

— Une sécurité — *sur mesure*

dans les OSBL d'habitation pour aînés





Le Réseau québécois des OSBL d'habitation rassemble huit fédérations régionales qui soutiennent elles-mêmes plus d'un millier d'organismes gérant un parc immobilier de 48 000 logements. Parmi eux, quelque 500 organismes offrent au-delà de 27 000 logements destinés à des personnes âgées. Celles-ci y trouvent un milieu à la fois accessible, sécuritaire, stimulant et respectueux de leur autonomie.

Partout au Québec, les OSBL d'habitation font en sorte que le droit à un logement abordable et de qualité s'avère une réalité pour les milliers de personnes qui ont choisi d'y vivre.

Dans le présent document, le masculin est utilisé sans aucune discrimination et seulement dans le but d'alléger le texte.

Rédaction : Jacques Beaudoin

L'auteur tient à remercier toutes les personnes qui ont partagé leurs pratiques pour la préparation de ce document, et en particulier les directions des OSBL Alternatives communautaires d'habitation et d'intervention de milieu et Habitations Nouvelles Avenues pour leur disponibilité.

Réseau québécois des OSBL d'habitation
533, rue Ontario Est, bureau 206
Montréal (Québec) H2L 1N8
info@rqoh.com • www.rqoh.com • 514 846-0163

• 1^{re} édition • Pour obtenir et télécharger les mises à jour : www.rqoh.com

PRÉSENTATION

Au cours des dernières années, la sécurité des aînés a pris une place de plus en plus importante dans le débat public. Des cas de mauvais traitements survenus dans des résidences privées pour aînés ont incité le gouvernement québécois à adopter un certain nombre de mesures, dont le rehaussement des normes qui encadrent la certification de ces résidences.

À la suite des modifications qui y ont été apportées en 2013, le *Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés* – auquel nous référerons plus simplement dans ce document comme le « règlement sur la certification » – a suscité nombre de critiques de la part des OSBL d'habitation (OSBL-H) pour aînés, qui lui ont notamment reproché son caractère « mur à mur » qui ne tient pas compte de leur réalité ni du droit à l'autonomie des aînés qui y logent. Dans le cas de ceux qui n'offrent ni soins infirmiers, ni services d'assistance personnelle, il est apparu que les nouvelles normes pouvaient même avoir un effet inverse à celui souhaité, en amenant certains locataires à devoir déménager, faute de pouvoir payer l'augmentation du coût des loyers entraînée par l'implantation de ces normes. C'est ainsi que bon nombre de ces OSBL ont été contraints de se retirer du processus de certification.

Les pressions et représentations variées exercées par le milieu des OSBL-H pour aînés ont heureusement convaincu le ministre de la Santé et des Services sociaux de revoir le cadre réglementaire applicable. Au moment où ces lignes sont écrites, les discussions se poursuivent entre les divers intervenants concernés et le règlement final se fait toujours attendre.

Le présent document ne présume pas du résultat de ce processus. Il vise d'abord et avant tout à partager les meilleures pratiques que les OSBL-H pour aînés ont su mettre en place au fil des années. Bien avant que l'on parle de certification, les OSBL d'habitation ont été des précurseurs en matière de sécurité des aînés. Leur caractère communautaire, qui permet la prise en charge du bien-être des locataires par eux-mêmes et par l'ensemble du milieu, favorise un environnement sécurisant propice à leur mieux-être, tant pour la vie quotidienne que lors d'une situation de crise telle qu'un incendie.

Préparé à l'occasion de la tournée nationale « *Un toit pour tous* » du RQOH, ce document se veut un outil de référence qui devra éventuellement être mis à jour – c'est du moins ce que nous espérons! – après l'adoption du nouveau cadre réglementaire adapté à la réalité des OSBL-H que le ministre Barrette nous a promis. En ce sens, il s'agit d'un document évolutif, qui sera complété et bonifié par les suggestions des administrateurs, gestionnaires et locataires des OSBL qui en prendront connaissance.

Il s'adresse essentiellement aux OSBL-H pour aînés non certifiés n'offrant ni soins infirmiers, ni services d'assistance personnelle. Ceux qui offrent de tels services, tout comme ceux qui ont choisi de demeurer certifiés, sont tenus de se conformer aux normes prévues dans le règlement sur la certification et peuvent en outre se référer au *Manuel d'application* publié par le MSSS, disponible sur le Web à l'adresse suivante : <http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2012/12-843-03W.pdf>.

Quant aux OSBL-H pour aînés non certifiés, notez que les pratiques partagées dans le présent document ne sauraient remplacer quelque autre loi ou règlement qui leur soit applicable. Elles devraient en outre être adaptées à leur situation particulière et faire l'objet de discussions avec les membres du personnel, les bénévoles et les locataires, dans le respect de l'autonomie de ces derniers. Par ailleurs, leur implantation et leur mise en œuvre devraient faire l'objet d'une résolution formelle du conseil d'administration, qui pourra aussi être appelé à en réévaluer périodiquement la pertinence.

SYSTÈMES D'APPEL À L'AIDE



De type fixe ou mobile, les systèmes d'appel à l'aide permettent d'obtenir, en cas de besoin, l'assistance d'une personne disponible sur place ou des services d'urgence. Ces systèmes peuvent être reliés à un fournisseur externe (centrale d'appels) ou à la ressource disponible sur place dans la résidence (ex. : le bureau du gestionnaire).

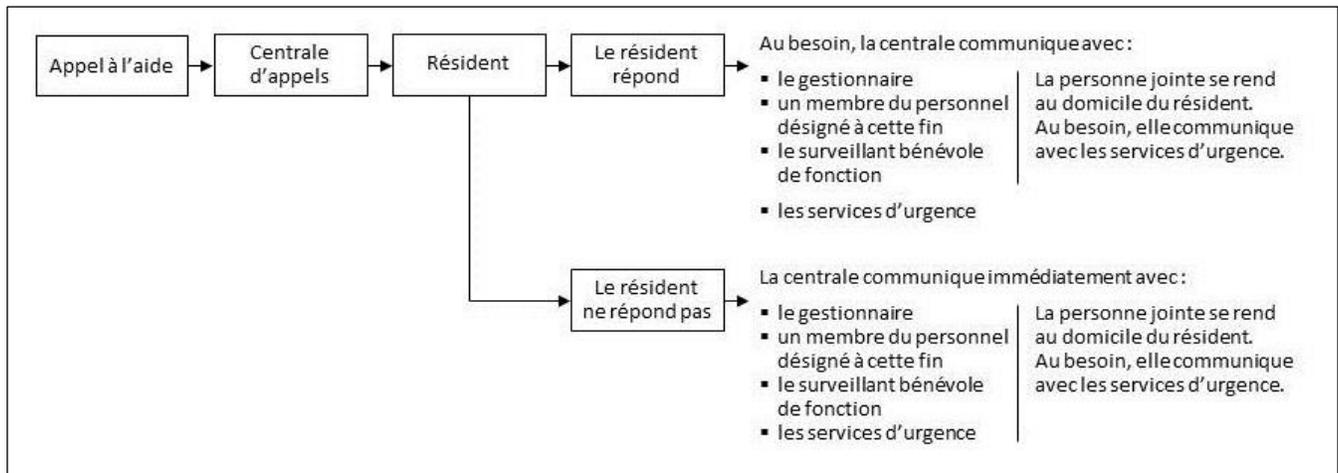
Dans l'un ou l'autre cas, il est important **que le schéma de réponse soit clairement établi** et compris par chacun des intervenants concernés.

- Dans les cas où un système d'appel à l'aide fixe est déjà installé, le gestionnaire devrait vérifier régulièrement le bon état de fonctionnement du système; si celui-ci est relié à un système central, la fiabilité du fournisseur désigné devrait également être réévaluée périodiquement.
- Dans les cas où aucun système d'appel à l'aide fixe n'est installé, le gestionnaire peut conclure une entente avec un fournisseur intéressé et apte à offrir un système d'appel à l'aide mobile aux résidents. Cela fait, on recommande au gestionnaire d'informer chaque résident de la possibilité d'obtenir ce service et de lui en communiquer les modalités.

En bout de ligne, ce sera toujours au locataire de décider s'il souhaite, ou pas, se procurer un tel système d'appel à l'aide mobile et de souscrire au service proposé par le fournisseur. Cela dit, il pourrait éventuellement s'avérer prudent pour le gestionnaire de l'OSBL de consigner les refus : un modèle de formulaire à cet effet est suggéré à l'**annexe 1**.

En soi, dans un OSBL-H pour aînés dont les locataires sont autonomes et aptes à faire appel eux-mêmes aux services d'urgence, les systèmes d'appel à l'aide – qu'ils soient fixes ou mobiles – peuvent être perçus comme peu ou pas nécessaires, particulièrement si les locataires disposent d'un numéro de téléphone où ils peuvent joindre un membre du personnel ou un surveillant bénévole (locataire ou membre du voisinage immédiat – voir en page 5). Ces systèmes peuvent toutefois s'avérer utiles parmi un ensemble de mesures intégrées, en particulier dans les situations de perte d'autonomie de certains résidents. Si un gestionnaire constatait une telle perte d'autonomie chez un résident ayant initialement indiqué son refus de recourir au système d'appel à l'aide, il serait d'ailleurs pertinent de lui en parler de nouveau.

EXEMPLE DE SCHÉMA DE RÉPONSE D'UN SYSTÈME D'APPEL À L'AIDE (FIXE OU MOBILE) :



D'autres formules sont évidemment possibles et peuvent s'avérer tout aussi efficaces; l'important étant que chacun des intervenants concernés sache précisément ce qu'on attend de lui.

SURVEILLANCE COMMUNAUTAIRE

Locataire ou bénévole surveillant

L'environnement particulier des habitations communautaires rend possible aux OSBL d'habitation pour aînés de faire appel à l'engagement et la solidarité des locataires et de leurs voisins immédiats pour offrir une aide et un soutien continus aux résidents qui éprouveraient quelque besoin.

Durant les heures où le gestionnaire et les membres du personnel sont présents, c'est bien sûr à eux que cette responsabilité échoit. Mais qu'en est-il en dehors des heures de bureau de la gestion? L'une des façons les plus simples d'assurer une surveillance qui soit à la fois efficace et respectueuse des caractéristiques des OSBL-H pour aînés autonomes – qui, rappelons-le, ne sont ni des CHSLD, ni des ressources intermédiaires – c'est de mettre en place **un système de bénévoles responsables**. Ceux-ci seront appelés à intervenir en cas de besoin pour tout problème pouvant survenir en l'absence d'un membre du personnel. Il s'agit là d'un mécanisme éprouvé, utilisé avec succès depuis plusieurs années par plusieurs OSBL.

Le plus fréquemment ces bénévoles seront désignés **parmi les locataires eux-mêmes**, mais il peut aussi s'agir **de membres du voisinage immédiat** volontaires et disponibles pour assumer cette tâche.

Pour être pleinement efficace, ce système doit être planifié minutieusement. Sa mise en place devrait également être dûment autorisée par une résolution du conseil d'administration de l'OSBL.

L'horaire de fonction des bénévoles devrait être établi **par rotation**, en tenant évidemment compte de leur disponibilité, de manière à s'assurer qu'**au moins un bénévole surveillant soit disponible en tout temps** en l'absence des membres du personnel.

Idéalement, ces bénévoles auront complété avec succès les formations de **secourisme général** et de **réanimation cardiorespiratoire** dispensées par un organisme reconnu, tel l'Ambulance Saint-Jean et la Croix-Rouge canadienne.

Leurs tâches devront en outre être établies clairement **et leur engagement consigné dans un formulaire** prévu à cet effet (un modèle est suggéré à l'**annexe 2**). Les bénévoles responsables agiront comme personnes-ressources auprès des résidents de l'OSBL. Ils peuvent aussi se voir confier certaines tâches générales de surveillance en lien avec la sécurité de l'immeuble et des résidents : ronde de vérification du verrouillage des portes d'entrée dans l'immeuble; vérification de la mise en service des systèmes d'alarme; repérage visuel des manquements à la sécurité des lieux; etc.

Il va sans dire que chacun de ces bénévoles doit être informé des procédures à suivre et des ressources auxquelles s'adresser en cas d'urgence.

Dans les cas où un système d'appel à l'aide fixe est installé ou le résident a souscrit à un système d'appel à l'aide mobile, le bénévole surveillant pourra être identifié comme l'une des personnes à contacter par la centrale d'appels, selon le protocole convenu. Plus fréquemment, les résidents se verront simplement communiquer **un numéro de téléphone unique pour joindre le bénévole surveillant** en-dehors des heures d'ouverture de bureau. Pour l'OSBL-H, il suffit de se procurer un appareil de téléphone cellulaire, dont le numéro sera communiqué aux locataires, et qui sera remis à tour de rôle aux bénévoles qui assurent la surveillance.

EXEMPLE D'UN AIMANT À APOSER
SUR LE FRIGO À DISTRIBUER
À CHAQUE LOCATAIRE :



EXEMPLE D'AFFICHE À APOSER PAR ROTATION
DANS LES ESPACES COMMUNS POUR INFORMER LES
LOCATAIRES DU NOM DU BÉNÉVOLE EN FONCTION :



Système d'accroche-portes

En complément au système des bénévoles responsables ou dans les cas où un tel mécanisme n'a pas encore été mis en place, il est possible d'implanter **un système d'accroche-portes** auquel les locataires qui le souhaitent pourront adhérer (leur engagement étant alors volontaire).



Il s'agit, pour l'OSBL, de remettre aux locataires ayant accepté la proposition un accroche-porte similaire à celui qui est présenté ci-contre. Ces locataires sont alors invités **à installer quotidiennement leur accroche-porte** sur la poignée de la porte d'entrée principale de leur logement avant l'heure convenue **et à le retirer par la suite**, encore là avant l'heure préalablement convenue. Des **rondes de vérification** subséquentes permettent d'identifier rapidement les situations où un résident pourrait être en difficulté. Notez qu'un tel mécanisme peut s'avérer particulièrement approprié dans les cas où des résidents sont en perte d'autonomie.

EXEMPLE :

- Le locataire doit installer son accroche-porte avant 20 h 00.
- La ronde de vérification est faite vers 21 h 00.
- Le lendemain matin, le locataire doit enlever son accroche-porte avant 8 h 30.
- La ronde de vérification est faite vers 9 h 00.

Les rondes de vérification peuvent être effectuées par un membre du personnel, un bénévole surveillant ou encore, **par un autre locataire ayant accepté d'accomplir précisément cette tâche** (on peut penser, dans ce cas, qu'il pourrait y avoir un locataire par étage recruté à cette fin).

La procédure à suivre lorsque l'accroche-porte n'est pas au bon endroit au bon moment doit être clairement établie et connue autant des locataires participants que des personnes qui effectuent les rondes de vérification. **Notez qu'en aucun cas, ces dernières ne doivent entrer de leur propre chef à l'intérieur du logement visé** : il s'agit ici d'une situation différente de celle où le résident a utilisé le système d'appel à l'aide à sa disposition pour requérir l'intervention d'un tiers.

EXEMPLE DE PROCÉDURE À SUIVRE LORSQUE L'ACCROCHE-PORTE N'EST PAS AU BON ENDROIT AU BON MOMENT :

- La personne qui effectue la ronde de vérification cogne à la porte.
- S'il n'y a pas de réponse, elle tente de contacter le locataire par téléphone, un peu plus tard.
- S'il n'y a pas de réponse, elle contacte la personne-ressource préalablement identifiée par le locataire.
- Si elle ne peut la joindre, elle essaie de faire une vérification visuelle, accompagnée d'une autre personne.
- S'il s'avère finalement impossible de s'assurer du bien-être du locataire, elle appelle les services d'urgence.

Lorsque la personne qui effectue la ronde de vérification doit recourir aux services d'urgence, elle devra préciser à quel titre et dans quel contexte elle le fait, et leur fournir tous renseignements pertinents.

Il est par ailleurs suggéré d'utiliser les formulaires présentés à l'**annexe 3** pour consigner l'inscription des locataires qui souhaitent se prévaloir de ce système et l'engagement des locataires qui effectueront les rondes de vérification (dans les cas où celles-ci ne sont faites ni par un membre du personnel, ni par un bénévole surveillant).

Jumelage entre locataires



Un autre moyen de faire appel à l'engagement et à la solidarité des locataires âgés qui ont choisi l'habitation communautaire, c'est de les inviter à **se « jumeler » les uns les autres**, que ce soit en duo ou encore par petits groupes de trois ou quatre résidents. Cela peut être fait **de manière formelle** – où chaque volontaire sera officiellement jumelé avec un ou quelques-uns de ses voisins – **ou informelle** : dans ce cas, il s'agira surtout de créer un environnement qui valorise l'entraide et le fait de veiller les uns sur les autres. Les activités collectives offertes par l'OSBL (repas, loisirs, etc.) deviennent autant d'occasion de s'assurer du bien-être

de tous et chacun et de repérer les situations où un des résidents pourrait avoir besoin de soutien.

Si l'on opte pour un système de jumelage formel, l'OSBL devrait tenir **une liste à jour des locataires qui y participent** qui précise qui est jumelé avec qui (voir l'**annexe 4**). Les locataires ainsi jumelés sont invités à échanger leurs numéros de téléphone ainsi que les coordonnées d'une personne-ressource à contacter en cas de besoin. En cas d'inquiétude, par exemple lorsqu'une personne avec qui on est jumelé s'absente d'une activité à laquelle elle était censée participer et qu'elle ne répond pas aux appels qu'on lui loge, on pourra communiquer avec la personne-ressource et au besoin, en informer le gestionnaire de l'OSBL.

Qu'il soit formel ou informel, le jumelage entre locataires doit demeurer respectueux de leur intimité, de leur autonomie et surtout, de leur volonté, ou non d'y participer. Il s'agit d'une option offerte aux résidents qui souhaitent pouvoir compter sur l'un ou l'autre de leurs voisins avec qui ils sont à l'aise et en qui ils ont confiance.

Pair

Le programme PAIR est un service gratuit disponible dans plus de 900 municipalités à travers la province, qui s'adresse notamment aux personnes seules ou en perte d'autonomie. À chaque jour, à une heure prédéterminée, le système appelle l'abonné; si ce dernier répond, le système en déduit que tout va bien. Dans le cas où l'abonné ne répond pas, deux ou trois autres appels sont effectués. Si ces tentatives demeurent vaines, une alerte est aussitôt déclenchée et des démarches sont entreprises afin d'effectuer une vérification de la situation.

Il s'agit donc d'une ressource supplémentaire à laquelle les locataires des OSBL-H pour âgés peuvent avoir accès : il suffit de les référer au Comité provincial Pair au **1 877 997-PAIR (7247)**.

Pour plus d'information : **www.programmepair.com**

RAPPEL : L'implantation et la mise en œuvre des mécanismes de surveillance communautaire doivent faire l'objet de discussions avec les locataires; ils devraient en outre être adoptés formellement par une résolution du conseil d'administration.

SÉCURITÉ INCENDIE

L'existence d'un **plan de sécurité incendie** minutieusement préparé et la tenue régulière d'**exercices d'évacuation** constituent à n'en pas douter les éléments les plus fondamentaux pour assurer la sécurité des personnes en cas d'incendie dans une résidence pour aînés. Les normes de construction les plus sévères et les systèmes de protection les plus performants (alarme, détecteurs, gicleurs...) ne seront jamais aussi efficaces si rien n'a été planifié pour assurer l'évacuation des résidents et que ceux-ci n'ont pas été informés des procédures à suivre et impliqués dans leur mise en œuvre.

L'article 15 du règlement sur la certification prévoit que le plan de sécurité incendie « doit contenir, au minimum, les renseignements et documents suivants » :

- 1° le délai maximal à l'intérieur duquel les résidents doivent être évacués;
- 2° une liste des résidents spécifiant, pour chacun d'entre eux, la ou les mesures à prendre pour assurer leur évacuation en lieu sûr;
- 3° les coordonnées téléphoniques des personnes à prévenir lors d'un incendie pour assurer l'hébergement des résidents;
- 4° le nom des membres du personnel responsables, pour chaque quart de travail, d'appliquer les mesures d'évacuation ainsi que la description des tâches qu'ils doivent accomplir à cette occasion;
- 5° l'inventaire du matériel de protection incendie;
- 6° le croquis des plans de chacun des étages de la résidence, illustrant les trajets d'évacuation et l'emplacement du matériel de protection incendie;
- 7° le nom et les coordonnées des organismes, des établissements, des institutions ou des particuliers s'étant engagés à apporter leur aide en cas d'évacuation et à prendre en charge les personnes évacuées ainsi qu'une copie des ententes conclues avec ceux-ci;
- 8° une liste des numéros de téléphone permettant de joindre les services d'urgence;
- 9° les rapports d'observation des exercices d'évacuation effectués au cours des 3 dernières années, s'ils sont disponibles.

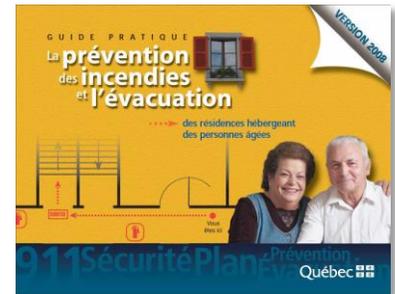
Le règlement précise aussi que le plan de sécurité incendie doit être conçu à l'aide du guide intitulé *La prévention des incendies et l'évacuation des résidences hébergeant des personnes âgées* et de son complément, publiés par le ministère de la Sécurité publique. Ces documents sont disponibles sur le Web, respectivement :

- www.securitepublique.gouv.qc.ca/fileadmin/Documents/securite_incendie/publications/guide_ages/guide_evacuation_aines.pdf
- www.securitepublique.gouv.qc.ca/fileadmin/Documents/securite_incendie/publications/guide_ages/complement_2011.pdf

Pour ceux qui en sont à l'élaboration de leur premier plan de sécurité incendie, il est fortement suggéré de le faire **en partenariat avec le service de sécurité incendie** de sa localité. Des OSBL qui l'ont déjà fait rapportent que cette collaboration s'est avérée très précieuse : les services de sécurité incendie ont procédé à une inspection minutieuse des lieux et leur ont donné des conseils pour l'évacuation de l'immeuble.

Il est important que non seulement les membres du personnel (y compris celui des entreprises sous-traitantes), **mais aussi l'ensemble des bénévoles réguliers et des résidents soient impliqués** dans la prise en charge du plan de sécurité incendie. Celui-ci doit notamment prévoir **la désignation des personnes responsables** d'appliquer les mesures d'évacuation sur chaque étage des bâtisses gérées par l'OSBL et de procéder au décompte, une fois l'évacuation complétée. De plus, **chaque résident devrait être personnellement et régulièrement informé** de la procédure à suivre en cas d'incendie.

On recommande en outre de tenir **au moins un exercice d'évacuation par année** – idéalement deux. Les résultats de chaque exercice doivent être consignés et suivis par une mise à jour du plan de sécurité incendie, après discussion et évaluation des résultats obtenus. Encore là, la collaboration du service de sécurité incendie est souhaitable; ce dernier peut être invité à y assister et à le commenter, à tous les deux ou trois ans. Ses recommandations seront alors prises en compte et communiquées aux résidents lorsque cela s'avère pertinent. La tenue de tels exercices d'évacuation est souvent vue comme une corvée par les gestionnaires et comme un véritable embarras par les locataires; il s'agit pourtant d'un moyen rassurant et éprouvé pour faire en sorte que tous sachent précisément quoi faire en cas d'évacuation et pour que cela leur revienne comme un automatisme en cas d'une véritable situation d'urgence.



Pour faciliter l'intervention des services d'urgence en cas d'évacuation, des OSBL utilisent **un autre système d'accroche-portes** – ceux-là de couleur rouge. Ces panneaux bien visibles sont remis à chaque locataire; en cas d'évacuation, on leur demande d'accrocher le panneau sur la poignée, sur le devant de leur porte d'entrée principale, de sorte que les premiers intervenants puissent repérer en un coup d'œil les logements où la probabilité d'y trouver des personnes n'ayant pas encore été évacuées est plus grande.

Les OSBL d'habitation étant parties prenantes, de par leur mission, d'un réseau d'entraide et de solidarité avec d'autres organismes communautaires, il leur est possible de conclure **des ententes de coopération** avec ces organismes en cas de sinistre, dont les ressources pourront être mises à contribution, que ce soit pour transporter ou pour relocaliser temporairement les locataires évacués.

À propos des gicleurs : Dans la foulée du rapport du coroner sur la tragédie de L'Isle-Verte, le ministre responsable de la Régie du bâtiment, Sam Hamad, a annoncé qu'à quelques exceptions près, la totalité des résidences privées pour aînés devront voir à l'installation de systèmes de gicleurs d'ici 2020. Pour l'instant, cette mesure ne vise que les résidences certifiées, mais le ministre a déjà manifesté sa volonté de l'étendre éventuellement à toutes les habitations qui accueillent des personnes âgées. Le RQOH a entrepris des démarches pour convaincre les autorités concernées de financer ces travaux dans les OSBL-H qui ne disposent pas encore de tels systèmes.

SÉCURITÉ EN VRAC

— INFORMATION ET PRÉVENTION —

Les moments où l'ensemble des locataires sont réunis (par exemple, à l'occasion des repas et des activités de loisirs) sont autant d'occasions où les gestionnaires des OSBL d'habitation pour aînés peuvent diffuser des capsules d'information et des rappels en matière de sécurité. De la même manière qu'un partenariat devrait être établi avec le service de sécurité incendie, il est possible d'obtenir la collaboration des services de police et en particulier de leurs agents sociocommunautaires; on peut les inviter à venir occasionnellement informer les résidents des moyens et comportements à adopter pour assurer leur sécurité et prévenir les dangers auxquels ils peuvent être confrontés.

— POUR FACILITER L'INTERVENTION DES PREMIERS RÉPONDANTS —

Une des exigences du règlement sur la certification ayant fait l'objet de nombreuses critiques est celle qui oblige toute résidence (y compris celles qui n'offrent ni soins infirmiers, ni services d'assistance personnelle) à tenir un dossier comprenant toute une série de renseignements d'ordre médical et personnel. Si l'objectif est de faciliter l'intervention des premiers répondants en cas d'urgence, le même résultat peut être obtenu sans porter atteinte à la vie privée des locataires. Il s'agit simplement de les inviter à apposer dans leur logement, s'ils le désirent, une petite fiche semblable à celle que l'on voit ci-contre, où ils pourront indiquer les renseignements qui leur sont pertinents. Cette fiche pourrait être distribuée en même temps que l'aimant suggéré à la section « Surveillance communautaire – Locataire ou bénévole surveillant », qui rappelle les numéros à composer en cas d'urgence : la fiche pourra ainsi être apposée facilement sur un appareil électroménager.



Une fiche d'urgence intitulée « RENSEIGNEMENTS PERSONNELS EN CAS D'URGENCE ». Elle est présentée dans un cadre à pointillés et comporte un bandeau rouge en haut à gauche. À droite du bandeau se trouvent des barres verticales rouges de différentes hauteurs. En haut à droite, il y a un petit pictogramme d'urgence avec le texte : « Du lundi au vendredi de 9 h à 16 h / Contactez le Bureau au / 000 000-0000 / En dehors des heures de bureau / Locataire-surveillant-bénévole / 000 000-0000 / INFO-SANTÉ 811 / EN CAS D'URGENCE 911 ». Le formulaire principal contient les champs suivants : Nom et prénom : _____, N° assurance-maladie : _____, Nom du médecin traitant : _____, Hôpital où on a votre dossier : _____, Personne à contacter en cas d'urgence : _____, Tél. : _____ Lien avec cette personne : _____, et une section « Autres informations pertinentes pour les services d'urgence : _____ » avec deux lignes de texte supplémentaires.

— GESTION DES PRODUITS DANGEREUX ET ENTRETIEN SÉCURITAIRE —

Comme le prévoit le règlement sur la certification, tout produit dangereux en possession de la résidence doit être entreposé dans un espace de rangement sécuritaire fermé à clé, auquel seules les personnes concernées ont accès. Par ailleurs, qu'il soit réalisé par leur propre personnel ou par une entreprise sous-traitante, l'entretien des espaces communs et, s'il y a lieu, celui des logements doit être effectué de manière à respecter les règles de sécurité. Le cas échéant, une attention spéciale doit être portée au choix de l'entreprise sous-traitante, pour s'assurer que son personnel soit correctement formé en cette matière.

De la même manière, on doit s'assurer qu'aucun médicament ne soit conservé ni accessible dans les espaces communs.

— PARTICIPATION À LA MUTUELLE DE PRÉVENTION DES OSBL D’HABITATION —

MUTUELLE DE PRÉVENTION DES OSBL D’HABITATION

Les OSBL ayant des employés et qui adhèrent à la **Mutuelle de prévention des OSBL d’habitation** bénéficient dans ce cadre de formations gratuites adaptées à leurs besoins, incluant par exemple la formation de secourisme en milieu de travail. Bien que ces formations aient d’abord pour objectif de prévenir les accidents de travail, elles contribuent nécessairement à rehausser la vigilance des gestionnaires et employés qui les suivent face à toute situation dangereuse pouvant survenir dans ce qui est aussi le milieu de vie des locataires. Les gestionnaires et employés deviennent ainsi des agents de repérage et de prévention des risques, ce qui ne peut que contribuer à la sécurité de tous.

Pour plus d’information : www.rqoh.com/services/mutuelle-de-prevention-des-osbl-dhabitation

— TROUSSE DE PREMIERS SOINS —

Le règlement sur la certification oblige toute résidence privée pour aînés à se munir de trousse de premiers soins marquée d’un signe distinctif et « faciles d’accès pour le personnel », ce à quoi il faudrait ajouter « et aux personnes responsables des mécanismes de surveillance communautaire ». Le contenu de la trousse, détaillé à l’annexe V du règlement, s’inspire de ce qui est déjà prévu pour les trousse maintenues par les employeurs en vertu du *Règlement sur les normes minimales de premiers secours et de premiers soins*, cela à **deux exceptions près** : les RPA doivent y ajouter des gants jetables et un masque de poche avec soupape unidirectionnelle pour la réanimation cardio-respiratoire.

Le ministère de la Santé et des Services sociaux recommande de rendre une trousse disponible sur chaque étage du bâtiment, de procéder hebdomadairement ou mensuellement à la vérification de son contenu ainsi qu’à son réapprovisionnement, et de compléter à chaque fois une fiche de vérification.

Rappelons qu’il n’existe aucun fournisseur officiel ou accrédité par la CSST ou quelque autre organisme gouvernemental pour vendre la trousse de premiers soins. C’est donc la responsabilité du gestionnaire de l’OSBL de s’assurer qu’elle contient tout le matériel prescrit et en quantité suffisante.

— BILAN DE SANTÉ ET ENTRETIEN PRÉVENTIF DES IMMEUBLES —

Les OSBL d’habitation pour aînés qui procèdent régulièrement au bilan de santé de leur immeuble (incluant la vérification des dispositifs de sécurité qui s’y trouvent) et qui appliquent un programme d’entretien préventif s’assurent non seulement de la pérennité de leur cadre bâti, mais ils diminuent ce faisant d’autant le risque que survienne un incident susceptible de mettre en danger la sécurité des locataires. Cela contribue à faire des OSBL-H pour aînés des résidences de qualité, sécuritaires et centrées sur leurs besoins.

— CONTRÔLE DES ACCÈS DANS LES IMMEUBLES —

Il va sans dire que les locataires des OSBL d’habitation pour aînés sont en tout temps libres de leurs allées et venues et peuvent recevoir les invités de leur choix. Il reste néanmoins souhaitable qu’une surveillance préventive soit exercée à l’égard des personnes autorisées à entrer dans les immeubles. Des rappels des règles élémentaires à observer (ex. : n’ouvrir qu’aux personnes que l’on connaît et à celles dont on attend la visite) devraient être faits régulièrement auprès des résidents. Là où l’aménagement physique des lieux le permet, il est en outre possible de prévoir une aire de réception où les visiteurs devront s’annoncer durant les heures de bureau de l’OSBL.

— ABSENCES INEXPLIQUÉES ET RISQUES D'ERRANCE —

Dans les OSBL d'habitation qui accueillent des aînés autonomes, les mécanismes de surveillance communautaire présentés plus haut (locataire ou bénévole surveillant, accroche-portes, jumelage entre locataires...) devraient généralement s'avérer largement suffisants pour repérer les situations où un résident se retrouve dans une situation qui nécessite l'intervention d'un tiers, voire éventuellement des services d'urgence.

Pour ceux qui offrent des soins infirmiers ou des services d'assistance personnelle, le règlement sur la certification actuellement en vigueur leur impose de « prendre toutes les mesures nécessaires pour éviter que [la] clientèle à risque d'errance quitte la résidence ou le terrain où elle est située ».

L'annexe IV du règlement prévoit en outre la procédure à suivre en cas d'absence inexplicée d'un résident. Sous réserve des adaptations nécessaires, cette procédure peut être utilisée par les gestionnaires d'un OSBL-H pour aînés non certifié, si un tel événement se produit.

— AVERTISSEMENT DE CHALEUR ACCABLANTES ET D'ÉPIDÉMIE DE MALADIE INFECTIEUSE —

Les directions régionales de santé publique émettent occasionnellement des avis d'avertissement de chaleur accablante ou d'apparition d'une épidémie de maladie infectieuse. Ces avis sont généralement accompagnés de conseils et recommandations que les gestionnaires d'OSBL-H pour aînés devraient appliquer et transmettre sans délai à leurs locataires.

Dans le premier cas (chaleur accablante), il est habituellement recommandé d'informer les locataires de la disponibilité des salles climatisées aménagées dans leur immeuble ou sinon, dans les immeubles ou centres communautaires du voisinage.

Dans le deuxième cas (épisode épidémique), on peut recourir aux moyens de communication habituellement en place dans les OSBL-H pour transmettre les conseils et recommandations à suivre pour prévenir la propagation : diffusion d'un bulletin d'information; communication verbale à l'occasion des repas et activités de loisirs, etc.

— REGISTRE DES INCIDENTS ET DES ACCIDENTS —

L'article 55 du règlement sur la certification oblige l'exploitant d'une résidence pour aînés à « tenir un registre des incidents et des accidents qui surviennent dans la résidence et qui impliquent un résident ». Même s'ils ne sont pas tenus de le faire, les OSBL d'habitation pour aînés qui se sont soustraits à la certification ont tout intérêt à se munir d'un outil de travail similaire.

Le fait de consigner les incidents, accidents et situations à risque permet de mieux cerner les causes et circonstances entourant ces événements et d'adopter les mesures qui permettront de les prévenir. Pour plus de détails, on peut se référer à la section 2.16 du *Manuel d'application* du règlement.

POUR CONCLURE

Tel que mentionné en introduction, les mécanismes et procédures évoqués dans ce document sont présentés comme des suggestions destinées principalement aux OSBL-H pour aînés non certifiés n'offrant ni soins infirmiers, ni services d'assistance personnelle.

Nous souhaitons voir cet outil de référence évoluer à mesure que les administrateurs, gestionnaires et locataires des OSBL le commenteront et partageront leurs propres expériences. Idéalement, cet outil viendra illustrer et compléter le nouveau cadre réglementaire dont nous souhaitons l'adoption et accompagnera les OSBL d'habitation pour aînés qui choisiront d'entreprendre les démarches pour obtenir de nouveau leur certification.

Dans tous les cas, **la discussion collective et le partage d'information entre les administrateurs, gestionnaires et locataires** demeurent une condition essentielle de succès dans la mise en œuvre et l'implantation de toute mesure ou procédure en matière de sécurité.

C'est ainsi que l'habitation communautaire continuera à se distinguer comme **un choix et un milieu de vie privilégié** pour les prochaines générations d'aînés!



RQOH

533, rue Ontario Est, bureau 206, Montréal (Québec) H2L 1N8
514 846-0163 • 1 866 846-0163

info@rqoh.com • www.rqoh.com • facebook.com/ReseauQuebecoisOsblHabitation



Fédération de Laval, Laurentides et Lanaudière des OSBL d'habitation (FLOH)

260A, boul. Cartier Ouest
Laval (Québec) H7N 6K7
450 662-6950 • 1 888 662-0399



Fédération des OSBL d'habitation de Montréal (FOHM)

2310, boul. de Maisonneuve Est
Montréal (Québec) H2K 2E7
514 527-6668



Fédération des OSBL d'habitation du Bas-St-Laurent, de la Gaspésie et des Îles (FOHBGI)

15, rue Fraser
Rivière-du-Loup (Québec) G5R 1C1
418 867-5178



Fédération régionale des OSBL d'habitation de la Montérégie et de l'Estrie (FROHME)

311, rue McLeod
Châteauguay (Québec) J6J 2H8
450 201-0786



Fédération régionale des OSBL d'habitation de Mauricie, Centre-du-Québec (FROHMCQ)

1160, Terrasse Turcotte
Trois-Rivières (Québec) G7N 1P9
819 697-3004



Fédération régionale des OSBL en habitation de Québec, Chaudière-Appalaches (FROHQC)

2010, Sir-Mathias-Tellier
Québec (Québec) G1J 1G5
418 614-2495 • 1 877 499-9656



Fédération régionale des OSBL d'habitation de Saguenay Lac St-Jean, Chibougamau-Chapais, Côte-Nord (FROH-SLSJCCCN)

5801, boul. Talbot
Saguenay (Québec) G7N 1V9
418 402-0504 • 1 877 402-0504



Regroupement des OSBL d'habitation et d'hébergement avec support communautaire de l'Outaouais (ROHSCO)

28, rue Caron
Gatineau (Québec) J8Y 1Y7
819 205-3485

ANNEXE 1 — Exemple de formulaire de refus de recourir au système mobile d'appel à l'aide

Refus du recours au système mobile d'appel à l'aide

- Par la présente, je confirme avoir été informé de la possibilité d'avoir recours à un système mobile d'appel à l'aide.
- Je refuse d'avoir recours au système d'appel à l'aide proposé par le locateur.

Nom du locataire : _____

N° du logement : _____

Signature du locataire
(ou de son mandataire) : _____

Signature du locateur
(ou de son mandataire) : _____

Date : ____ / ____ / ____

ANNEXE 2 — Exemple de fiche d'engagement du locataire ou bénévole surveillant

Fiche d'engagement du locataire ou bénévole surveillant

Nom : _____

Locataire :

Membre du voisinage :

N° du logement : _____

Adresse : _____

Tél. : _____

Tél. : _____

Je m'engage à agir comme surveillant bénévole et à demeurer à cette fin disponible selon l'horaire suivant :

Je m'engage à avertir le responsable de l'OSBL signataire de cette fiche si je ne suis pas disponible pour l'une ou l'autre des plages horaires qui me sont assignées et à respecter la confidentialité, l'intimité et la vie privée des locataires de l'OSBL.

J'ai complété avec succès les formations suivantes :

Secourisme général :

Réanimation cardiorespiratoire :

Organisme dispensateur :

Organisme dispensateur :

Date : ____ / ____ / ____

Date : ____ / ____ / ____

Signature du locataire ou bénévole surveillant :

Signature du responsable de l'OSBL :

Date : ____ / ____ / ____

ANNEXE 3 — Exemples de formulaires de participation au mécanisme d'accroche-portes

Inscription au système d'accroche-portes

Nom : _____

N° du logement : _____ Tél. : _____

Personne-ressource à contacter : _____

Lien avec le locataire : _____ Tél. : _____

Cette personne possède une clé de chez moi : OUI NON

Je confirme par la présente ma volonté de participer au système d'accroche-portes tel que proposé.

Si je dois m'absenter et que je me trouve dans l'impossibilité de poser ou d'enlever mon accroche-porte au moment convenu, je m'engage à en aviser la personne responsable de la ronde de vérification sur mon étage ou le gestionnaire de l'OSBL.

Je comprends que le fait de ne pas avoir posé ou enlevé mon accroche-porte avant l'heure de ronde convenue entraînera un certain nombre de vérifications, incluant éventuellement une tentative de contact avec la personne-ressource identifiée ci-haut, pouvant aller jusqu'à un appel aux services d'urgence.

Signature : _____

Date : ____ / ____ / ____

À COMPLÉTER PAR L'OSBL :

Nom de la personne responsable
de la ronde de surveillance : _____

Téléphone : _____

Nom du gestionnaire à contacter
en cas de nécessité : _____

Téléphone : _____

ANNEXE 3 (suite)

Système d'accroche-portes - Engagement du bénévole

Nom : _____

N° du logement : _____ Tél. : _____

Préciser l'étage et/ou les numéros de porte sous la responsabilité du bénévole :

Préciser l'horaire des rondes à effectuer :

Je m'engage à effectuer les rondes de vérification identifiées plus haut. En cas d'impossibilité, je m'engage à en aviser le gestionnaire de l'OSBL dans les meilleurs délais.

Je m'engage à appliquer la procédure qui suit lorsque l'accroche-porte n'est pas au bon endroit au moment prévu :

1. Cogner à la porte du locataire.
2. S'il n'y a pas de réponse, téléphoner au locataire dans les 30 minutes qui suivent.
3. S'il n'y a toujours pas de réponse, contacter la personne-ressource dont les coordonnées sont indiquées sur le formulaire d'inscription du locataire et s'assurer qu'elle interviendra auprès du locataire.
4. Dans l'impossibilité de joindre cette personne-ressource, se faire accompagner d'un témoin pour tenter d'effectuer une vérification visuelle.
5. S'il reste un doute quant au bien-être du locataire, appeler les services d'urgence et leur communiquer l'information pertinente.

Je m'engage à respecter la confidentialité, l'intimité et la vie privée des locataires participants.

Signature : _____

Date : ____ / ____ / ____

À COMPLÉTER PAR L'OSBL :

Nom du gestionnaire à contacter : _____

Téléphone : _____

ANNEXE 4 — Exemple de formulaire de suivi du jumelage entre locataires

Jumelage entre locataires

ÉQUIPES DE DEUX :

LOCATAIRE	N° LOGEMENT	TÉLÉPHONE	LOCATAIRE	N° LOGEMENT	TÉLÉPHONE

ÉQUIPES DE QUATRE :

LOCATAIRE	N° LOGEMENT	TÉLÉPHONE	LOCATAIRE	N° LOGEMENT	TÉLÉPHONE



**RÉSEAU
QUÉBÉCOIS
DES OSBL
D'HABITATION**