

Planification des mesures d'urgence

Aide à la conformité

ORMR

Office de réglementation des maisons de retraite

ORMR Office de réglementation des maisons de retraite

Ce module d'aide à la conformité est conçu pour aider les exploitants à comprendre les exigences prévues par certains articles de la Loi et du Règlement. Il ne fait pas partie de la formation spécifique à chaque maison de retraite qui est requise par la Loi et le Règlement, et ne la remplace pas. *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* et Règlement de l'Ontario 166/11.

Tous droits réservés. Septembre 2019.

Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, sous quelque forme que ce soit, sans l'autorisation écrite préalable de l'ORMR.

L'ORMR a créé des modules d'aide à la conformité (MAC) pour les titulaires de permis, afin de clarifier ses attentes en matière de conformité à la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* (ci-après la « Loi ») et au Règlement de l'Ontario 166/11 (ci-après le « Règlement »). Veuillez prendre note des points suivants :

- Les renseignements, les indications et les recommandations figurant dans les MAC constituent uniquement une aide générale et doivent être associés aux dispositions de la Loi et du Règlement. Un MAC couvre uniquement certains aspects de la Loi et du Règlement, et en cas de conflit entre le MAC et la Loi et/ou le Règlement, c'est la Loi et/ou le Règlement qui prévaut.
- Un MAC peut être modifié à tout moment sans préavis.
- Les titulaires de permis sont invités à consulter la Loi et le Règlement pour connaître la législation et les exigences de conformité actuelles.
- Les MAC ne constituent pas un avis juridique et les utilisateurs sont invités à consulter leur propre conseiller juridique aux fins d'interprétation de la Loi et du Règlement.

Table des matières

Introduction 1
Planification des mesures d'urgence 1
À propos de ce MAC 2
Plan de mesures d'urgence – Quoi et pourquoi? 3
Plan de mesures d'urgence – Qu'est-ce que cela signifie? 3
The Importance 4
Conformité du plan de mesures d'urgence 4
Éléments clés 4
ÉLABORER 4
Au format papier / numérique 4
Sur mesure 5
Circonstances particulières 5
Contrôle des connaissances 5
Exigence en matière d'intervention d'urgence 6
Procédures et protocoles 6
Plan d'évacuation d'urgence 6
Exigence en matière d'affichage 7
Contrôle des connaissances 7
COLLABORER 8
Exigence en matière de partenariat communautaire 8
Consulter 8
Identifier 8
Examiner et mettre à jour 9
Contrôle des connaissances 10
FORMER 11
Exigence en matière de formation 11
Personnel 11
Bénévoles 11
MISE À L'ÉPREUVE 12
Exigences en matière de mise à l'épreuve 12
Plan et scénarios d'urgence 12
Fournitures et matériel d'urgence 12
Évacuation planifiée 13

Évacuation : ce qui est conforme et ce qui ne l'est pas....13
Résumé....13
Analyse des scénarios : des leçons à tirer....14
Créer et collaborer....14
Former....14
Mise à l'épreuve....15
Conclusion....15
Évaluation....16
Avez-vous encore des questions?....18
Glossaire....19
Organismes communautaires / Installations associées / Fournisseurs de ressources....19
Situation d'urgence ou incident « dans la collectivité »....20
Risques et dangers....20
Resources....21

Introduction

Bienvenue dans le *module d'aide à la conformité* de l'ORMR *sur la planification des mesures d'urgence*.

Ce programme a trois principaux objectifs :

- Vous fournir des renseignements essentiels sur le cadre juridique, réglementaire et d'inspection qui régit l'exploitation des maisons de retraite en Ontario
- Fournir des lignes directrices en matière de planification d'urgence
- Présenter quelques scénarios courants afin d'évaluer votre compréhension des exigences relatives à la planification des mesures d'urgence.

Si vous appliquez ce que vous avez appris dans ce programme, cela vous aidera à respecter les exigences prévues par la loi en matière de planification d'urgence.

Planification des mesures d'urgence

Dans une maison de retraite, les situations d'urgence qui exposent les résidents à un risque de préjudice peuvent revêtir de nombreuses formes.

Les incendies, les éruptions de violence, les déversements de produits chimiques, les inondations, les urgences médicales, la perte de services essentiels et les disparitions de résidents ne constituent que quelques exemples de situations d'urgence auxquelles une maison de retraite peut se trouver un jour confrontée.

Votre maison de retraite est-elle prête et en mesure de gérer, à tout moment, une situation d'urgence de façon sécuritaire?

Tous les membres du personnel connaissent-ils leur rôle et leurs responsabilités? Savent-ils ce qu'il faut faire en cas d'évacuation d'urgence ou après une telle évacuation?

Votre maison de retraite dispose-t-elle d'un plan de mesures d'urgence documenté et accessible qui apporte des réponses à toutes ces questions?

En Ontario, toutes les maisons de retraite sont tenues d'en avoir un.

En cas d'urgence, la sécurité des résidents est une priorité absolue. La loi impose aux maisons de retraite d'élaborer un plan qui permette de faire face aux situations d'urgence.

En vertu de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite (la Loi)* et du Règlement de l'Ontario 166/11 (le Règlement), toutes les maisons de retraite doivent faire en sorte qu'un plan de mesures d'urgence soit mis en place et qu'il satisfasse à l'ensemble des exigences prescrites par la loi.

L'Office de réglementation des maisons de retraite (ORMR), la Loi et le Règlement imposent à toutes les maisons de retraite titulaires d'un permis de se préparer à gérer efficacement les situations d'urgence, en veillant avant tout à la sécurité des résidents. Pour atteindre cet objectif, l'ORMR a identifié des exigences essentielles en matière de conformité. Pour aider les maisons de retraite à assurer la conformité indispensable à la sécurité des résidents en cas d'urgence, l'ORMR propose ce module d'aide à la conformité (MAC) sur la planification des mesures d'urgence, qui permettra de mieux comprendre :

- les obligations des maisons de retraite en matière d'élaboration et de maintien d'un plan de mesures d'urgence
- ce que doit contenir le plan de mesures d'urgence
- pourquoi ce plan doit être adapté à chaque maison de retraite et comment y parvenir

- les exigences connexes en matière de formation, de mise à l'épreuve et de documentation
- les ressources utiles disponibles pour approfondir ses connaissances dans ce domaine

À propos de ce MAC

Ce module d'aide à la conformité est conçu pour aider les exploitants à respecter les dispositions particulières de la Loi et du Règlement relatives au plan de mesures d'urgence qui, en cas de non-respect, exposent les résidents au plus grand risque de préjudice.

Ce module fournit des explications, des définitions et des exemples de pratiques et de procédures qui sont essentiels pour assurer sa conformité en matière de plan de mesures d'urgence. Il présente des éléments clés de la planification d'urgence, en expliquant notamment comment les maisons de retraite doivent :

- élaborer leur plan de mesures d'urgence
- collaborer avec les partenaires communautaires et les installations associées
- former leur personnel et leurs bénévoles
- mettre leur plan de mesures d'urgence à l'épreuve

Trois scénarios distincts de plan de mesures d'urgence sont également présentés afin d'offrir la possibilité d'appliquer les leçons apprises.

Veuillez passer en revue tous les renseignements fournis dans ce module.

À la fin de ce module, vous avez la possibilité d'effectuer une rapide évaluation pour vérifier votre niveau de compréhension des exigences de conformité relatives au plan de mesures d'urgence.

Plan de mesures d'urgence – Quoi et pourquoi?

Plan de mesures d'urgence – Qu'est-ce que cela signifie?

Intéressons-nous, tout d'abord, à ce qu'est un plan de mesures d'urgence.

En bref, un plan de mesures d'urgence fournit des indications claires sur les actions à mener par le personnel et les bénévoles, le cas échéant, dans une situation d'urgence, qu'elle survienne dans la maison de retraite ou dans la collectivité.

Il est important de ne pas confondre le plan de mesures d'urgence et le plan de sécurité-incendie d'une maison de retraite. Même si le plan de sécurité-incendie peut faire *partie* du plan de mesures d'urgence d'un établissement, le fait de disposer d'un plan de sécurité-incendie approuvé ne signifie pas nécessairement que le plan de mesures d'urgence de la maison de retraite est complet.

Pour obtenir des renseignements sur les plans de sécurité-incendie, veuillez consulter le plan de sécurité-incendie dans les établissements de soins pour bénéficiaires internes (uniquement en anglais) dans la partie « Ressources » de ce module.

Le plan de mesures d'urgence doit constituer un document écrit distinct et il requiert des procédures connexes qui maximiseront la préparation et l'intervention du personnel et des bénévoles, le cas échéant, dans différentes situations d'urgence.

Dans leur plan de mesures d'urgence, les maisons de retraite sont tenues de prévoir les situations d'urgence suivantes : les évacuations, les éruptions de violence, la disparition d'un résident, la perte d'un service essentiel et les urgences médicales. Les incendies, les sinistres survenus dans la collectivité, les déversements de produits chimiques et les alertes à la bombe doivent également être envisagés s'il y a lieu.

Une situation d'urgence « dans la collectivité » désigne un incident ou un évènement qui se produit à proximité d'une maison de retraite et qui risque d'avoir une incidence sur cette dernière. Les inondations et d'autres évènements climatiques, les déraillements de trains et les fuites de carburant font partie des sinistres survenus dans la collectivité.

Dans les exigences prescrites par la loi ontarienne, l'expression « plan de mesures d'urgence » renvoie aussi bien à un plan écrit qu'à certaines exigences que la maison de retraite est tenue de respecter concernant le plan, et notamment à la conclusion d'arrangements avec des organismes communautaires et des partenaires et à la mise à l'épreuve du plan.

En d'autres termes, le simple fait de disposer d'un plan de mesures d'urgence écrit ne suffit pas.

Pour être conforme, l'élaboration du plan doit comprendre la consultation des partenaires communautaires qui seront appelés à intervenir dans une situation d'urgence ainsi qu'une mise à l'épreuve et un examen réguliers afin de vérifier si le plan et ses éléments sont bien pertinents et à jour.

Pour assurer sa conformité, une maison de retraite doit élaborer convenablement son plan de mesures d'urgence, mais aussi prévoir des collaborations, des formations et des mises à l'épreuve concernant son plan.

The Importance

La *Loi de 2010 sur les maisons de retraite* et le Règlement de l'Ontario 166/11 établissent les exigences légales que les maisons de retraite sont tenues de respecter.

Si un plan de mesures d'urgence conforme constitue une exigence légale pour toutes les maisons de retraite, il ne faut pas négliger son importance d'un point de vue pratique et d'un point de vue sécuritaire pour les résidents.

Un plan de mesures d'urgence conforme signifie que les membres du personnel sont prêts à faire face à des situations d'urgence. Ils savent comment agir en cas d'urgence.

Cela signifie que les résidents courent un risque réduit en situation d'urgence.

La sécurité des résidents et du personnel est assurée. **Tous** les jours.

Conformité du plan de mesures d'urgence

Éléments clés

La conformité d'un plan de mesures d'urgence dépend de la manière dont une maison de retraite :

- élabore son plan de mesures d'urgence
- collabore avec les organismes communautaires et les installations associées
- forme son personnel et ses bénévoles

La conformité renvoie également à la façon dont l'établissement met son plan à l'épreuve et à jour.

ÉLABORER

Dans cette partie, vous apprendrez en quoi consiste l'élaboration d'un plan de mesures d'urgence pour une maison de retraite en Ontario.

Au format papier / numérique

Le plan de mesures d'urgence d'une maison de retraite doit être rédigé par écrit. Il doit définir les protocoles et les procédures à respecter en cas d'incendie, d'évacuation, d'urgence médicale, d'éruption de violence, de disparition d'un résident et de perte d'un service essentiel, mais aussi les stratégies à adopter pour remédier aux risques et aux dangers auxquels la maison de retraite et sa collectivité locale sont exposées.

Quel que soit leur nombre de résidents, toutes les maisons de retraite sont tenues de disposer d'un plan de mesures d'urgence écrit qui explique les mesures efficaces qu'elles prendront dans des situations d'urgence, en veillant avant tout à la sécurité des résidents. Le Règlement stipule que les maisons de retraite comptant plus de 10 résidents doivent disposer d'un plan de mesures d'urgence pour faire face en particulier aux incendies, aux sinistres survenus dans la collectivité, aux éruptions de violence, aux alertes à la bombe, aux urgences médicales, aux déversements de produits chimiques, aux disparitions de résidents et à la perte de services essentiels.

Le plan de mesures d'urgence doit être élaboré dans un format facile à lire, à utiliser et à produire, ce qui n'exclut pas le format numérique.

Sur mesure

Le plan de mesures d'urgence doit être adapté aux circonstances particulières de la maison de retraite concernée et il doit avoir un sens dans ce contexte précis. Un document générique ou un modèle de document ne convient pas.

Le plan de mesures d'urgence doit, par exemple, tenir compte de la localisation de l'établissement, de la structure et de la disposition des bâtiments, des titres de poste du personnel de la maison, de son niveau de dotation, des filières hiérarchiques établies et de son système de communications. Voici quelques paramètres potentiels à prendre en considération lors de l'élaboration d'un plan de mesures d'urgence…

- La maison de retraite est-elle équipée d'un ascenseur?
- Où se situent les cages d'escalier et les sorties de secours dans l'établissement?
- La maison dispose-t-elle d'un système d'intercommunication ou de signalisation en bon état?
- Quel rôle joueront ces éléments dans une situation d'urgence? Où se situe le lieu de rassemblement désigné en cas d'évacuation d'urgence de la maison de retraite? Où ses fournitures d'urgence sont-elles stockées?

Toute circonstance particulière au sein de l'établissement, à ses abords ou dans la collectivité avoisinante doit également être précisée et prise en compte dans le plan.

Circonstances particulières

Les circonstances particulières à prendre en compte dans le plan de mesures d'urgence d'une maison de retraite sont les risques et les dangers existant au sein de l'établissement, à ses abords ou dans la collectivité avoisinante.

À titre d'exemple, une maison de retraite située dans une plaine inondable risque de subir une inondation tandis qu'un établissement situé à proximité d'une installation de stockage de carburant peut se trouver confronté à une situation d'urgence en cas de déversement de produits chimiques ou de fuite de carburant.

Le plan de mesures d'urgence doit tenir compte des circonstances particulières de la maison de retraite concernée et il doit expliquer en détail les stratégies d'intervention d'urgence à mettre en œuvre pour remédier à l'ensemble des risques et des dangers existants.

Contrôle des connaissances

Lorsqu'elle élabore ses stratégies pour remédier aux risques et aux dangers, sur quoi la maison de retraite doit-elle concentrer ses efforts?

A) Sur tous les risques et les dangers existant en Ontario
B) Sur les risques et les dangers évidents qui sont pertinents pour la maison ou la collectivité
C) Uniquement sur les risques et les dangers existant dans l'établissement

Feedback

La bonne réponse est B.

Le plan de mesures d'urgence doit identifier les risques et les dangers existant au sein de la maison de retraite ou de la collectivité qui sont susceptibles de donner lieu à une situation d'urgence.

Les établissements qui le souhaitent peuvent aussi prendre en considération la fréquence d'apparition des risques et des dangers identifiés, le degré de gravité de leurs conséquences potentielles, ainsi que les risques et les dangers constituant la plus grande menace pour la maison de retraite.

Le gouvernement de l'Ontario fournit des ressources documentaires en ligne pour faciliter la détermination des dangers et l'évaluation des risques. Pour avoir accès à ces ressources, consultez la partie du même nom.

Votre association industrielle peut également vous proposer d'autres ressources.

Exigence en matière d'intervention d'urgence

Comme indiqué précédemment, le plan de mesures d'urgence d'une maison de retraite doit définir, par écrit, des protocoles et des procédures qui décrivent les mesures que l'établissement prendra dans certaines situations d'urgence, et notamment son plan d'évacuation.

Quiconque élabore un plan de mesures d'urgence doit collaborer avec les partenaires communautaires afin de déterminer et de confirmer leur rôle. Les exigences en matière de consultation seront abordées plus loin dans ce module.

Procédures et protocoles

Les protocoles décrits dans le plan de mesures d'urgence doivent s'appuyer sur la configuration et sur les caractéristiques particulières du bâtiment et avoir un sens en cas d'effectif minimum. Si le plan ne correspond pas aux circonstances particulières de la maison de retraite, il ne sera pas efficace en cas d'urgence.

Pour les maisons de retraite comptant plus de 10 résidents, le plan de mesures d'urgence doit expliquer :

- ce qui déclenche l'activation du plan de mesures d'urgence
- les rôles et les responsabilités spécifiques du personnel
- les filières hiérarchiques à suivre en cas d'urgence
- le plan de communications

Quelle que soit leur taille, les maisons de retraite doivent veiller à ce que leur plan de mesures d'urgence comprenne :

- un plan d'évacuation
- l'inventaire et l'emplacement des ressources, des fournitures et du matériel disponibles qui sont nécessaires pour intervenir dans une situation d'urgence, comme par exemple les lampes de poche, les piles, les gilets de sécurité à bandes réflectrices et les étiquettes d'identification des résidents

Plan d'évacuation d'urgence

Le plan de mesures d'urgence d'une maison de retraite doit comprendre un plan d'évacuation minutieusement préparé, qui précise :

- les mesures à prendre pour évacuer les résidents, les membres du personnel et les autres personnes présentes dans la maison de retraite
- le système utilisé pour savoir où se trouvent l'ensemble des résidents en cas d'évacuation

Le plan d'évacuation doit indiquer :

- qui supervisera l'évacuation
- qui aidera les résidents qui en ont besoin à quitter le bâtiment
- le lieu de rassemblement désigné où les personnes se regrouperont immédiatement après l'évacuation

- qui recensera les personnes présentes sur le lieu de rassemblement
- comment procéder s'il manque une personne
- la possibilité de transporter et de reloger les résidents ailleurs si l'établissement reste inhabitable pendant un certain temps

Si la situation nécessite un relogement, lorsqu'elles recherchent des lieux d'hébergement appropriés, les maisons de retraite peuvent envisager plusieurs lieux en fonction des besoins individuels des résidents en matière de soins et évaluer le temps pendant lequel ces différents lieux pourront accueillir les résidents. Cela peut également impliquer d'évaluer la capacité des familles de résidents à prendre en charge les soins requis.

Il faut aussi s'assurer que le plan d'évacuation tient compte des besoins saisonniers et des conditions météorologiques possibles.

Même si la Loi ne l'exige pas, il est recommandé d'informer l'ORMR en cas d'évacuation.

Exigence en matière d'affichage

La conformité impose également d'afficher les procédures de sécurité-incendie et d'évacuation dans un endroit bien en vue et facile d'accès au sein de la maison de retraite. L'établissement est, par conséquent, tenu d'afficher des schémas ou des consignes écrites pour expliquer :

- les mesures à prendre en cas d'incendie
- les procédures à suivre en cas d'évacuation

Ces renseignements doivent rester, en permanence, facilement accessibles.

L'affichage des procédures d'urgence en vertu du Code de prévention des incendies répond aux exigences précitées dès lors que ces procédures expliquent la marche à suivre lors d'une évacuation.

Contrôle des connaissances

Le plan de mesures d'urgence d'une maison de retraite doit expliquer, par écrit, les mesures que l'établissement prendra en cas d'urgences médicales, d'incendies, de sinistres survenus dans la collectivité, d'éruptions de violence, d'alertes à la bombe, de déversements de produits chimiques, de disparitions de résidents et de perte de services essentiels.

Vrai / Faux

Feedback

Vrai. Les maisons de retraite comptant plus de 10 résidents doivent traiter toutes les situations d'urgence affichées à l'écran dans leur plan de mesures d'urgence. L'ORMR recommande à toutes les maisons de retraite, quel que soit leur nombre de résidents, d'élaborer des protocoles et des procédures pour faire face à l'ensemble de ces situations d'urgence et y être ainsi tout à fait préparées.

COLLABORER

Dans cette partie, vous apprendrez comment la maison de retraite doit collaborer avec les organismes communautaires et les installations associées dans le cadre de son processus de planification d'urgence.

Exigence en matière de partenariat communautaire

Pour que son plan de mesures d'urgence soit conforme, une maison de retraite doit consulter, lors de son élaboration, les organismes communautaires et les partenaires compétents qui seront appelés à intervenir dans une situation d'urgence afin de conclure les arrangements nécessaires avec eux, et elle doit procéder à un examen du plan au moins une fois par an afin de s'assurer que toutes les dispositions restent à jour.

Consulter

Lors de l'élaboration de son plan de mesures d'urgence, la maison de retraite doit consulter les organismes communautaires, les installations associées et les autres ressources compétentes qui sont susceptibles de jouer un rôle dans leurs plans d'intervention d'urgence.

Cette consultation permet de s'assurer que les actions planifiées par la maison de retraite sont en adéquation avec les capacités et/ou l'intervention des organismes et des partenaires qui seraient appelés à aider l'établissement dans une situation d'urgence. La consultation du service de police local à propos des mesures à prendre en cas de disparitions de résidents, de personnes agressives ou d'intrus aidera, par exemple, l'établissement à comprendre comment les ressources et les délais d'intervention du service de police peuvent affecter sa planification d'urgence.

Il est important de noter qu'en cas d'incompatibilité entre une disposition du Code de prévention des incendies pris en vertu de la *Loi de 1997 sur la prévention et la protection contre l'incendie* et une disposition du plan de mesures d'urgence adopté par une maison de retraite, le code l'emporte sur le plan. Cela souligne l'importance d'une consultation des organismes communautaires tels que le service de police local.

Des consultations annuelles avec les installations partenaires compétentes, tel que ceux qui sont sur la liste d'exemples ci-dessous, sont également essentielles afin de prévoir des arrangements pour offrir des solutions d'hébergement provisoires aux résidents en cas de besoin.

Voici quelques exemples d'installations partenaires potentielles :

- autres maisons de retraite
- établissements de soins de longue durée
- établissements hôteliers et moteliers
- centres communautaires
- centres religieux et lieux de culte
- cliniques et hôpitaux locaux
- stations de chauffage et de refroidissement municipales

Identifier

Les consultations permettent aussi à la maison de retraite de déterminer les organismes communautaires et les partenaires qui joueront un rôle en cas d'intervention d'urgence. Les organismes et les partenaires précités, tel que ceux qui sont sur la liste d'exemples ci-dessous,

comprennent tous les fournisseurs de services sous contrat qui seront sollicités pour fournir des articles ou des services d'urgence en vue d'assurer le bien-être des résidents.

Les services à maintenir en cas d'urgence sont notamment l'hébergement, la régulation de la température (pour éviter les températures extrêmes), l'accès aux médicaments, à la nourriture et aux équipements médicaux ainsi que le transport jusqu'à un autre établissement, s'il y a lieu.

Le plan de mesures d'urgence doit identifier, de façon documentée, les organismes communautaires et les installations associées qui seront appelés à intervenir dans une situation d'urgence, leurs coordonnées et les arrangements conclus, en particulier les services et les articles que chaque organisme fournira. Ces arrangements dépendront de la localisation et des ressources de la maison de retraite.

Dans un plan de mesures d'urgence, la preuve des dispositions prises et acceptées par des organismes communautaires et des partenaires peut revêtir la forme d'une communication par courriel ou d'autres types de documents écrits. En revanche, un accord oral n'est pas considéré comme conforme.

Voici quelques exemples d'organismes communautaires et de partenaires :

- service d'incendie local
- services de police et d'ambulance locaux
- fournisseurs de services d'utilité publique
- équipes Santé Ontario (ESO)
- réseau local d'intégration des services de santé (RLISS)
- cliniques et hôpitaux locaux
- associations de services communautaires
- Association canadienne pour la santé mentale
- Croix-Rouge canadienne
- Armée du salut
- centres communautaires locaux
- organismes locaux de prestation de services aux aînés
- pharmacies
- fournisseurs de denrées alimentaires
- générateurs
- prestataires de services d'ascenseurs
- plombiers
- fournisseurs de services publics
- lieux d'hébergement de substitution
- fournisseurs de services de transport

Examiner et mettre à jour

À chaque fois que la maison de retraite prend connaissance de changements concernant les renseignements relatifs à un organisme ou à un partenaire, elle doit mettre à jour son plan de mesures d'urgence écrit, en veillant à l'examiner au moins une fois par an. Veuillez mettre à jour les coordonnées des organismes et des partenaires ainsi que les arrangements conclus avec eux suivant les besoins, tout en vous assurant de respecter une fréquence minimale annuelle.

De plus, le processus d'examen doit permettre de s'assurer que les partenariats continuent d'être pertinents et adaptés, compte tenu des niveaux de dotation de la maison et des éventuels changements intervenus au sein de l'établissement ou de la collectivité. Voici quelques exemples de changements susceptibles d'avoir une incidence sur les accords de partenariat :

- le nombre de résidents qui auront besoin d'assistance en cas d'urgence a augmenté
- la maison de retraite a changé de fournisseur de services publics
- des leçons ont été tirées à la suite de situations d'urgence ou d'une mise à l'épreuve au cours de l'année

Contrôle des connaissances

Le plan de mesures d'urgence d'une maison de retraite doit être élaboré en consultation avec les installations partenaires et les organismes communautaires compétents, et il doit décrire les arrangements conclus avec eux et contenir des coordonnées actualisées.

Vrai / Faux

Feedback

Cette déclaration est vraie.

Pour être conforme, le plan de mesures d'urgence d'une maison de retraite nécessite des consultations et l'établissement de partenariats communautaires, tel que décrit dans cette partie et dans la déclaration affichée à l'écran.

FORMER

Dans cette partie, vous en apprendrez davantage sur l'obligation de former les membres du personnel et les bénévoles de la maison de retraite sur le plan de mesures d'urgence.

Exigence en matière de formation

Il est essentiel que le personnel sache comment agir en cas d'urgence pour réduire le risque vis-à-vis des résidents et accroître l'efficacité des intervenants extérieurs. Plus les membres du personnel comprennent les attentes et leurs rôles, mieux ils seront préparés.

Le personnel doit recevoir une formation sur le plan de mesures d'urgence et ses éléments. Tous les bénévoles doivent, au minimum, avoir une vue d'ensemble du plan de mesures d'urgence et comprendre le rôle et les responsabilités des bénévoles dans les scénarios d'urgence que le plan doit traiter.

Personnel

Le personnel qui travaille dans la maison de retraite doit avoir reçu une formation sur :

- la prévention et la sécurité en matière d'incendie
- le plan d'évacuation d'urgence
- le plan de mesures d'urgence
- la prévention et le contrôle des infections

La formation doit avoir lieu lors de l'initiation, puis au moins une fois par année civile. Les registres de formation doivent être conservés dans un format lisible, utilisable et facilement accessible.

Il est important de noter que ce module d'aide à la conformité, également appelé MAC, est conçu pour aider les maisons de retraite à mieux comprendre la conformité en matière de planification d'urgence. Le fait d'avoir suivi ce MAC dans son intégralité ne suffit pas pour satisfaire à l'exigence de conformité relative à la formation du personnel sur le plan de mesures d'urgence.

Bénévoles

Les bénévoles doivent être formés à « l'application du plan de mesures d'urgence ». Ils doivent avoir une vue d'ensemble du plan et comprendre le rôle et les responsabilités des bénévoles dans les scénarios d'urgence que le plan doit traiter.

MISE À L'ÉPREUVE

Dans cette partie, vous apprendrez comment la maison de retraite doit mettre son plan de mesures d'urgence à l'épreuve.

Exigences en matière de mise à l'épreuve

Pour être conforme, un plan de mesures d'urgence doit régulièrement faire l'objet de mises à l'épreuve et d'examens minutieux.

Plan et scénarios d'urgence

La maison de retraite doit, au moins une fois par an, mettre à l'épreuve son plan de mesures d'urgence, et notamment les interventions des organismes communautaires, des installations associées et des autres ressources sollicités dans quatre scénarios d'urgence ainsi que les arrangements conclus avec ces derniers dans ces différents contextes : la perte de services essentiels, les disparitions de résidents, les éruptions de violence et les urgences médicales.

La mise à l'épreuve peut prendre la forme d'un exercice de simulation, d'une analyse d'incident réel ou d'un exercice « sur table ». L'exercice sur table doit s'articuler autour d'un scénario précis à partir duquel les membres du personnel participant explorent leurs rôles et leurs responsabilités dans le contexte considéré. Il n'implique pas nécessairement l'exécution de tâches réelles, ni un exercice de simulation fonctionnelle.

Le processus de mise à l'épreuve implique, en revanche, une communication avec les organismes communautaires et les installations associées qui seront appelés à intervenir dans les quatre scénarios envisagés afin de confirmer les arrangements conclus pour chaque intervention d'urgence. Cela fournit l'occasion de confirmer les arrangements, mais aussi de s'assurer que les coordonnées figurant dans le plan restent pertinentes et à jour. Les maisons de retraite ne doivent pas appeler le 911 dans le cadre de la mise à l'épreuve de leur plan de mesures d'urgence.

L'établissement doit consigner le déroulement de la mise à l'épreuve annuelle, les personnes présentes lors de cette mise à l'épreuve, les participants, ainsi que la ou les dates du processus et de l'activité de mise à l'essai. Si la mise à l'épreuve révèle des problèmes ou des lacunes, il est possible d'apporter les modifications nécessaires dans le plan de mesures d'urgence à l'issue de cette mise à l'épreuve, à condition de conserver des preuves écrites des modifications apportées pour améliorer le plan.

Il est important de ne pas confondre cette mise à l'épreuve requise avec les exercices d'incendie mensuels réalisés par le personnel d'encadrement que la maison de retraite est tenue de mettre en œuvre en vertu du Code de prévention des incendies. En effet, ces exercices d'incendie mensuels ne satisferont pas à l'exigence de mise à l'épreuve du plan pour l'ensemble des quatre scénarios d'urgence retenus.

Fournitures et matériel d'urgence

Les fournitures et le matériel d'urgence susceptibles d'être nécessaires en cas d'intervention d'urgence doivent faire l'objet d'examens réguliers pour s'assurer qu'ils sont en bon état. Les fournitures qui sont « censées se trouver là » ou qui « auraient dû fonctionner » ne sont d'aucune utilité dans un contexte d'urgence réelle.

Veillez à effectuer des contrôles fréquents des fournitures et du matériel pour vous assurer qu'ils sont au bon endroit et en état de marche. Vérifiez, par exemple, si les piles des lampes de

poche sont bien chargées, si la maison de retraite n'est pas à court de carburant pour son générateur et si la nourriture, l'eau et les fournitures médicales ne sont pas périmées.

La maison de retraite doit conserver un document écrit sur ces mises à l'épreuve et ces contrôles réguliers.

Évacuation planifiée

Au moins une fois tous les deux ans, la maison de retraite doit procéder à une évacuation planifiée de l'établissement.

L'évacuation planifiée doit consister en une évacuation complète de tous les résidents du bâtiment. Elle peut être distincte de celle exigée en vertu du Code de prévention des incendies car une évacuation complète peut être requise dans des situations d'urgence autres que des incendies. Pour les résidents qui courraient un risque lors de cette évacuation planifiée, il est possible d'avoir recours à des mandataires (personnes de substitution).

L'évacuation planifiée doit permettre de confirmer que toutes les parties impliquées savent comment évacuer le bâtiment efficacement et de façon sécuritaire, et ce qui doit se passer à l'arrivée sur le lieu de rassemblement désigné.

La maison de retraite doit conserver un document écrit sur les évacuations planifiées. Elle doit y décrire comment et quand les évacuations planifiées se sont déroulées, la raison d'être du recours à des personnes de substitution (le cas échéant) ainsi que les conclusions et les leçons tirées. La maison doit aussi consigner toute modification apportée pour améliorer le plan de mesures d'urgence à la suite d'une évacuation planifiée.

Évacuation : ce qui est conforme et ce qui ne l'est pas

Toute évacuation complète non planifiée dans un contexte d'urgence réelle ou toute évacuation complète au titre d'un exercice d'incendie satisfait à cette exigence de conformité relative aux évacuations planifiées.

Toutefois, les exercices d'incendie au cours desquels des personnes restent dans le bâtiment ne satisfont pas à cette exigence. Les exercices d'incendie mensuels qui doivent être réalisés par le personnel d'encadrement en vertu du Code de prévention des incendies ne respectent pas cette exigence.

Résumé

Cela conclut le tour d'horizon des exigences de conformité relatives à la planification des mesures d'urgence. Ce MAC ne dispense pas de comprendre les obligations en vertu de la Loi et du Règlement. Passez en revue l'ensemble des exigences prévues par la Loi et le Règlement afin de comprendre parfaitement toutes les obligations et n'hésitez pas à parcourir de nouveau ce module d'aide à la conformité sur la planification des mesures d'urgence afin de mieux comprendre les exigences de conformité.

Analyse des scénarios : des leçons à tirer

En analysant des scénarios courants, il est possible d'en tirer de précieuses leçons et des pratiques exemplaires. Dans cette partie, vous étudierez trois scénarios afin d'identifier et d'évaluer des problèmes de conformité. Lisez attentivement chaque scénario, puis choisissez la meilleure réponse.

Créer et collaborer

MNO Corporation Inc. has recently purchased an existing retirement home called ABC Retirement Living. MNO's license application has been approved by the RHRA. They intend to continue to operate under the name ABC Retirement Living.

MNO will be reducing the number of staff in the home and using different job titles. MNO will be able to use the exact same emergency plan as the previous licensee.

Is this last statement true or false?

La déclaration est fausse.

MNO pourra peut-être utiliser certaines parties du plan de mesures d'urgence existant, mais elle devra modifier le plan pour tenir compte des changements intervenus concernant les niveaux de dotation et les filières hiérarchiques.

De plus, MNO doit collaborer avec les organismes communautaires et les installations associées pour s'assurer que le plan est compatible avec ces organisations qui seront appelées à intervenir dans une situation d'urgence, que les accords restent applicables, que les coordonnées sont à jour et que les arrangements conclus avec les installations partenaires continuent de répondre aux besoins de l'établissement en cas d'urgence.

Former

La maison de retraite est exploitée depuis trois ans. La plupart des membres du personnel de l'établissement a reçu une formation sur la prévention des incendies lors de son embauche, ainsi qu'une formation sur la marche à suivre en cas d'évacuation. Lors d'une inspection, l'inspecteur a relevé un cas de non-conformité concernant la formation du personnel. Pour être conforme, la maison aurait dû :

a) former son personnel sur une base annuelle
b) dispenser une formation à son personnel sur le plan de mesures d'urgence complet
c) s'assurer que son personnel avait reçu une formation lorsqu'il a commencé à travailler dans son établissement, dans le cadre de son initiation
d) satisfaire à tout ce qui précède

Feedback

La bonne réponse est la réponse D – satisfaire à tout ce qui précède.

Mise à l'épreuve

Un résident se met en colère dans la salle à manger. Il se montre physiquement agressif envers le personnel et les autres résidents, au point de blesser deux de ses pairs. Le personnel de la maison appelle les intervenants d'urgence et suit le plan de mesures d'urgence afin d'aider à gérer les résidents et à remédier à la situation.

L'incident est consigné dans un document. La direction dresse le bilan de la situation avec le personnel concerné, il analyse l'intervention, puis il modifie le plan de mesures d'urgence afin de tenir compte des changements adoptés en conséquence. La maison ne peut pas utiliser cette expérience comme preuve de conformité pour avoir mis à l'épreuve cette partie du plan de mesures d'urgence.

La dernière déclaration est-elle vraie ou fausse?

Feedback

La déclaration est fausse.

Une maison de retraite peut se servir d'un évènement réel ou d'un exercice sur table pour attester de la mise à l'épreuve de son plan de mesures d'urgence. Cette mise à l'épreuve doit, en revanche, impliquer les organismes communautaires et les installations associées qui seront appelés à intervenir dans la situation d'urgence en question conformément au plan, et elle doit avoir lieu dans un délai de 12 mois à compter de la date de la dernière mise à l'épreuve.

Conclusion

Vous avez maintenant terminé les parties consacrées aux renseignements et à l'analyse des scénarios dans ce module d'aide à la conformité sur la planification des mesures d'urgence.

Pour maximiser la préparation et l'intervention de votre maison de retraite en cas d'urgence et, par conséquent, la sécurité des résidents de votre établissement, gardez toujours à l'esprit les exigences de conformité et vos responsabilités.

Parcourez à nouveau ce module aussi souvent que de besoin afin d'améliorer votre compréhension des obligations en matière de planification d'urgence conformément à la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite*, de même que les exigences de conformité essentielles.

Pour vérifier votre compréhension des renseignements fournis dans ce module d'aide à la conformité sur la planification des mesures d'urgence, veuillez compléter l'évaluation de cette module qui commence sur la prochaine page.

Évaluation

1. S'ils sont affichés dans un endroit bien en vue et facile d'accès de la maison de retraite, lequel ou lesquels des éléments suivants respectent les exigences imposant d'afficher des renseignements sur le plan de mesures d'urgence?
   A) Des consignes écrites ou une explication schématique des mesures à prendre en cas d'incendie
   B) Des consignes écrites ou une explication schématique des procédures à suivre en cas d'évacuation
   C) Un exemplaire imprimé du Code de prévention des incendies
   D) A et B

Rétroaction : La bonne réponse est la réponse **D**. Veuillez-vous reporter à la partie intitulée Exigence en matière d'affichage pour passer en revue ces exigences.

2. Une maison de retraite est tenue de s'assurer que les arrangements avec les partenaires et les coordonnées de ces derniers restent à jour et pertinents. À cette fin, la maison doit réaliser un examen des arrangements conclus avec ses partenaires au moins une fois par an et mettre à jour son plan de mesures d'urgence au besoin.
   - Vrai / Faux

Rétroaction : La bonne réponse est **Vrai**. Veuillez-vous reporter à la partie intitulée Exigence en matière de partenariat communautaire pour passer en revue ces exigences.

3. À quelle fréquence une maison de retraite est-elle tenue d'examiner et de mettre à jour son plan de mesures d'urgence?
   A) Une fois par semestre
   B) Au moins une fois par an
   C) Tous les 2 ans
   D) Après une situation d'urgence

Rétroaction : La bonne réponse est B. Veuillez-vous reporter à la partie intitulée Exigence en matière de partenariat communautaire et Exigences en matière de mise à l'épreuve pour passer en revue les exigences relatives à la **révision**, **mise à jour** et **mise à l'épreuve**.

4. Dans lequel ou lesquels des domaines suivants le personnel travaillant dans la maison de retraite doit-il recevoir une formation au cours de son initiation, puis une fois par an?
   A) La prévention et la sécurité en matière d'incendie
   B) Le plan d'évacuation d'urgence
   C) Le plan de mesures d'urgence
   D) Tout ce qui précède

Rétroaction : La bonne réponse est la réponse **D**. Veuillez-vous reporter à la partie intitulée Exigence en matière de formation pour passer en revue les exigences relatives à la formation du personnel.

5. Ce module d'aide à la conformité sur la planification des mesures d'urgence ne satisfait pas à l'exigence de conformité relative à la formation du personnel sur le plan de mesures d'urgence de la maison de retraite.

   Vrai / Faux

Rétroaction : La bonne réponse est Vrai. Veuillez-vous reporter à la partie intitulée Exigence en matière de formation pour passer en revue les exigences relatives à la formation du personnel.

6. À quelle fréquence faut-il planifier une évacuation?
   A) Une fois par semestre
   B) Une fois par an
   C) Au moins une fois tous les 2 ans
   D) Après une situation d'urgence

Rétroaction : La bonne réponse est la réponse C. Veuillez-vous reporter à la partie intitulée Exigences en matière de mise à l'épreuve pour passer en revue les exigences relatives à l'évacuation planifiée.

Avez-vous encore des questions?

Bravo! Vous avez terminé avec succès le module d'aide à la conformité de l'ORMR sur la planification des mesures d'urgence.

Bien sûr, votre apprentissage se poursuivra à mesure que vous vous familiariserez avec le processus de planification d'urgence de votre maison de retraite, que vous partagerez vos expériences entre membres du personnel et que vous ferez face à de nouvelles situations.

Si vous souhaitez obtenir d'autres renseignements sur la loi et les règlements relatifs aux maisons de retraite, les inspections, les ressources pédagogiques, la planification d'urgence ou tout autre sujet connexe, veuillez communiquer avec l'ORMR par une des façons suivantes:

RHRA website: www.RHRA.ca

Email: info@RHRA.ca

Téléphone : 1-855-275-RHRA (7472)

Vous pouvez aussi utiliser ce module d'aide à la conformité comme outil de référence. Nous espérons que ce module vous aidera à comprendre et à améliorer votre conformité à la Loi.

Veuillez nous laisser savoir si vous avez trouvé ce programme d'apprentissage utile en répondant à un court sondage.

Nous apprécions vos commentaires! S'il vous plaît remplir le sondage.

Glossaire

Organismes communautaires / Installations associées / Fournisseurs de ressources

Les organismes communautaires, les installations associées et les autres ressources désignent les organismes et/ou les fournisseurs de services qui sont susceptibles d'être appelés pour fournir des articles, de l'aide ou des services d'urgence en vue d'assurer le bien-être des résidents. En voici quelques exemples :

- service d'incendie local
- services de police et d'ambulance locaux
- fournisseurs de services d'utilité publique
- équipes Santé Ontario (ESO)
- réseau local d'intégration des services de santé (RLISS)
- cliniques et hôpitaux locaux
- associations de services communautaires
- Association canadienne pour la santé mentale
- Croix-Rouge canadienne
- Armée du salut
- centres communautaires locaux
- organismes locaux de prestation de services aux aînés
- pharmacies
- fournisseurs de denrées alimentaires
- générateurs
- prestataires de services d'ascenseurs
- plombiers
- fournisseurs de services publics
- lieux d'hébergement de substitution
- fournisseurs de services de transport

Voici quelques exemples d'installations partenaires :

- autres maisons de retraite
- établissements de soins de longue durée
- établissements hôteliers et moteliers
- centres communautaires
- centres religieux et lieux de culte
- cliniques et hôpitaux locaux
- stations de chauffage et de refroidissement municipales

Voici quelques exemples de fournisseurs de ressources :

- fournisseur de produits pharmaceutiques de la maison de retraite (le cas échéant)
- fournisseurs de soins externes
- travailleurs temporaires tels que le personnel infirmer d'appoint et les préposés aux services de soutien à la personne
- service d'avertissement du public de Gestion des situations d'urgence Ontario

Situation d'urgence ou incident « dans la collectivité »

Il s'agit d'un incident ou d'un évènement dans le périmètre de la maison de retraite qui risque d'avoir une incidence sur l'établissement. Une maison de retraite située à proximité d'une voie ferrée utilisée pour transporter du pétrole ou d'une installation de stockage de carburant doit, par exemple, définir les mesures que le personnel devra prendre en cas de déraillement ou de fuite de carburant. Un établissement situé dans une plaine inondable doit prévoir une intervention en cas d'inondation dans son plan de mesures d'urgence.

Risques et dangers

Voici quelques exemples de risques et de dangers :

- dangers technologiques (p. ex. déraillements de trains ou situations d'urgence dans une centrale électrique) qui pourraient survenir à proximité de la maison de retraite
- dangers naturels tels que les températures extrêmes ou les épidémies et les pandémies
- dégâts causés à la maison de retraite par une catastrophe naturelle, ou encore une inondation ou un incendie dans la maison
- risques d'incendie tels que ceux associés aux équipements électriques et aux résidents qui fument dans l'établissement
- perte de services essentiels (p. ex. une panne de courant à la suite d'une forte tempête de verglas ou une perte d'alimentation en eau à la suite d'une contamination de l'eau municipale)

Ressources

Croix-Rouge canadienne / Aide d'urgence canadienne	https://www.croixrouge.ca/fr https://www.croixrouge.ca/nos-champs-d-action/urgences-et-catastrophes-au-canada?lang=fr
Gestion des situations d'urgence	https://www.emergencymanagementontario.ca/french/insideemo/insideemo_fr.html
Programme d'identification des dangers et d'évaluation des risques	https://www.emergencymanagementontario.ca/french/emcommunity/ProvincialPrograms/HIRA/Guidelines/main_fr.html
Ministère des Soins de longue durée	http://www.health.gov.on.ca/fr/
Protection civile	https://www.ontario.ca/fr/page/protection-civile
Règlement de l'Ontario 166/11	https://www.ontario.ca/fr/lois/reglement/110166#BK33
Loi de 2010 sur les maisons de retraite	https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/10r11
Office of the Fire Marshal	https://www.mcscs.jus.gov.on.ca/french/FireMarshal/OFM_main_fr.html
Plan de sécurité-incendie dans les établissements de soins pour bénéficiaires internes (uniquement en Anglais)	https://www.mcscs.jus.gov.on.ca/french/FireMarshal/Legislation/TechnicalGuidelinesandReports/Residential_care_guideline_fr.html


ORMR
Office de
réglementation
des maisons
de retraite