

**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 de London**

130, avenue Dufferin, 4<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

## Rapport public

**Date d'émission du rapport :** 5 juin 2025

**Numéro d'inspection :** 2025-1084-0004

**Type d'inspection :**

Plainte  
Incident critique  
Suivi

**Titulaire de permis :** Kindera Living Care Centres LP, par ses associés commandités Kindera Living Care Centres GP Inc. et Kindera Living Management Inc.

**Foyer de soins de longue durée et ville :** Berkshire Care Centre, Windsor

## RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : les 22, 23, 26, 27, 28, 29 et 30 mai 2025 et les 2, 3, 4 et 5 juin 2025

L'inspection concernait :

- Suivi n° 1, lié aux services d'hébergement – entretien ménager.
- Suivi n° 2, lié aux services d'hébergement – propreté et bon état.
- Préoccupations concernant la gestion des médicaments, les soins personnels, l'entretien, le bain et la dotation.
- Incident critique – Traitement ou soins administrés de façon inappropriée ou incompétente à une personne résidente.

### Ordres de conformité délivrés antérieurement :

L'inspection a établi la **NON**-conformité à l'ordre ou aux ordres de conformité suivants délivrés antérieurement :

**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 de London**

130, avenue Dufferin, 4<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

Ordre n° 001 de l'inspection n° 2025-1084-0002 en vertu de l'alinéa 19 (2) a) de la  
*LRS LD (2021)*

Ordre n° 002 de l'inspection n° 2025-1084-0002 en vertu de l'alinéa 19 (2) c) de la  
*LRS LD (2021)*

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

Services de soins et de soutien aux personnes résidentes  
Entretien ménager, buanderie et services d'entretien  
Alimentation, nutrition et hydratation  
Gestion des médicaments

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

### AVIS ÉCRIT : Programme de soins

Problème de conformité n° 001 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du  
paragraphe 154 (1) de la *LRS LD (2021)*.

**Non-respect : du paragraphe 6 (5) de la *LRS LD (2021)***

Programme de soins

Paragraphe 6 (5) Le titulaire de permis veille à ce que le résident, son mandataire spécial, s'il en a un, et toute autre personne que le résident ou le mandataire spécial désigne aient la possibilité de participer pleinement à l'élaboration et à la mise en œuvre du programme de soins du résident.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente et son mandataire spécial aient la possibilité de participer à la mise en œuvre du programme de soins de la personne résidente. Aucun document n'indiquait que la personne résidente ou son mandataire spécial avait été informé d'un changement au programme de soins de la personne résidente.

**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 de London**

130, avenue Dufferin, 4<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

**Sources :** Programme de soins de la personne résidente et entretiens avec le personnel autorisé.

## **AVIS ÉCRIT : Obligation du titulaire de permis de se conformer**

Problème de conformité n° 002 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

### **Non-respect : du paragraphe 104 (4) de la *LRSLD* (2021)**

Conditions du permis

Paragraphe 104 (4) Le titulaire de permis se conforme aux conditions dont est assorti le permis.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à se conformer aux conditions dont est assorti le permis dans le cadre de l'ordre de conformité (OC) n° 001 en rapport avec l'entretien ménager et les services d'hébergement, les points suivants n'ayant pas été respectés :

A. Effectuer une vérification de toutes les sections accessibles aux résidents et des dépenses afin de relever les planchers, murs, plinthes, salles d'entreposage, espaces entre les meubles, contenants d'équipement de protection individuelle (EPI) ainsi que toute autre zone présentant de la malpropreté.

B) Établir une liste de vérification du nettoyage à effectuer, en précisant le lieu, la méthode, la personne responsable de l'exécution des travaux, la date de début des travaux, la date d'achèvement des travaux et la manière dont ils seront entretenus.

C. Modifier les tâches de travail existantes des personnes préposées aux services de soutien personnel de nuit pour y inclure la vérification des contenants d'EPI. Communiquer cette mise à jour des tâches au personnel infirmier de nuit.

**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 de London**

130, avenue Dufferin, 4<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

D. Commander de nouveaux chariots pour l'EPI.

Lors d'une inspection de suivi et d'un examen du programme du foyer, il a été constaté que les mesures précisées n'avaient pas été mises en œuvre.

Le foyer n'a pas veillé à ce que la vérification des sections accessibles aux résidents comprenne toutes les zones de malpropreté ni à ce que la liste de vérification fournie indique une date précise d'achèvement ainsi que le détail des travaux à réaliser. Le foyer n'a pas veillé à maintenir la propreté des lieux, plusieurs chambres de personnes résidentes, les corridors, les couloirs, les escaliers, l'équipement et les salles à manger n'étant pas propres lors de deux observations. Le foyer n'a pas veillé à ce que les contenants d'EPI soient maintenus propres, comme l'exige le plan d'action du foyer.

**Sources :** Plan d'action du Berkshire Care Centre; observations effectuées les 22 et 23 mai 2025; liste de vérification du nettoyage; dossiers de grand nettoyage.

**Un avis de pénalité administrative (APA) est délivré dans le cadre du présent avis écrit (APA n° 001)**

## **AVIS DE PÉNALITÉ ADMINISTRATIVE (APA)**

Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à la *LRSLD* (2021).

**Avis de pénalité administrative (APA) n° 001**

**Lié à l'avis écrit (Problème de conformité n° 002)**

En vertu de l'article 158 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*, le titulaire de permis doit payer une pénalité administrative de 1 100 \$, à verser dans les 30 jours suivant la date de la facture.

**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 de London**

130, avenue Dufferin, 4<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

Conformément aux paragraphes 349 (6) et (7) du Règl. de l'Ont. 246/22, cette pénalité administrative est imposée parce que le titulaire de permis ne s'est pas conformé à un ordre donné en vertu de l'article 155 de la Loi.

**Historique de la conformité**

Ordre de conformité n° 001 donné le 13 février 2025, en vertu de l'alinéa 19 (2) a) de la *LRSLD* (2021), Services d'hébergement – Entretien ménager. Date d'échéance de mise en conformité : 12 mai 2025.

Il s'agit du premier APA délivré au titulaire de permis pour le non-respect de l'exigence en question.

La facture et les renseignements relatifs au paiement seront envoyés séparément par courrier après la signification du présent avis.

Le titulaire de permis ne doit pas payer un APA au moyen d'une enveloppe pour les soins aux résidents fournie par le ministère [c.-à-d. soins infirmiers et personnels (SIP); services de programmes et de soutien (SPS); et aliments crus (AC)]. En soumettant un paiement au ministre des Finances, le titulaire de permis atteste qu'il a utilisé des fonds ne faisant pas partie de l'enveloppe pour les soins aux résidents afin de payer l'APA.

**AVIS ÉCRIT : Obligation du titulaire de permis de se conformer**

Problème de conformité n° 003 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

**Non-respect : du paragraphe 104 (4) de la *LRSLD* (2021)**

Conditions du permis

Paragraphe 104 (4) Le titulaire de permis se conforme aux conditions dont est assorti le 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 de London**

130, avenue Dufferin, 4<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

Le titulaire de permis n'a pas veillé à se conformer aux conditions dont est assorti le permis dans le cadre de l'OC n° 002 en rapport avec le bon état des services d'hébergement, les points suivants n'ayant pas été respectés :

A. Faire une vérification de toutes les sections accessibles aux résidents, notamment les chambres de personnes résidentes, les salles de douche ou de bain, les salles à manger et les corridors, afin de relever les carreaux brisés, les plinthes non fixées ou manquantes, les rampes manquantes ou endommagées, la peinture écaillée ou absente, les cloisons sèches endommagées et toute autre zone en mauvais état.

B) Établir une liste de vérification des travaux à effectuer, en précisant le lieu, la méthode, la personne responsable de l'exécution des travaux, la date de début des travaux, la date d'achèvement des travaux et la manière dont ils seront entretenus. Lors d'une inspection de suivi et d'un examen du programme du foyer, il a été constaté que les mesures précisées n'avaient pas été mises en œuvre.

Le foyer n'a pas veillé à ce que la vérification des sections accessibles aux résidents comprenne toutes les zones en mauvais état. Le foyer n'a pas non plus rempli une liste de vérification indiquant une date précise d'achèvement et détaillant les travaux à effectuer. Le foyer n'a pas veillé à ce que les lieux, le mobilier et l'équipement soient maintenus dans un état sûr et bien entretenus, deux observations ayant montré que plusieurs chambres de personnes résidentes, corridors, couloirs, halls, escaliers, équipements et salles à manger étaient en mauvais état. Le foyer n'a pas veillé à ce qu'un registre précis soit tenu concernant les travaux réalisés et ceux restant à accomplir.

**Sources** : Plan d'action du Berkshire Care Centre; observations effectuées les 22 et 23 mai 2025; calendrier des travaux de peinture; dossiers d'entretien.

**Un avis de pénalité administrative (APA) est délivré dans le cadre du présent avis écrit (APA n° 002)**

**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 de London**

130, avenue Dufferin, 4<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

## AVIS DE PÉNALITÉ ADMINISTRATIVE (APA)

Le titulaire de permis ne s'est pas conformé à la *LRSLD* (2021).

### Avis de pénalité administrative (APA) n° 002

### Lié à l'avis écrit (Problème de conformité n° 003)

En vertu de l'article 158 de la *Loi de 2021 sur le redressement des soins de longue durée*, le titulaire de permis doit payer une pénalité administrative de 1 100 \$, à verser dans les 30 jours suivant la date de la facture.

Conformément aux paragraphes 349 (6) et (7) du Règl. de l'Ont. 246/22, cette pénalité administrative est imposée parce que le titulaire de permis ne s'est pas conformé à un ordre donné en vertu de l'article 155 de la Loi.

### Historique de la conformité

Ordre de conformité n° 002 donné le 13 février 2025 en vertu de l'alinéa 19 (2) c) de la *LRSLD* (2021), Services d'hébergement – propreté et bon état. Date d'échéance de mise en conformité : 12 mai 2025.

Il s'agit du premier APA délivré au titulaire de permis pour le non-respect de l'exigence en question.

La facture et les renseignements relatifs au paiement seront envoyés séparément par courrier après la signification du présent avis.

Le titulaire de permis ne doit pas payer un APA au moyen d'une enveloppe pour les soins aux résidents fournie par le ministère [c.-à-d. soins infirmiers et personnels (SIP); services de programmes et de soutien (SPS); et aliments crus (AC)]. En soumettant un paiement au ministre des Finances, le titulaire de permis atteste qu'il a utilisé des fonds ne faisant pas partie de l'enveloppe pour les soins aux résidents afin de payer l'APA.

**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 de London**

130, avenue Dufferin, 4<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

## AVIS ÉCRIT : Bain

Problème de conformité n° 004 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

### **Non-respect : du paragraphe 37 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Bain

Paragraphe 37 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que chaque résident du foyer prenne un bain au moins deux fois par semaine en utilisant la méthode de son choix ou plus souvent compte tenu de ses besoins en matière d'hygiène, sauf si la chose est contre-indiquée en raison d'un état pathologique.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente prenne un bain deux fois par semaine. Après examen du dossier clinique de la personne résidente, il a été constaté que celle-ci n'avait pas reçu son bain à la date prévue.

**Sources :** Rapport d'enquête documentaire sur la personne résidente et entretien avec le personnel.

## AVIS ÉCRIT : Service de restauration et de collation

Problème de conformité n° 005 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

### **Non-respect : de la disposition 3 du paragraphe 79 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Service de restauration et de collation

**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 de London**

130, avenue Dufferin, 4<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

Paragraphe 79 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée veille à ce que le foyer offre un service de restauration et de collation qui comprend au minimum les éléments suivants :

3. La surveillance de tous les résidents durant les repas.

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente soit surveillée dans sa chambre durant son repas.

Une personne résidente a été observée en train de prendre son repas et de boire des liquides à texture modifiée dans son lit, tout en toussant pendant qu'elle mangeait.

Le personnel autorisé a indiqué que la personne résidente présentait un risque élevé d'étouffement, qu'elle devait être surveillée continuellement et qu'elle devait être assise en position verticale durant les repas. Selon la politique du foyer, un membre du personnel doit être immédiatement accessible en cas d'étouffement.

**Sources :** Programme de soins d'une personne résidente; politique et entretiens avec le personnel.

## **AVIS ÉCRIT : Lutte contre les ravageurs**

Problème de conformité n° 006 Avis écrit en vertu de la disposition 1 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD* (2021).

### **Non-respect : du paragraphe 94 (2) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Lutte contre les ravageurs

Paragraphe 94 (2) Le titulaire de permis veille à ce que des mesures immédiates soient prises pour éliminer les ravageurs.

**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 de London**

130, avenue Dufferin, 4<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce que des mesures immédiates soient prises lorsqu'une infestation de mouches a été observée dans la chambre d'une personne résidente.

Lors d'une observation du milieu de vie d'une personne résidente, de petites mouches ont été remarquées sur le mur de la tête de lit, au plafond, sur le mur de la porte, sur le mobilier et dans la commode. Lors d'une visite en compagnie de la direction du foyer, il a été confirmé que des mesures immédiates s'imposaient.

**Sources :** Observation et entretiens avec le personnel.

## **ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) N° 001 – Système de gestion des médicaments**

Problème de conformité n° 007 Ordre de conformité en vertu de la disposition 2 du paragraphe 154 (1) de la *LRSLD (2021)*.

### **Non-respect : du paragraphe 123 (1) du Règl. de l'Ont. 246/22**

Système de gestion des médicaments

Paragraphe 123 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée élabore un système interdisciplinaire de gestion des médicaments qui prévoit une gestion sécuritaire des médicaments et qui maximise les résultats d'une pharmacothérapie efficace pour les résidents.

**L'inspectrice ou l'inspecteur ordonne au titulaire de permis de se conformer à un ordre de conformité [LRSLD (2021), alinéa 155 (1) a) :**

**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 de London**

130, avenue Dufferin, 4<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

Plus particulièrement, le titulaire de permis doit :

A) S'assurer que la personne résidente reçoit ses médicaments conformément à l'ordonnance.

B) Former tout le personnel infirmier autorisé sur le processus d'obtention et de transcription d'une ordonnance complète, y compris des instructions importantes pour réduire les erreurs potentielles. Consigner la formation, y compris la date et le membre du personnel qui l'a fournie.

C) Tenir un dossier écrit pour tout ce qui est exigé aux points A) et B), jusqu'à ce que le ministère des Soins de longue durée juge que le titulaire de permis s'est conformé à cet ordre.

**Motifs**

Le titulaire de permis n'a pas veillé à respecter le système de gestion des médicaments mis en place par le foyer qui prévoit une gestion sécuritaire des médicaments et qui maximise les résultats d'une pharmacothérapie efficace pour une personne résidente.

Conformément à l'alinéa 11 (1) b) du Règl. de l'Ont. 246/22, le titulaire de permis était tenu de veiller à ce que les politiques élaborées pour garantir la transcription sécuritaire des ordonnances médicales soient respectées.

À la suite d'une analyse sanguine de routine sur une personne résidente, un résultat anormal a été constaté. Une infirmière autorisée a reçu par téléphone l'ordre de poursuivre l'administration d'un médicament.

Lors d'un entretien avec le médecin, il a été mentionné que l'ordonnance téléphonique était continue et qu'aucune date d'arrêt n'avait été indiquée. Le personnel infirmier autorisé avait transcrit l'ordonnance téléphonique pour une durée de trois jours. Après le troisième jour, il a été noté que l'administration du

**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 de London**

130, avenue Dufferin, 4<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

médicament avait été interrompue. Le directeur des soins infirmiers a reconnu que l'ordonnance téléphonique était incomplète, aucune date d'arrêt n'ayant été précisée.

Le personnel autorisé n'ayant pas clarifié l'ordonnance, la personne résidente n'a pas reçu de médicament pour corriger le résultat anormal constaté lors de l'analyse sanguine.

**Sources :** Notes d'évolution d'une personne résidente, formulaire d'ordonnance du prescripteur et résultats de laboratoire, politique sur la transcription des ordonnances et entretiens avec le personnel.

**Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le 10 juillet 2025.**

**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 de London**

130, avenue Dufferin, 4<sup>e</sup> étage  
London ON 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 permis 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.

**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 de London**

130, avenue Dufferin, 4<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

**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 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.

**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 de London**

130, avenue Dufferin, 4<sup>e</sup> étage  
London ON N6A 5R2  
Téléphone : 800 663-3775

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  
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).