dans un dossier les renseignements sur chaque vérification, notamment la date, les résultats, tout problème constaté, de même que les mesures correctives prises et la ou les dates de leur mise en œuvre. Présenter le dossier aux fins d'examen.

3) Veiller à ce qu'une technicienne qualifiée ou un technicien qualifié effectue les réparations nécessaires, et conserver les documents qu'elle ou il remet au foyer, tels que les devis et les factures, aux fins d'examen.

4) Veiller à la mise en place, au foyer, d'une marche à suivre pour signaler les problèmes liés à l'entretien et y réagir. Cette marche à suivre doit préciser qui est responsable de chaque étape ou mesure.

5) Désigner les membres du personnel qui doivent recevoir une formation sur les marches à suivre pour l'entretien préventif du foyer. Offrir la formation en question et consigner dans un dossier les renseignements sur cette dernière, notamment le nom du ou des membres du personnel ayant reçu la formation, de même que leur signature, le nom et le titre de la personne ayant animé la formation, le contenu de celle-ci et la date.

**Motifs**

Dans le contexte de l'alinéa 11 (1) b) du Règl. de l'Ont. 246/22, le titulaire de permis

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée  
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

**District du Centre-Ouest**

609, rue Kumpf, 1<sup>er</sup> étage  
Waterloo ON N2V 1K8  
Téléphone : 888-432-7901

doit voir à ce que l'on respecte les politiques écrites élaborées pour le programme d'entretien.

Selon les politiques concernant l'entretien du foyer, ce dernier doit mettre en place des calendriers et des marches à suivre pour l'entretien périodique, préventif et correctif, notamment afin de veiller à ce que toutes les installations de plomberie soient maintenues en bon état. En revanche, malgré ces attentes, le foyer n'a pas été en mesure de fournir à l'inspectrice ou à l'inspecteur des documents permettant de prouver qu'il avait bel et bien mis en place des calendriers pour l'entretien préventif et effectué les vérifications ou les inspections périodiques et préventives requises pour les installations de plomberie.

Le foyer a omis de mettre en place des calendriers pour l'entretien périodique et préventif, de même que des marches à suivre pour effectuer les vérifications requises. Ainsi, les membres du personnel n'ont pas pu s'appuyer sur une marche à suivre pour l'entretien périodique et préventif en vue de relever les problèmes récurrents liés aux installations de plomberie et de signaler ces problèmes, de manière à ce que l'on puisse les évaluer, puis procéder aux réparations nécessaires, ce qui a entraîné une inquiétude soutenue chez les personnes résidentes.

**Sources** : Démarches d'observation; politiques et marches à suivre concernant l'entretien du foyer (Maintenance Policies and Procedures); entretiens avec des membres du personnel.

**Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le : 5 juin 2026.**

## RENSEIGNEMENTS SUR LA RÉVISION/L'APPEL

### PRENDRE ACTE

Le titulaire de permis a le droit de demander une révision par le directeur du ou des présents ordres et/ou du présent avis de pénalité administrative (APA) conformément à l'article 169 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée* (la Loi).

Le titulaire de permis peut demander au directeur de suspendre le ou les présents ordres en attendant la révision. Si un titulaire de licence demande la révision d'un APA, l'obligation de payer est suspendue jusqu'à la décision de la révision.

Remarque : En vertu de la Loi, les frais de réinspection ne peuvent faire l'objet d'une révision par le directeur ou d'un appel auprès de la Commission d'appel et de révision des services de santé (CARSS). La demande de révision par le directeur doit être présentée par écrit et signifiée au directeur dans les 28 jours suivant la date de signification de l'ordre ou de l'APA au titulaire de permis.

La demande écrite de révision doit comprendre :

- a) les parties de l'ordre ou de l'APA pour lesquelles la révision est demandée;
- b) toute observation que le titulaire de permis souhaite que le directeur prenne en considération;
- c) une adresse de signification pour le titulaire de permis.

La demande écrite de révision doit être signifiée en mains propres, par courrier recommandé, par courriel ou par service de messagerie commerciale à la personne indiquée ci-dessous.

### Directeur

a/s du coordonnateur des appels  
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée du  
ministère des Soins de longue durée  
438, avenue University, 8<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M7A 1N3  
Courriel : [MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca](mailto:MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca)

Si la signification se fait :

- a) par courrier recommandé, elle est réputée être effectuée le cinquième jour après le

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée  
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

**District du Centre-Ouest**

609, rue Kumpf, 1<sup>er</sup> étage  
Waterloo ON N2V 1K8  
Téléphone : 888-432-7901

jour de l'envoi;

b) par courriel, elle est réputée être effectuée le jour suivant, si le document a été signifié après 16 h;

c) par service de messagerie commerciale, elle est réputée être effectuée le deuxième jour ouvrable après la réception du document par le service de messagerie commerciale.

Si une copie de la décision du directeur n'est pas signifiée au titulaire de permis dans les 28 jours suivant la réception de la demande de révision du titulaire de permis, le ou les présents ordres et/ou le présent APA sont réputés confirmés par le directeur et, aux fins d'un appel devant la CARSS, le directeur est réputé avoir signifié au titulaire de permis une copie de ladite décision à l'expiration de la période de 28 jours.

En vertu de l'article 170 de la Loi, le titulaire de permis a le droit d'interjeter appel de l'une ou l'autre des décisions suivantes auprès de la CARSS :

a) un ordre donné par le directeur en vertu des articles 155 à 159 de la Loi;

b) un APA délivré par le directeur en vertu de l'article 158 de la Loi;

c) la décision de révision du directeur, rendue en vertu de l'article 169 de la Loi, concernant l'ordre de conformité (art. 155) ou l'APA (art. 158) d'un inspecteur.

La CARSS est un tribunal indépendant qui n'a aucun lien avec le Ministère. Elle est établie par la législation pour examiner les questions relatives aux services de soins de santé. Si le titulaire de permis décide d'interjeter appel, il doit remettre un avis d'appel écrit dans les 28 jours suivant la date à laquelle il a reçu une copie de l'ordre, de l'APA ou de la décision du directeur qui fait l'objet de l'appel. L'avis d'appel doit être remis à la fois à la CARSS et au directeur.

**Commission d'appel et de révision des services de santé**

À l'attention du registrateur

151, rue Bloor Ouest, 9<sup>e</sup> étage,

Toronto (Ontario) M5S 1S4

**Directeur**

a/s du coordonnateur des appels

Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

438, avenue University, 8<sup>e</sup> étage

**Ministère des Soins de longue durée**

Division des opérations relatives aux soins de longue durée  
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

**District du Centre-Ouest**

609, rue Kumpf, 1<sup>er</sup> étage  
Waterloo ON N2V 1K8  
Téléphone : 888-432-7901

Toronto (Ontario) M7A 1N3

Courriel : [MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca](mailto:MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca)

Dès réception, la CARSS accusera réception de votre avis d'appel et vous fournira des instructions concernant la procédure d'appel et d'audience. Le titulaire de permis peut en savoir plus sur la CARSS en consultant le site Web [www.hsarb.on.ca](http://www.hsarb.on.ca).