

**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, bureau 105

Waterloo (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

## Rapport public

**Date d'émission du rapport :** 30 octobre 2025

**Numéro d'inspection :** 2025-1436-0004

**Type d'inspection :**

Plainte

Incident critique

**Titulaire de permis :** 1245556 Ontario Inc.

**Foyer de soins de longue durée et ville :** Burton Manor, Brampton

## RÉSUMÉ D'INSPECTION

L'inspection a eu lieu sur place aux dates suivantes : le 24 et du 27 au 30 octobre 2025.

L'inspection liée à la plainte concernait :

- Le signalement : n° 00156864 lié à une allégation de mauvais traitements.

L'inspection concernait l'incident critique (IC) suivant :

- Le signalement : n° 00156620 lié à une allégation de mauvais traitements.

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

Prévention et gestion relatives aux soins de la peau et des plaies

Prévention des mauvais traitements et de la négligence

## RÉSULTATS DE L'INSPECTION

**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, bureau 105  
Waterloo (Ontario) N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

## ORDRE DE CONFORMITÉ (OC) n° 001 Obligation de protéger

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

**Non-respect du : paragraphe 24 (1) de la LRSLD (2021)**

Obligation de protéger

Paragraphe 24 (1) Le titulaire de permis d'un foyer de soins de longue durée protège les résidents contre les mauvais traitements de la part de qui que ce soit et veille à ce que les résidents ne fassent l'objet d'aucune négligence de sa part ou de la part du personnel.

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

Le titulaire de permis doit veiller à ce qui suit :

1. Effectuer une analyse des causes profondes de l'incident critique (IC) identifié lié aux mauvais traitements.
2. Examiner les motifs de cet ordre de conformité et les résultats de l'analyse des causes profondes avec toutes les personnes préposées aux services de soutien personnel (PSSP) à temps plein et à temps partiel et le personnel autorisé dans une section du foyer.
3. Tenir une feuille de signatures confirmant l'achèvement de l'examen visé au point 2, qui comprendra la date de l'examen, le nom complet des membres du personnel qui y ont participé, leur désignation et la signature du membre du personnel.
4. Fournir une formation à toutes les PSSP à temps plein et à temps partiel ainsi

**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, bureau 105

Waterloo (Ontario) N2V 1K8

Téléphone : 888 432-7901

qu'au personnel autorisé sur la section du foyer concernant la prévention, la reconnaissance et le signalement de mauvais traitements des personnes résidentes. Cette formation doit inclure l'examen de scénarios de cas, ainsi que le rôle et la responsabilité du personnel respectif dans la réponse à de tels incidents.

5. Conserver au foyer de soins de longue durée un registre de la formation dispensée, comprenant les membres du personnel qui ont reçu la formation, la ou les personnes qui l'ont dispensée, le contenu de la formation, la ou les dates auxquelles elle a été dispensée et les signatures des membres du personnel indiquant qu'ils ont suivi la formation.

6. Conserver un registre écrit des mesures prises pour les points 1 à 5. Ce registre doit être mis à la disposition de l'inspecteur ou de l'inspectrice sur demande.

**Motifs**

Le titulaire de permis n'a pas veillé à ce qu'une personne résidente soit protégée contre les mauvais traitements d'ordre physique.

Selon le paragraphe 2 (1) du Règlement de l'Ontario 246/22, on entend par « mauvais traitement d'ordre physique », sous réserve du paragraphe (2), a) soit de l'usage de la force physique de la part d'une autre personne qu'un résident pour causer des lésions corporelles ou de la douleur.

Pour l'application de l'alinéa a) de la définition de « mauvais traitements d'ordre physique » figurant au paragraphe (1), les mauvais traitements d'ordre physique ne comprennent pas l'usage d'une force appropriée pour dispenser des soins ou aider une personne résidente dans les activités de la vie quotidienne, à moins que la force utilisée ne soit excessive dans les circonstances.

**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, bureau 105  
Waterloo (Ontario) N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

Un membre du personnel a fait un usage excessif de la force lorsqu'il s'est occupé d'une personne résidente.

Un autre membre du personnel et un étudiant ont assisté à l'incident, mais ne sont pas intervenus pour assurer la sécurité de la personne résidente. Le membre du personnel a continué à travailler dans le foyer après cet incident qui n'a pas été signalé, conformément à la politique écrite du foyer visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers les personnes résidentes.

Sources : politique visant à promouvoir la tolérance zéro en matière de mauvais traitements et de négligence envers une personne résidente, approuvée en décembre 2024, notes d'enquête interne du foyer, entretiens avec un membre de la famille, le directeur ou la directrice des soins infirmiers (DSI) et d'autres membres du personnel.

**Le titulaire de permis doit se conformer à cet ordre au plus tard le**

1<sup>er</sup> décembre 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 du Centre-Ouest**

609, rue Kumpf, bureau 105  
Waterloo (Ontario) N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

## RENSEIGNEMENTS SUR LA RÉVISION/L'APPEL

**PRENDRE ACTE** Le titulaire de permis a le droit de demander une révision par le directeur ou la directrice de cet (ces) ordre(s) ou de cet avis de pénalité administrative 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.

**Directeur**

a/s du coordonnateur des appels  
Direction de l'inspection des foyers de soins de longue durée

**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, bureau 105  
Waterloo (Ontario) N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

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 ou de la directrice n'est pas signifiée au titulaire de permis dans les 28 jours suivants, 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 ou la directrice et, aux fins d'un appel devant la CARSS, le directeur ou la directrice est réputé(e) 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 ou la directrice en vertu des articles 155 à 159 de la Loi;
- b) un APA délivré par le directeur ou la directrice 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

**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, bureau 105  
Waterloo (Ontario) N2V 1K8  
Téléphone : 888 432-7901

de santé. Si le titulaire de permis décide d'interjeter appel, il doit remettre un avis d'appel écrit dans les 28 jours suivants la date à laquelle il a reçu une copie de l'ordre, de l'APA ou de la décision du directeur ou de la directrice 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).