

de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District de London

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

130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

Rapport public initial

Date d'émission du rapport : 18 juin 2024

Numéro d'inspection : 2024-1382-0002

Type d'inspection :

Plainte

Incident critique

Titulaire de permis : S & R Nursing Homes Ltd.

Foyer de soins de longue durée et ville : Heron Terrace Long Term Care
Community, Windsor

RÉSUMÉ DE L'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 14 et 15 mai 2024.

L'inspection a eu lieu hors site aux dates suivantes : les 16, 17, 21, 22, 23, 24, 27, 28, 29 et 30 mai 2024.

Les éléments suivants ont fait l'objet d'une inspection :

- Élément no 00115810 – Plainte relative aux dossiers requis pour l'emploi.
- Élément no 00117085 – Incident critique lié aux dossiers requis pour l'emploi.

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

Prévention et contrôle des infections

Foyer sûr et sécuritaire

de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District de London

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

130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

RÉSULTATS D'INSPECTION

AVIS ÉCRIT : Plaintes concernant certaines questions : rapport au directeur

Problème de conformité no 001 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1 de la LRSLD (2021).

Non-respect de : l'alinéa 28 (1) 3 de la LRSLD (2021).

Plaintes concernant certaines questions : rapport au directeur

paragraphe 28 (1) Quiconque a des motifs raisonnables de soupçonner que l'un ou l'autre des cas suivants s'est produit ou peut se produire fait immédiatement rapport au directeur de ses soupçons et communique les renseignements sur lesquels ils sont fondés :

3. Un acte illégal qui a causé un préjudice ou un risque de préjudice à un résident.

Lors d'entrevues, les inspectrices et inspecteurs ont été informés que l'administratrice ou l'administrateur et le titulaire de permis avaient pris connaissance d'une possible conduite illégale liée aux dossiers requis pour l'emploi d'un organisme de dotation en personnel. Le titulaire de permis n'a pas immédiatement fait part de ses soupçons, le personnel de direction du foyer a fait rapport au directeur 38 jours plus tard.

Sources : Un rapport d'incident critique, les dossiers du personnel de l'organisme de dotation, les entrevues avec le personnel et les communications par courriel, la vice-présidente ou vice-président de S&R Nursing Homes Ltd. et l'inspectrice régionale ou l'inspecteur régional de conformité, DGSSPE.

de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District de London

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

130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

AVIS ÉCRIT : Dossiers du personnel

Problème de conformité n° 002 Avis écrit aux termes de l'alinéa 154 (1) 1 de la LRSLD (2021).

Non-respect de : **alinéa 278 (1) 1 du Règl. de l'Ont. 246/22.**

Dossiers du personnel

paragraphe 278 (1) Sous réserve des paragraphes (2) et (3), le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que soit tenu, à l'égard de chaque membre du personnel du foyer, un dossier qui comprend au moins les éléments suivants à l'égard du membre du personnel :

1. Ses qualifications, ses antécédents professionnels et toute autre expérience pertinente.

Selon l'art. 2 de la Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée, le terme « personnel » relativement à un foyer de soins de longue durée, s'entend des personnes qui travaillent au foyer :

a) à titre d'employés du titulaire de permis;

b) conformément à un contrat ou à une entente qu'elles concluent avec le titulaire de permis;

c) conformément à un contrat ou à une entente que concluent le titulaire de permis et une agence de placement ou un autre tiers. («staff»)

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'un dossier soit tenu pour chaque membre du personnel de l'agence de dotation comprenant les qualifications, les antécédents professionnels et toute autre expérience pertinente. Les inspectrices et inspecteurs ont demandé et obtenu des dossiers du personnel de l'organisme; ces dossiers, après examen, ne comprenaient pas tous les documents requis.

Sources : Dossiers du personnel de l'organisme de dotation, entrevues avec le

de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District de London

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

130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

personnel et communications par courriel.

ORDONNANCE DE CONFORMITÉ NO 001 – Orientation

Problème de conformité n° 003 Ordonnance de conformité aux termes de l'alinéa 154 (1) 2 de la LRSLD (2021).

Non-respect de : **l'alinéa 82 (2) 3 de la LRSLD (2021).**

Formation

paragraphe 82 (2) Le titulaire de permis veille à ce qu'aucune personne visée au paragraphe (1) n'assume ses responsabilités avant d'avoir reçu une formation dans les domaines mentionnés ci-dessous :

3. La politique du foyer de soins de longue durée visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les personnes résidentes.

L'inspectrice/l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de respecter un ordre de conformité [LRSLD 2021, alinéa 155(1)a) :

Le titulaire de permis doit faire ce qui suit :

- A) Examiner et réviser, au besoin, son processus pour s'assurer que tout le personnel reçoit une formation sur la politique du foyer visant à promouvoir la tolérance zéro à l'égard des mauvais traitements et de la négligence envers les personnes résidentes avant de s'acquitter de ses responsabilités.
Conserver un registre de cet examen, des personnes qui ont participé, de la date à laquelle il a eu lieu et de tout changement apporté.
- B) S'assurer que tous les nouveaux membres du personnel engagés en vertu d'un contrat reçoivent une formation sur la politique du foyer visant à promouvoir la tolérance zéro à l'égard des mauvais traitements et de la

de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District de London

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

130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

négligence envers les personnes résidentes avant de s'acquitter de leurs responsabilités.

- C) Effectuer un audit de la formation de tous les membres du personnel actuels engagés en vertu d'un contrat afin de déterminer si certains membres travaillent sans avoir reçu de formation sur la politique du foyer visant à promouvoir la tolérance zéro à l'égard des mauvais traitements et de la négligence envers les personnes résidentes. Conserver un registre de l'audit, de la date d'achèvement, de la personne qui l'a terminé et des résultats. S'assurer que la formation est dispensée à tout membre du personnel indiqué dans l'audit comme n'ayant pas suivi la formation et tenir un registre de la formation.

Motifs

Selon l'art. 2 de la Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée, le terme « personnel » relativement à un foyer de soins de longue durée, s'entend des personnes qui travaillent au foyer :

- a) à titre d'employés du titulaire de permis;
- b) conformément à un contrat ou à une entente qu'elles concluent avec le titulaire de permis;
- c) conformément à un contrat ou à une entente que concluent le titulaire de permis et une agence de placement ou un autre tiers. («staff»)

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que tous les membres du personnel de l'organisme de dotation aient reçu une formation sur la politique du foyer de soins de longue durée visant à promouvoir la tolérance zéro à l'égard des mauvais traitements et de la négligence envers les personnes résidentes avant de s'acquitter de leurs responsabilités. Les inspectrices et inspecteurs ont demandé et obtenu des dossiers du personnel de l'organisme. L'examen des dossiers a révélé que certains

de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District de London

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

130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

d'entre eux comprenaient des copies imprimées de la formation suivie. Parmi ces dossiers de formation, tous ne comprenaient pas la politique du foyer visant à promouvoir la tolérance zéro à l'égard des mauvais traitements et de la négligence envers les personnes résidentes. Le personnel du foyer a confirmé que tous les membres du personnel n'avaient pas reçu une formation sur la politique du foyer visant à promouvoir la tolérance zéro à l'égard des mauvais traitements et de la négligence envers les personnes résidentes avant de s'acquitter de leurs responsabilités.

Sources : Dossiers du personnel de l'organisme de dotation, entrevues avec le personnel et communications par courriel.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 16 juillet 2024.

ORDONNANCE DE CONFORMITÉ No 002 Programme de prévention et de contrôle des infections

Problème de conformité n° 004 Ordonnance de conformité aux termes de l'alinéa 154 (1) 2 de la LRSLD (2021).

Non-respect de : **alinéa 102 (12) 4 du Règl. de l'Ont. 246/22.**

Programme de prévention et de contrôle des infections

paragraphe 102 (12) Le titulaire de permis veille à ce que soient mises en place les mesures d'immunisation et de dépistage suivantes :

4. Le personnel doit participer à un programme de dépistage de la tuberculose et d'autres maladies infectieuses conformément aux normes ou protocoles que délivre le directeur en application du paragraphe (2).

de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District de London

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

130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

L'inspectrice/l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de respecter un ordre de conformité [LRSLD 2021, alinéa 155(1)a) :

Le titulaire de permis doit faire ce qui suit :

- A) Examiner et réviser, au besoin, son processus pour s'assurer que tout le personnel a fait l'objet d'un dépistage approprié de la tuberculose au moment de l'embauche.
- B) Mettre en œuvre le processus examiné/révisé pour s'assurer que tous les membres du personnel engagés dans le cadre d'un contrat ont effectué un dépistage de la tuberculose dont le résultat valide est négatif avant d'exercer leurs fonctions.
- C) Effectuer une vérification de tous les membres du personnel engagés en vertu d'un contrat pour déterminer si le personnel travaillant a obtenu un résultat négatif valide au dépistage de la tuberculose, conformément aux pratiques fondées sur des données probantes et, lorsqu'il n'y en a pas, conformément aux pratiques en vigueur, aux termes de l'alinéa 102 (12) 4 du Règlement de l'Ontario 246/22. Tenir un registre de l'audit, de la date d'achèvement, de la personne qui l'a terminé et des résultats. Veiller à ce que tous les membres du personnel indiqués dans l'audit comme n'ayant pas obtenu un résultat négatif valide au dépistage de la tuberculose, conformément aux pratiques fondées sur des données probantes et, lorsqu'il n'y en a pas, conformément aux pratiques en vigueur, aux termes de l'alinéa 102 (12) 4 du Règlement de l'Ontario 246/22, cessent de travailler au foyer jusqu'à ce qu'un résultat négatif valide ait été obtenu.

Motifs

Selon l'art. 2 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée (LRSLD)*, le terme « personnel » relativement à un foyer de soins de longue durée, s'entend des personnes qui travaillent au foyer :

- a) à titre d'employés du titulaire de permis;

de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District de London

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

130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

b) conformément à un contrat ou à une entente qu'elles concluent avec le titulaire de permis;

c) conformément à un contrat ou à une entente que concluent le titulaire de permis et une agence de placement ou un autre tiers. («staff»)

Selon l'art. 11.2 de la Norme de prévention et de contrôle des infections (PCI), le titulaire de permis était tenu de veiller à ce que le personnel se soumette à un dépistage pour la tuberculose et d'autres maladies infectieuses au moment de l'embauche conformément aux pratiques fondées sur des données probantes et, lorsqu'il n'y en a pas, conformément aux pratiques en vigueur.

Selon l'alinéa 162 (1) 2 de la LRSLD, le pouvoir de donner un ordre, de prendre un arrêté ou de délivrer un avis en vertu des articles 155 à 161 contre le titulaire de permis qui n'a pas respecté une exigence que prévoit la présente loi s'applique peu importe les situations suivantes. Ces situations ne doivent pas être prises en compte lorsque vient le temps de décider d'exercer ou non ce pouvoir :

Au moment du non-respect de l'exigence, le titulaire de permis croyait raisonnablement et en toute honnêteté, ou non, à l'existence de faits qui, avérés, auraient entraîné le non-respect de l'exigence.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que le personnel engagé en vertu d'un contrat avec un organisme de dotation désigné se soumette à un dépistage de la tuberculose. Les inspectrices et inspecteurs ont demandé, ont reçu et ont examiné les dossiers du personnel de l'organisme de dotation. Des entrevues avec des cliniques médicales ont confirmé qu'un organisme de dotation en personnel avait fourni au foyer des documents falsifiés de dépistage de la tuberculose pour le personnel de l'organisme.

de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District de London

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

130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

Sources : Dossiers du personnel de l'organisme de dotation désigné, contrat du foyer avec l'organisme de dotation désigné, entrevues avec les cliniques médicales, anciens membres du personnel de l'organisme de dotation désigné et entrevues avec le personnel.

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 16 juillet 2024.

ORDONNANCE DE CONFORMITÉ N° 003 Embauche du personnel, acceptation de bénévoles

Problème de conformité n° 005 Ordonnance de conformité aux termes de l'alinéa 154 (1) 2 de la LRSLD (2021).

Non-respect de : paragraphe 252 (3) du Règl. de l'Ont. 264/22.

Embauche de personnel, acceptation de bénévoles

paragraphe 252 (3) La vérification du dossier de police doit consister en une vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables visée à la disposition 3 du paragraphe 8 (1) de la *Loi de 2015 sur la réforme des vérifications de dossiers de police* et être effectuée afin, d'une part, d'établir si la personne est apte à devenir un membre du personnel ou un bénévole au foyer de soins de longue durée et, d'autre part, de protéger les résidents contre les mauvais traitements et la négligence.

L'inspectrice/l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de respecter un ordre de conformité [LRSLD 2021, alinéa 155(1)a] :

Le titulaire de permis doit faire ce qui suit :

- A) Examiner et réviser, au besoin, son processus pour s'assurer que tous les membres du personnel ont fait l'objet d'une vérification des antécédents en

de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District de London

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

130, avenue Dufferin, 4^e étage
London (Ontario) N6A 5R2
Téléphone : 800 663-3775

vue d'un travail auprès de personnes vulnérables valide, y compris qu'elle a été effectuée dans les six mois précédant leur date d'embauche.

- B) Mettre en œuvre le processus examiné/révisé pour s'assurer que tous les membres du personnel engagés en vertu d'un contrat font l'objet d'une vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables effectuée par un fournisseur de services de vérification des dossiers de police avant d'exercer leurs fonctions.
- C) Effectuer une vérification de tous les membres du personnel engagés en vertu d'un contrat pour déterminer si le personnel travaillant a fait l'objet d'une vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables valide effectuée par un fournisseur de services de vérification des dossiers de police au sens de la *Loi de 2015 sur la réforme des vérifications des dossiers de police*, et effectuée dans les six mois précédant l'embauche du membre du personnel. Tenir un registre de l'audit, de la date d'achèvement, de la personne qui l'a terminé et des résultats. Veiller à ce que tous les membres du personnel indiqués dans l'audit comme n'ayant pas fait l'objet d'une vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables cessent de travailler au foyer jusqu'à ce qu'une vérification valide ait été effectuée.

Motifs

Selon l'art. 2 de la Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée, le terme « personnel » relativement à un foyer de soins de longue durée, s'entend des personnes qui travaillent au foyer :

- a) à titre d'employés du titulaire de permis;
- b) conformément à un contrat ou à une entente qu'elles concluent avec le titulaire de permis;

de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District de London

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

130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

c) conformément à un contrat ou à une entente que concluent le titulaire de permis et une agence de placement ou un autre tiers. («staff»)

Selon l'alinéa 162 (1) 2 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*, le pouvoir de donner un ordre, de prendre un arrêté ou de délivrer un avis en vertu des articles 155 à 161 contre le titulaire de permis qui n'a pas respecté une exigence que prévoit la présente loi s'applique peu importe les situations suivantes. Ces situations ne doivent pas être prises en compte lorsque vient le temps de décider d'exercer ou non ce pouvoir :

Au moment du non-respect de l'exigence, le titulaire de permis croyait raisonnablement et en toute honnêteté, ou non, à l'existence de faits qui, avérés, auraient entraîné le non-respect de l'exigence.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une vérification des dossiers de police, qui était une vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables, ait été effectuée avant d'embaucher des membres du personnel de l'organisme de dotation. Les inspectrices et inspecteurs ont demandé, ont reçu et ont examiné les dossiers du personnel de l'organisme de dotation. La communication avec la police a confirmé qu'un organisme de dotation avait fourni au foyer des documents falsifiés de vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables.

Sources : Dossiers par courriel avec un service de police, dossiers du personnel de l'organisme de dotation désigné, contrat entre l'organisme de dotation désigné et le titulaire de permis, entrevues avec l'inspectrice régionale ou l'inspecteur régional de conformité et deux anciens membres du personnel de l'organisme de dotation désigné.

de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District de London

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

130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 16 juillet 2024.

de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District de London

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

130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

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

de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District de London

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

130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

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^e étage

Toronto (Ontario) M7A 1N3

Courriel : MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca

Si la signification se fait :

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

Conformément à l'art. 170 de la Loi, le titulaire de permis a le droit d'interjeter appel

de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District de London

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

130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

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^e étage
Toronto (Ontario) M5S 1S4

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^e étage
Toronto (Ontario) M7A 1N3
Courriel : MLTC.AppealsCoordinator@ontario.ca

de longue durée

Ministère des Soins de longue durée

Division des opérations relatives aux soins de longue durée

District de London

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

130, avenue Dufferin, 4^e étage

London (Ontario) N6A 5R2

Téléphone : 800 663-3775

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.