



**Ville d'Ottawa**

**Normes pour les services résidentiels**

Décembre 2010

Document révisé en mars 2016



REMERCIEMENTS

La Ville d'Ottawa aimerait sincèrement remercier les nombreuses personnes qui, par leur expérience, leur expertise, leurs suggestions et leurs conseils, ont contribué à la mise à jour des présentes normes.

Personnel de la Ville

Nancy Todd-Giordano, *Santé publique Ottawa*

Brian Black, *Service des incendies d'Ottawa*

Angela Moore, *coordonnatrice du Centre de soutien social et communautaire – Centre*

Shelley Vanbuskirk, *administratrice principale de programme de la Direction des services de logement*

Rahma Sardheeye, *responsable des Services résidentiels*

Shelley Robinson, *responsable des Services résidentiels*

Terri Cousineau, *coordonnatrice de programme des Services résidentiels*

Membres du groupe de référence communautaire

Cory Wong, *Comité du sida d'Ottawa*

Jackie Rousseau, *Hôpital d'Ottawa*

Heather McKenna, *Hôpital d'Ottawa*

Joan Micheals, *Centre de santé communautaire Carlington*

Laura Mullally, *travailleuse en santé mentale de l'Équipe communautaire de traitement actif de Pinecrest-Queensway*

**Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels**

Lynn Sherwood, *comité pour la justice sociale du chapitre de l'est de l'Association des travailleuses et travailleurs sociaux de l'Ontario*

Mark Spas, *Hôpital Royal d'Ottawa*

Patricia Lapp, *programme d'extension des services à la communauté de l'Hôpital Royal d'Ottawa*

Matt Derouin, *Centre de santé communautaire Pinecrest-Queensway*

Russell Sheridan, *Association canadienne pour la santé mentale*

Serge Gagnon, *Corporation Salus d'Ottawa*

Wendy Muckle, *directrice générale du Projet de santé urbaine d'Ottawa*

Marjorie Cook, *administratrice du Centre de soins Edgewood*

Alain Talbot, *propriétaire de la maison Alexander et de la résidence Kimberlane*

Morena Mazzara, *propriétaire de la résidence Glebeview*

Joel Bouchard, *propriétaire du pavillon Marionville*

Linda Lafrance, *propriétaire de la résidence Springfield et du manoir Wymering*

Steven Bartolo, *Les Bergers de l'espoir*

Laura Crockatt, *Le Pilier*

INTRODUCTION .....	8
Description du programme.....	8
Contexte .....	8
Mise à jour des normes.....	8
Rôle de la Ville d'Ottawa.....	10
Rôle de l'exploitant d'un centre de services résidentiels.....	11
NORME 1 : ADMISSIBILITÉ .....	13
1.1 Critères d'admissibilité .....	13
1.2 Processus de demande et d'admission .....	14
1.3 Présélection .....	14
1.4 Évaluation .....	15
1.5 Placement.....	15
1.6 Orientation du résident.....	16
1.7 Transfert .....	17
1.8 Départ et résiliation .....	18
1.9 Méthode de facturation .....	20
1.10 Politique sur les absences .....	20
1.11 Lignes directrices sur les absences de plus de quatorze (14) jours.....	21
NORME 2 : DOTATION EN PERSONNEL.....	22
2.1 Compétences.....	22
2.2 Orientation .....	24
2.3 Supervision .....	24
2.4 Formation.....	24
2.5 Ratio en personnel.....	25
2.6 Conduite du personnel.....	25
NORME 3 : ASSURANCE ET SURVEILLANCE .....	26
3.1 Assurance.....	26

## Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

3.2 Surveillance des normes.....	27
3.3 Inspection sanitaire .....	29
3.4 Surveillance opérationnelle .....	30
NORME 4 : RÉOLUTION DE CONFLITS, TRAITEMENT DES PLAINTES ET PRÉSENTATION DE RAPPORTS.....	31
4.1 Signalement des incidents graves .....	31
4.2 Processus de rétroaction .....	33
NORME 5 : DROITS ET RESPONSABILITÉS.....	35
5.1 Droits et responsabilités des locataires.....	35
5.2 Vie privée.....	35
5.3 Confidentialité .....	36
5.4 Dossiers des résidents.....	37
5.5 Convention de location .....	39
NORME 6 : SÉCURITÉ, SANTÉ ET BIEN-ÊTRE DES LOCATAIRES.....	40
6.1 Soins personnels et santé.....	40
6.2 Relations avec les résidents .....	41
6.3 Accès au centre .....	41
6.4 Invités et visiteurs .....	41
6.5 Sécurité.....	41
6.6 Résolution de conflits.....	43
6.7 Prévention et contrôle des infections .....	44
6.8 Médicaments .....	45
6.9 Alimentation et repas .....	47
NORME 7 : ACTIVITÉS ET SERVICES DE SOUTIEN – OFFRE ET ACCÈS .....	49
7.1 Accès aux services de transport et de soutien.....	49
7.2 Rencontres avec les résidents.....	49
7.3 Accès aux activités offertes au centre et dans la communauté .....	50
NORME 8 : ALLOCATION MENSUELLE POUR BESOINS PERSONNELS .....	50

## Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

8.1 Finances des résidents et gestion de l'argent.....	50
NORME 9 : ENVIRONNEMENT PHYSIQUE .....	53
9.1 Entretien ménager et lessive .....	53
9.2 Entretien .....	54
9.3 Déchets.....	55
9.4 Chambres à coucher.....	55
9.5 Zone fumeurs intérieure.....	56
9.6 Salle à manger.....	56
9.7 Rampes, balustrades et escaliers.....	56
9.8 Éclairage.....	57
9.9 Installations sanitaires.....	57
9.10 Salles communes.....	58
9.11 Approvisionnement en eau .....	58
9.12 Fenêtres.....	58
ANNEXE A – HARMONISATION DES NORMES MUNICIPALES AVEC LE CADRE NORMATIF PROVINCIAL.....	59
Recommandations contenues dans le rapport d'enquête du coroner .....	61
ANNEXE B – GLOSSAIRE.....	63
ANNEXE C – SURVOL DES POLITIQUES ET DOCUMENTS REQUIS .....	68

## **INTRODUCTION**

### **Description du programme**

Les centres de services résidentiels sont des résidences privées ou à but non lucratif qui offrent un logement à long terme aux adultes vulnérables ayant besoin d'encadrement et de services pour conserver leur autonomie. Ils accueillent habituellement des personnes atteintes de troubles ou de déficiences psychiatriques, développementaux ou physiques et offrent à tous les locataires un milieu de vie sécuritaire et chaleureux. Les services qui y sont fournis comprennent les interventions d'urgence 24 heures sur 24, la gestion des médicaments, les repas et collations, les chambres meublées (la plupart sont partagées), l'entretien ménager, le service de lessive et l'organisation d'activités sociales et récréatives. D'autres services sont également offerts sur place ou dans la communauté.

### **Contexte**

La Ville d'Ottawa, anciennement la Municipalité régionale d'Ottawa-Carleton, administre le financement des centres de services résidentiels (auparavant, les centres d'accueil) depuis les années 1970. La Ville, par l'intermédiaire de la Direction des services de logement, octroie des subventions à quelque 980 résidents admissibles grâce à des ententes d'achat de services conclues avec les exploitants de 26 centres de services résidentiels privés et cinq centres à but non lucratif situés dans les régions urbaines et rurales d'Ottawa. Le financement du programme est assuré par le ministère des Affaires municipales et du Logement (MAML) dans le cadre de l'Initiative de prévention de l'itinérance dans les collectivités (IPIC). Les exploitants de centres fournissent les services prévus dans les ententes de prestation de services, qui comprennent à la fois des normes de service et des exigences législatives. La Direction des services de logement collabore avec l'Unité du soutien social et communautaire des Services sociaux et communautaires pour l'accueil, l'évaluation et la surveillance constante de l'admissibilité personnelle et financière des résidents subventionnés. Les candidats peuvent présenter eux-mêmes une demande de subvention pour des services résidentiels ou être recommandés par leur famille, leur médecin, un hôpital ou un autre organisme communautaire.

### **Mise à jour des normes**

En 2004, la Direction des services de logement a élaboré des normes de service afin de compléter celles déjà incluses dans les ententes de prestation de services. Ces normes ont, par la suite, été clarifiées après des rencontres avec les intervenants, des visites des lieux et un examen des pratiques adoptées par les autres municipalités en réponse au cadre du Programme des centres d'accueil de 2006 du ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC), qui précise



## Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

40 catégories de services. Les *Normes de service des centres d'accueil* de la Ville d'Ottawa ont été approuvées par le Conseil municipal en février 2006, avant d'être légèrement modifiées en 2010.

Lorsque la responsabilité des services autrefois offerts dans le cadre du Programme des centres d'accueil du MSSC a été transférée au MAML en 2013 afin de regrouper les fonds de l'IPIC, le MAML s'est engagé à revoir l'ancien cadre du MSSC pour s'assurer qu'il respecte la vision, les principes directeurs et les objectifs de financement de l'IPIC dans la catégorie de services « Logements avec soutiens connexes ».

Après avoir consulté les gestionnaires de services en 2013 et en 2014, le MAML a élaboré un nouveau cadre de travail, qui exige que les gestionnaires de services adoptent des normes locales dans les huit catégories provinciales suivantes :

- Admissibilité;
- Dotation en personnel;
- Assurance et surveillance;
- Résolution de conflits, traitement des plaintes et présentation de rapports;
- Droits et responsabilités;
- Sécurité, santé et bien-être des locataires;
- Activités et services de soutien – Offre et accès;
- Allocation mensuelle pour besoins personnels.

Le nouveau cadre normatif vise deux buts, à savoir :

- offrir une protection aux locataires vulnérables qui résident dans un logement à long terme et qui dépendent du soutien et des services que leur apporte quotidiennement l'exploitant du centre de services résidentiels;
- offrir en permanence aux gestionnaires de services la souplesse qu'il leur faut pour mettre en place des solutions communautaires en matière de logement pour les personnes qui sont sans abri ou à risque de le devenir.

Les présentes normes pour les services résidentiels énoncent les attentes de la Ville, visent à garantir que les services sont fournis dans le respect et la dignité pour tous les résidents, et établissent un cadre de surveillance des activités et des services offerts. Ces normes de service font

## **Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels**

partie des ententes d'achat de services conclues entre la Ville et les exploitants de centres de services résidentiels.

La mise à jour des normes vise à ce que :

- la Ville remplisse ses obligations dans le cadre de l'IPIC;
- les résidents de tous les centres de services résidentiels d'Ottawa reçoivent les mêmes services de base;
- les normes de prestation de services soient acceptables et axées sur les droits, la santé, la sécurité et la qualité de vie des locataires;
- les normes sont axées sur des résultats observables et vérifiables;
- les normes peuvent être appliquées par les ressources existantes.

Les principes directeurs qui ont servi à l'élaboration des normes sont les suivants :

- Les principaux éléments du service doivent être axés sur les attentes contractuelles.
- Les programmes multiservices et les services à valeur ajoutée doivent être respectés.
- Les normes doivent servir d'outils de surveillance et de renforcement des capacités à l'avenir.

### **Rôle de la Ville d'Ottawa**

Voici les principales responsabilités de la Direction des services de logement :

- Gérer les services fournis dans la catégorie « Logements avec soutiens connexes » de l'IPIC.
- Négocier les ententes de prestation de services avec les exploitants de centres de services résidentiels.
- Mettre à jour les normes de service et en créer de nouvelles.
- Gérer le budget des services résidentiels et le financement de ces services. Faire respecter les ententes de prestation de services et les normes de service au moyen d'exams de conformité annuels.
- Enquêter sur les plaintes et prendre des mesures correctives, au besoin.

## **Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels**

La Direction des services de logement veille à ce que l'équipe des Services résidentiels (Unité du soutien social et communautaire) :

- reçoive les demandes et les recommandations de placement subventionné dans les centres de services résidentiels;
- établis l'admissibilité personnelle et financière des demandeurs;
- aide les résidents, au besoin, pour le dépôt d'une demande dans le cadre du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), du Programme de la sécurité de la vieillesse, du Régime de pensions du Canada ou de tout autres programmes de prestations de sécurité du revenu, l'obtention d'une pièce d'identité ou l'aiguillage vers le Programme de médicaments Trillium, le Programme de la quote-part pour les personnes âgées ou le Bureau du tuteur et curateur public de l'Ontario;
- négocie et autorise le placement dans un centre de services résidentiels;
- verse les prestations aux résidents admissibles à une aide financière en cas d'urgence en vertu de la *Loi de 1997 sur le programme Ontario au travail* ou du programme Soutiens essentiel de santé et de services sociaux (SESSS) de la Ville d'Ottawa;
- vérifie que les résidents subventionnés demeurent admissibles à la suite de leur admission;
- révise les renseignements de facturation fournis par les exploitants et approuve les paiements;
- collabore avec les exploitants et les partenaires communautaires pour que les résidents conservent leur logement et pour prévenir l'itinérance.

### **Rôle de l'exploitant d'un centre de services résidentiels**

Voici les principales responsabilités de l'exploitant :

- Fournir un lieu de résidence et des services aux résidents du centre de services résidentiels conformément à l'entente de prestation de services conclue avec la Ville. En signant l'entente, l'exploitant s'engage également à respecter les présentes normes, qui énoncent les attentes de la Ville et peuvent être modifiées par cette dernière. Les normes font partie intégrante de l'entente de prestation de services.
- Recevoir les demandes et les recommandations de placement, et déterminer si le demandeur est un bon candidat pour le centre.
- Accepter les candidatures et conclure les conventions de location.

## **Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels**

- Remettre l'allocation personnelle aux résidents, conformément aux politiques de la Ville.
- Signaler les incidents graves à la Direction des services de logement de la Ville et collaborer pleinement lorsqu'un suivi est nécessaire.
- À la suite d'une plainte, prendre des mesures correctives le plus rapidement et le plus efficacement possible.
- Fournir les renseignements financiers prévus dans les présentes normes et les ententes de financement.
- Collaborer avec la Ville pour remplir les obligations et satisfaire les attentes relatives au programme des services résidentiels. À ce titre, l'exploitant autorise le personnel de la Ville à entrer dans le centre à toute heure raisonnable, avec ou sans préavis, pour observer et évaluer les services fournis dans le cadre de l'entente de prestation de services et des normes de service.

Les présentes normes ne visent que les exploitants de centres de services résidentiels qui ont conclu une entente avec la Ville d'Ottawa pour fournir des services aux résidents subventionnés.

## **NORME 1 : ADMISSIBILITÉ**

### **1.1 Critères d'admissibilité**

Pour être admissible à une subvention, la personne doit :

- être âgée de 18 ans ou plus;
- être atteinte d'un trouble ou d'une déficience psychiatrique, développementale ou physique, avoir une santé fragile, être vulnérable, et avoir besoin d'une aide au logement parce qu'elle est sans abri ou sans domicile fixe;
- accepter le placement de manière volontaire;
- avoir un statut d'immigration au Canada autre que celui de visiteur, d'étudiant, de travailleur temporaire ou d'immigrant parrainé;
- être en mesure de vivre en groupe et adopter un comportement sécuritaire, respectueux et non violent;
- être en mesure de se laver, de s'habiller et de s'occuper de son hygiène personnelle elle-même ou être admissible à un service externe de soins de santé communautaire (Centre d'accès aux soins communautaires) pour satisfaire ces besoins;
- être en mesure de marcher et de changer de position ou d'utiliser un appareil fonctionnel pour se déplacer et changer de position de façon autonome;
- gérer ses sorties et son transport de façon autonome (sauf si des services sont offerts parce que la personne vit en région);
- prendre ses médicaments d'ordonnance et respecter son plan de traitement ou avoir un état de santé stable, d'après l'examen d'un professionnel de la santé;
- respecter le plan imposé par le tribunal, l'ordonnance de probation ou l'ordonnance de traitement en milieu communautaire, le cas échéant;
- gérer sa consommation d'alcool ou de substances de façon responsable et de manière à respecter les autres résidents;
- être apte à gérer ses finances de façon autonome ou accepter de confier la gestion de ses finances, par procuration, à un tuteur et curateur public ou à l'exploitant du centre de services résidentiels;

- avoir des ressources financières limitées et ne pas dépasser le niveau d'actif permis.

## **1.2 Processus de demande et d'admission**

Le processus de demande et d'admission débute lorsque le demandeur ou le tiers responsable de l'aiguillage, notamment un hôpital, un organisme communautaire ou un travailleur social, communique avec l'équipe des Services résidentiels (par téléphone, par télécopieur ou par la poste). Le processus d'admission comprend les étapes qui suivent.

## **1.3 Présélection**

1. Réaliser une première évaluation pour déterminer si le demandeur est admissible à une subvention pour des services résidentiels et à une place dans un centre.
2. Si le demandeur semble admissible, envoyer le formulaire d'aiguillage pour une place subventionnée dans un centre de services résidentiels (n° 584) par télécopieur ou par la poste au demandeur ou au tiers responsable de l'aiguillage. Les tiers qui recommandent souvent des personnes (p. ex., les hôpitaux) peuvent faire parvenir un formulaire de demande dûment rempli sans d'abord communiquer avec le service d'admission.
3. Si les critères d'admissibilité personnelle ou financière ne sont pas remplis, en informer le demandeur ou le tiers responsable de l'aiguillage. Pour pouvoir faire appel, le demandeur doit avoir subi une évaluation officielle, une décision doit avoir été prise et le formulaire de demande de services de soins en résidence ou de services résidentiels (n° 566) doit avoir été rempli. L'offre d'un rendez-vous et la décision du demandeur doivent être consignées dans le dossier électronique du demandeur.
4. Indiquer la date de retour du formulaire d'aiguillage et communiquer de nouveau avec le demandeur, au besoin.
5. Ouvrir, demander ou créer un dossier municipal électronique et un dossier papier.
6. Examiner tous les formulaires d'aiguillage reçus pour vérifier qu'ils sont dûment remplis et que les demandeurs sont admissibles.
7. Préparer une trousse d'admission qui comprend le formulaire d'aiguillage et les autres documents à l'appui (s'il y a lieu), le dossier papier et le dossier municipal électronique.
8. Assigner, dans les deux (2) jours ouvrables suivant la réception du formulaire de demande de services de soins en résidence ou de services résidentiels (n° 566), le dossier à un responsable des Services résidentiels, qui communiquera avec le demandeur.

9. Fermeture du dossier si le demandeur refuse une assignation.

#### **1.4 Évaluation**

1. Organiser, le jour ouvrable suivant, un rendez-vous d'évaluation avec le demandeur, et lui indiquer les documents à présenter (voir le [formulaire de demande et de vérification](#) [no 767]).
2. Déterminer l'admissibilité financière (réaliser une évaluation du revenu et des éléments d'actif, vérifier que la somme du revenu et de l'actif ne dépassent pas les limites permises dans le cadre du programme, et déterminer le montant de la subvention pour des services résidentiels).
3. Vérifier si le demandeur satisfait aux critères d'admission à une place subventionnée lors de rencontres officielles et non officielles avec le demandeur et le professionnel à l'origine de l'aiguillage.
4. S'assurer que tous les formulaires requis sont signés et que toutes les vérifications nécessaires ont été effectuées avant de rendre la décision quant à l'admissibilité du demandeur.
5. Vérifier que les exigences relatives au dossier électronique et aux notes sont satisfaites pour tous les demandeurs.
6. Examiner tous les documents à l'appui et/ou les photocopier.
7. Si le demandeur ne satisfait pas aux critères d'admissibilité personnelle ou financière, informer le demandeur ou le tiers responsable de l'aiguillage du droit d'appel au moyen de la [lettre de décision relative à la subvention](#) (formulaire no 769) dans les trois (3) jours suivant la date de décision.

#### **1.5 Placement**

Le responsable des Services résidentiels coordonne le placement des demandeurs qui ont été jugés admissibles à une subvention, comme suit :

- Dans la base de données des centres de services résidentiels, trouver les services et commodités qui correspondent le mieux au profil de chaque demandeur.
- Consulter les exploitants pour vérifier les places disponibles et permettre aux demandeurs admissibles de visiter jusqu'à trois centres.

## Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

- Donner au demandeur le nom des centres de services résidentiels qui ont des places disponibles. Le demandeur choisit jusqu'à trois centres à visiter, et après les visites, il fait connaître son premier choix au responsable des Services résidentiels.
- Fixer une date possible de placement, selon ce qui a été convenu par l'exploitant et le demandeur.
- Organiser une visite avec nuitée dans le centre choisi par le demandeur. L'exploitant offrira une orientation à l'éventuel résident.
- Veiller à ce que tous les documents nécessaires soient remplis et signés avant le placement, lorsque toutes les parties y ont consenti.
- Autoriser la subvention pour des services résidentiels en faisant parvenir l'autorisation de placement (formulaire n° 762) signée à l'exploitant pour qu'il la signe à son tour. L'autorisation comportant les deux signatures est retournée à l'unité des services résidentiels et versée dans le dossier municipal du demandeur.
- Fournir à l'exploitant les renseignements nécessaires sur le demandeur. Ces renseignements seront utiles à l'exploitant pour élaborer le plan de service du résident et répondre à ses besoins en matière de placement avant son arrivée au centre.
- Pour les bénéficiaires d'aide sociale, informer le coordonnateur de cas du programme Ontario au travail (programme OT) ou du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) du placement du demandeur dans un centre de services résidentiels et des mesures à prendre en télécopiant l'avis d'admission du demandeur dans un centre de services résidentiels (formulaire n° 770).
- Si plus de trente (30) jours s'écoulent entre le moment de la première rencontre et le placement, consigner cette dérogation aux présentes normes dans le dossier du résident.

### 1.6 Orientation du résident

Au moment de l'admission ou peu de temps après, l'exploitant remet à chaque nouveau résident un document écrit qui contient des renseignements et des explications sur ce qui suit.

- L'aménagement physique du centre, sa structure organisationnelle et les services qui y sont offerts, notamment les repas, la lessive et l'entretien ménager.
- Les droits et responsabilités des résidents lors de leur séjour au centre.



## Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

- Le code de conduite du personnel.
- Les règlements internes et les attentes de l'exploitant.
- Le conseil des résidents.
- La Déclaration des droits des résidents.
- L'aide à la gestion des médicaments.
- La gestion de l'argent (le cas échéant).
- Le processus de rétroaction (obtenir de l'information, soulever des problèmes, déposer une plainte ou proposer des changements).
- Les plans d'évacuation (emplacement des sorties de secours, système d'alarme de porte de sortie, marche à suivre en cas d'incendie ou de catastrophe, exercices d'évacuation, etc.).

### 1.7 Transfert

- a) Un résident peut être transféré d'un centre de services résidentiels à un autre. Le transfert s'effectue généralement à la suite de changements dans la situation ou les besoins du résident. La Ville informe l'exploitant du transfert éventuel du résident au cours du processus de recherche d'un nouveau centre.
- b) Si l'état d'un résident change et que le personnel du centre n'est plus en mesure de répondre à ses besoins en matière de service, le résident sera aiguillé vers le Centre d'accès aux soins communautaires (CASC), qui déterminera ses besoins et trouvera un centre adéquat.
- c) Tout résident qui souhaite un transfert dans un autre centre doit remettre un préavis écrit de soixante (60) jours à l'exploitant (locateur), conformément à la Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation, et informer de vive voix le responsable des Services résidentiels chargé de son dossier. Le préavis de soixante (60) jours n'est pas requis si les deux exploitants acceptent le changement ou le transfert de centre. La subvention prend fin le jour précédant le transfert.
- d) Les déménagements et transferts approuvés s'effectuent généralement à la fin du mois. Certaines exceptions sont possibles lors de situations d'urgence, par exemple si le résident, d'autres résidents ou le personnel courent un quelconque risque.
- e) Le résident doit continuer à payer sa part du loyer pendant l'intégralité de la période de préavis de soixante (60) jours prévue par la loi.

## Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

- f) L'exploitant est tenu de rembourser rapidement toutes les sommes dues au résident, notamment le reliquat de toute somme en fiducie, et de lui remettre tous ses médicaments et objets personnels dès son départ du centre. Il ne peut retenir sur le revenu ou la somme en fiducie du résident tout montant applicable au loyer du mois suivant. Pour recouvrer les sommes impayées, il doit exercer les recours à sa disposition.
- g) La Ville d'Ottawa n'assumera aucune responsabilité financière si un résident quitte un centre de services résidentiels sans fournir un préavis suffisant ou si un transfert est opéré sans l'approbation préalable du responsable des Services résidentiels. Dans ces cas, la subvention prend fin le jour précédant la date de départ.
- h) Lorsqu'un résident se voit proposer une offre de placement dans un établissement de soins de longue durée, il doit l'accepter et déménager dans les quarante-huit (48) heures ou, dans des circonstances exceptionnelles, il peut verser une somme pour « réserver » sa place pendant un maximum de cinq (5) jours. Dans ces cas, la Ville d'Ottawa n'assumera aucune responsabilité financière si un résident quitte un centre de services résidentiels pour un établissement de soins de longue durée sans fournir un préavis suffisant, et la subvention prend fin le jour précédant la date de départ. Pour recouvrer les sommes impayées, l'exploitant doit exercer les recours à sa disposition.
- i) La subvention pour des services résidentiels offerte par la Ville prend fin le jour où le résident quitte le centre puisque les services pour lesquels l'allocation journalière est versée ne sont plus fournis. L'exploitant peut, à sa discrétion exclusive, rembourser ou non la portion de la somme versée par le résident pour le reste du mois.
- j) Si un résident devient financièrement inadmissible en raison d'une augmentation de son revenu, le responsable des Services résidentiels négocie avec le centre pour que le résident puisse rester, au tarif journalier actuel.

### **1.8 Départ et résiliation**

- a. Les exploitants doivent connaître et respecter les lignes directrices énoncées dans la Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation qui concernent la remise d'un avis de résiliation et le transfert d'une location.
- b. Si l'état d'un résident change et que le personnel du centre n'est plus en mesure de répondre à ses besoins en matière de service, le résident sera aiguillé vers le Centre d'accès aux soins communautaires (CASC), qui déterminera ses besoins et trouvera un centre adéquat.

- c. Lorsqu'un locataire admis à l'hôpital est prêt à sortir et que, de l'avis de l'exploitant, le centre n'est plus adapté à ses besoins, l'exploitant en informe la Ville pour que cette dernière puisse trouver un nouveau centre. La subvention prend fin à la date à laquelle le locataire sort de l'hôpital ou lorsque le nombre maximal de jours d'absence est atteint, selon la moindre de ces durées.
- d. Dans le cas d'une expulsion ou d'un transfert de location, le responsable des Services résidentiels est informé de la date de départ par téléphone dès qu'elle est connue. Si possible, une rencontre préalable au départ est tenue avec le résident, l'exploitant, le responsable des Services résidentiels et les partenaires de soutien communautaire, s'il y a lieu, pour aider le résident à préparer son plan de départ et lui donner les ressources nécessaires pour qu'il se trouve un autre logement et ne devienne pas sans-abri.
- e. Si la Ville est informée d'une possible résiliation de location, elle demandera au responsable des Services résidentiels de prendre toutes les mesures nécessaires pour rencontrer l'exploitant, le résident et les partenaires de soutien communautaire afin de régler les problèmes susceptibles d'entraîner une perte de logement et ainsi de permettre au résident de conserver son logement et de ne pas devenir sans-abri.
- f. Dans tous les cas de résiliation, l'exploitant doit remettre au locataire une copie de la demande et de l'avis d'audience dans les délais prescrits par la Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation.
- g. L'exploitant ne peut pas refuser de fournir des services au locataire en attendant l'issue d'une décision relative à une résiliation.
- h. Au moment de la résiliation, l'exploitant est tenu de rembourser rapidement toutes les sommes dues au résident, notamment le reliquat de toute somme en fiducie, et de lui remettre tous ses médicaments et objets personnels dès son départ du centre.
- i. L'exploitant ne peut retenir sur le revenu ou le compte de gestion de l'argent du résident tout montant applicable au loyer du mois suivant.
- j. Pour recouvrer les sommes impayées, l'exploitant doit exercer les recours à sa disposition.
- k. La Ville d'Ottawa n'assumera aucune responsabilité financière si un résident est expulsé, quitte un centre de services résidentiels sans fournir un préavis suffisant ou si un transfert est opéré sans l'approbation préalable du responsable des Services résidentiels. Dans ces cas, la subvention prend fin le jour précédant la date de départ.

## Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

- I. Si un résident présente un risque réel pour autrui, l'exploitant peut envisager de résilier la location en vertu de l'article 64 de la Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation (Résiliation motivée, jouissance raisonnable). Le locateur peut prendre les mesures suivantes avant de remettre un avis de résiliation :
  - i. consigner la menace;
  - ii. communiquer avec le responsable des Services résidentiels, le partenaire de soutien communautaire et les membres de la famille du résident pour obtenir de l'aide.

### **1.9 Méthode de facturation**

- a. La Ville d'Ottawa versera l'allocation journalière applicable dès le premier jour d'admission. Aucune allocation journalière n'est versée le jour du départ du résident.
- b. Les exploitants envoient une facture mensuelle à la Ville d'Ottawa pour tous les résidents subventionnés. L'exploitant, le responsable des Services résidentiels et le Service des finances de la Ville participent tous au processus de facturation.
- c. Voici les responsabilités de l'exploitant du centre de services résidentiels en ce qui concerne la facturation.
  - i. Recevoir la feuille de facturation des services résidentiels, notamment la feuille de consignation des absences (exemple de feuille de facturation).
  - ii. Revoir les renseignements de facturation indiqués sur la feuille : nom du résident, nombre de jours passés dans le centre de services résidentiels pendant le mois, revenu et prestations spéciales reçues.
  - iii. Incrire les changements (revenu ou absences) directement sur la feuille.
- d. L'exploitant ou son mandataire autorisé envoie la feuille dûment remplie, signée et datée au responsable des Services résidentiels au plus tard le quinzième (15<sup>e</sup>) jour du mois.

### **1.10 Politique sur les absences**

- a) Lorsqu'un résident subventionné s'absente du centre de services résidentiels pour une période prolongée (p. ex., hospitalisation, incarcération ou autre séjour en institution), la Ville verse à l'exploitant l'allocation journalière pour chaque jour d'absence du résident subventionné, pour un maximum de quatorze (14) jours par année civile.

## **Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels**

- b) La Ville reconnaît l'importance pour les résidents de préserver leurs liens familiaux et sociaux dans la communauté. Les congés raisonnables (fin de semaine et brefs séjours) doivent être consignés. Ces congés ne sont toutefois pas compris dans le maximum de quatorze (14) jours prévu ci-dessus. Ils doivent être négociés et inscrits dans le plan de service de chaque résident.
- c) La Ville peut autoriser un maximum de trente (30) jours d'absence, dans les cas suivants :
- i. l'exploitant collabore pleinement avec la Ville en lui signalant de façon précise les absences de chaque résident subventionné, conformément aux exigences énoncées dans les présentes normes et dans l'entente conclue;
  - ii. les fonds nécessaires sont disponibles dans les budgets du Ministère et de la Ville consacrés au portefeuille des centres de services résidentiels pour l'année donnée.
- d) L'exploitant reconnaît et convient qu'il est primordial pour la Ville d'avoir un registre exact de toutes les absences pour évaluer si le résident subventionné a droit au financement prévu dans le cadre du programme des services résidentiels.
- e) Les exploitants doivent, dans les vingt-quatre (24) heures, informer la Ville de toutes les absences et inclure un sommaire des absences sur le formulaire de réclamation mensuel approuvé par la Ville.

### **1.11 Lignes directrices sur les absences de plus de quatorze (14) jours**

L'exploitant doit faire parvenir à la Ville un formulaire de demande d'approbation de prolongation d'absences. Ce formulaire doit préciser le nom du résident, la raison de la demande, la période d'absence prévue et la date de retour possible.

Le coordonnateur répondra au nom du gestionnaire du Centre de soutien social et communautaire et approuvera, dans les trente (30) jours, toutes les demandes qui satisfont aux lignes directrices suivantes :

- hospitalisation à des fins médicales ou psychiatriques (si une date de retour est fixée);
- programme de traitement;
- décès ou maladie virtuellement mortelle d'un membre de la famille;
- incarcération;
- congés annuels.

## Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

- demandes pour des congés exceptionnels, notamment des séjours en institution, des hospitalisations, des séjours dans un centre de traitement de la toxicomanie, des incarcérations et des congés, qui dépassent le maximum de trente (30) jours sont approuvées à la discrétion du gestionnaire du Centre de soutien social et communautaire et sous réserve du budget pour les services résidentiels.

## **NORME 2 : DOTATION EN PERSONNEL**

### **2.1 Compétences**

- a) L'exploitant emploiera du personnel qui possède les qualités, l'expérience et les compétences nécessaires pour travailler auprès de personnes vulnérables et veiller à ce qu'un environnement sécuritaire, respectueux et positif soit offert aux locataires.
- b) L'exploitant doit :
  - i. veiller à ce que tous les futurs employés se soumettent à une vérification du dossier de police pour le travail auprès de personnes vulnérables avant de se voir offrir un emploi (il peut aussi, à sa discrétion exclusive, demander des vérifications en cours d'emploi dans un délai qu'il aura déterminé);
  - ii. verser au dossier de chaque employé les pièces qui suivent :
    - le curriculum vitæ (énoncé des compétences et de l'expérience),
    - l'offre d'emploi,
    - l'horaire de travail et le taux de salaire,
    - les certificats de secourisme, de réanimation cardio-pulmonaire et de manipulation des aliments,
    - un exemplaire signé du code de conduite,
    - un exemplaire signé du plan de sécurité-incendie si l'employé joue un rôle précis en cas d'évacuation,
    - un exemplaire signé de l'entente de confidentialité,
    - les évaluations du rendement,
    - la documentation relative aux mesures disciplinaires (le cas échéant);

## Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

- iii. veiller à ce que des exemplaires papier des descriptions de travail, précisant les responsabilités, les attentes et la portée des fonctions afférentes à chaque poste, soient mis à la disposition de tous les employés;
- iv. veiller à ce que les employés chargés de superviser les résidents, de leur prodiguer des soins et de leur offrir du soutien :
  - soient âgés d'au moins dix-huit (18) ans;
  - Possèdent l'expérience ou le niveau d'études nécessaire, ou une combinaison des deux :
    - au moins trois (3) ans d'expérience de travail pertinent auprès de personnes vulnérables ou de personnes atteintes d'une maladie mentale;
    - un diplôme d'études secondaires et au moins un (1) an d'expérience de travail pertinente auprès de personnes vulnérables ou de personnes atteintes d'une maladie mentale;
    - un niveau de scolarité adéquat (cours suivis dans un collège, une université ou tout autre établissement reconnu);
    - puissent communiquer en anglais et en français (compétences en communication de base) s'ils occupent un poste de gestion, s'ils travaillent directement avec les résidents ou s'ils doivent accomplir des tâches administratives (p. ex., répondre au téléphone, parler au personnel médical, prendre les rendez-vous des résidents);
    - obtiennent leurs certificats de secourisme et de réanimation cardio-pulmonaire dans les trois (3) mois suivant leur embauche ou avant, s'ils travaillent seuls; ces certificats doivent être renouvelés lorsqu'ils viennent à échéance et versés au dossier de l'employé;
    - passe un test de dépistage de la tuberculose au moment de leur embauche; il est fortement recommandé à tous les employés à temps plein et à temps partiel de se faire vacciner chaque année contre la grippe et l'hépatite B.
    - tous les employés qui participent directement à la préparation des aliments doivent suivre le Programme d'agrément des préposés à la manipulation des aliments offerts par la Ville d'Ottawa ou prouver qu'ils ont suivi une formation semblable et possèdent une expérience pertinente; cette exigence ne s'applique pas aux employés qui relèvent

directement d'une personne ayant un certificat de formation en manipulation des aliments. Il incombe à l'exploitant de veiller à ce que tous les employés qui déclarent souffrir d'une maladie transmissible susceptible de mettre en danger les résidents et les autres membres du personnel ne se présentent pas au travail tant qu'ils ne sont pas guéris et peuvent prouver qu'ils ne sont plus malades.

## **2.2 Orientation**

- a) Chaque centre de services résidentiels doit rédiger et tenir à jour un manuel d'orientation qui comprend l'ensemble de ses politiques et procédures opérationnelles (p. ex., politique sur la confidentialité, plan de sécurité-incendie, code de conduite du personnel, droits et responsabilités des locataires, règlements internes, politiques sur la gestion de l'argent, des dossiers et des médicaments).
- b) Les nouveaux employés reçoivent un exemplaire du manuel d'orientation, qui comprend une description de leur travail, une présentation appropriée de leur poste, les politiques et procédures du centre, et le code de conduite du personnel.
- c) Tous les employés doivent signer un document dans lequel ils attestent avoir lu et compris le manuel.
- d) Chaque employé reçoit une formation sur le code de conduite du personnel, qui explique le comportement professionnel à adopter. Le code de conduite est passé en revue chaque année; son examen est consigné dans le dossier personnel de l'employé.

## **2.3 Supervision**

- a) L'exploitant s'assure que les employés sont en mesure de communiquer clairement et efficacement avec les résidents, de composer avec les exigences émotionnelles associées à leur travail et de fournir des services sécuritaires et adéquats, conformément aux présentes normes.
- b) L'exploitant remet aux employés, au moins une fois par année, des évaluations officielles et officieuses de leur rendement. Les résultats de ces évaluations sont consignés dans le dossier personnel de l'employé.

## **2.4 Formation**

- a) L'exploitant veille à offrir aux employés des formations et des occasions de perfectionnement professionnel en leur permettant de participer à des ateliers ou à des séances sur place et à l'extérieur, selon les besoins opérationnels. Ces ateliers et formations doivent porter sur des



## **Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels**

sujets liés à leurs fonctions et leur permettre d'acquérir toutes les compétences nécessaires pour travailler auprès des personnes vulnérables (p. ex., premiers soins en santé mentale, lésion cérébrale acquise, démence, interventions non violentes en cas de crise, savoir-faire culturel, VIH/sida et ressources communautaires).

- b) Les employés suivent une formation en cours d'emploi précis pour s'assurer qu'ils peuvent assumer toutes leurs fonctions.
- c) Chaque employé reçoit, au besoin, de l'information et une formation de base sur la gestion des médicaments, les pratiques en matière de contrôle des infections et l'utilisation des extincteurs.
- d) L'exploitant doit obtenir une copie de tous les certificats de formation et veiller à les conserver dans le dossier personnel de l'employé.
- e) L'exploitant doit prendre les mesures nécessaires pour que les employés suivent de nouveau la formation et obtiennent un nouveau certificat avant que l'ancien n'expire.

### **2.5 Ratio en personnel**

L'exploitant veille à ce qu'il y ait en poste, en tout temps, un nombre suffisant d'employés qualifiés pour assurer la santé, la sécurité et la satisfaction des besoins des résidents. Ces employés doivent posséder des certificats de secourisme et de réanimation cardio-pulmonaire valides. Lorsqu'un seul employé est en poste, un superviseur en disponibilité doit pouvoir fournir de l'aide, au besoin.

### **2.6 Conduite du personnel**

- a) Chaque centre doit avoir des politiques écrites qui précisent les attentes envers le personnel et les bénévoles, notamment la conduite et le comportement professionnel à adopter.
- b) Le code de conduite du personnel doit être affiché dans un endroit bien en vue fréquenté par les résidents et les employés. Une copie du code est remise à tous les employés au moment de leur embauche.
- c) Selon le code de conduite du personnel, les employés et les bénévoles doivent :
  - i. s'acquitter de leurs obligations professionnelles et bénévoles avec intégrité, objectivité et équité;
  - ii. être responsables de leurs interactions avec les résidents, les autres employés du centre et les membres de la communauté;

## **Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels**

- iii. faire de l'intérêt supérieur des résidents leur principale priorité;
  - iv. veiller à ce que les résidents aient les renseignements nécessaires pour prendre des décisions éclairées;
  - v. se rappeler que leur lieu de travail est un lieu de résidence et donc faire attention à ce qu'ils font, surtout dans les aires communes et à proximité des chambres à coucher.
- d) Tous les employés comprennent qu'ils se trouvent en situation d'autorité, réelle ou perçue, et ne doivent pas se servir de leur pouvoir pour tirer avantage des résidents, de quelque façon que ce soit.
- e) Les employés et les bénévoles ne doivent pas :
- i. faire preuve de discrimination envers les résidents;
  - ii. imposer leurs croyances ou leurs normes personnelles aux résidents;
  - iii. tirer avantage de leur lien avec un résident à des fins personnelles;
  - iv. entretenir une relation personnelle avec un résident.

## **NORME 3 : ASSURANCE ET SURVEILLANCE**

### **3.1 Assurance**

- a) L'exploitant doit souscrire et conserver, pour toute la durée de l'entente, une assurance responsabilité civile générale conforme aux exigences de la Ville, d'un montant minimum de cinq millions de dollars (5 000 000 \$) en cas de blessures, de décès ou de dommages matériels, y compris la perte de jouissance.
- b) L'assurance responsabilité civile générale doit couvrir :
- i. les locaux et les activités;
  - ii. les produits et les activités exécutées;
  - iii. la responsabilité contractuelle globale;
  - iv. la responsabilité réciproque;
  - v. la responsabilité pour préjudices personnels;

## Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

- vi. l'assurance automobile responsabilité civile des non-proprétaires;
  - vii. la divisibilité de la clause relative aux intérêts;
  - viii. la protection du propriétaire et de l'entrepreneur.
- c) Les polices d'assurance responsabilité civile générale doivent être au nom de l'exploitant et désigner la Ville d'Ottawa à titre d'assuré additionnel.
- d) L'exploitant doit souscrire et conserver, pour toute la durée de l'entente de service, une assurance responsabilité sur ses véhicules automobiles immatriculés, d'un montant minimum de cinq millions de dollars (5 000 000 \$) en cas de blessures, de décès ou de dommages matériels, y compris la perte de jouissance, lorsque ces véhicules sont nécessaires aux activités de l'exploitant en vertu de l'entente.
- e) Si l'exploitant n'est pas inscrit auprès de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, il doit souscrire et conserver, dans le cadre de son assurance responsabilité civile générale, une assurance conditionnelle contre les accidents du travail et un avenant de compensation volontaire.
- f) Les polices d'assurance responsabilité doivent contenir un avenant prévoyant que la Ville d'Ottawa recevra un préavis écrit de trente (30) jours en cas de résiliation de police ou de changement important entraînant une diminution de la couverture.
- g) Les polices d'assurance doivent interdire toute demande d'indemnité en subrogation que l'assureur pourrait faire valoir contre toute personne assurée.
- h) Une preuve d'assurance (p. ex., le certificat d'assurance délivré par la compagnie d'assurance de l'exploitant) conforme aux exigences de la Ville doit être fournie dans les quinze (15) jours précédant l'entrée en vigueur de l'entente de service et dans les quinze (15) jours précédant la date d'expiration de la police indiquée dans le certificat d'assurance.

### **3.2 Surveillance des normes**

- a) L'exploitant s'assure que le centre est organisé de façon à assurer une gestion efficace des services et des ressources.
- b) L'exploitant s'assure qu'il existe des politiques et procédures écrites pour orienter les activités du centre. Les politiques et procédures sont tenues à jour, examinées avec tous les employés au moment de leur embauche, rapidement et facilement utilisables par tous les employés et mises à la disposition de tous les résidents qui en font la demande.

## Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

- c) L'exploitant s'assure que les exigences législatives et réglementaires applicables, dans leur version modifiée, sont respectées, notamment :
- i. la *Loi de 1992 sur le code du bâtiment* de l'Ontario;
  - ii. la *Loi de 1997 sur la prévention et la protection contre l'incendie* de l'Ontario;
  - iii. le Code de prévention des incendies de l'Ontario (notamment la section 9.7 sur la modernisation);
  - iv. la *Loi de 1997 sur le programme Ontario au travail*;
  - v. la *Loi de 1997 sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées*;
  - vi. la *Loi de 1992 sur la prise de décisions au nom d'autrui*;
  - vii. la *Loi sur la protection et la promotion de la santé*;
  - viii. la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée*;
  - ix. la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*;
  - x. la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*;
  - xi. la *Loi de 1994 sur la réglementation de l'usage du tabac*;
  - xii. la *Loi de 2000 sur les normes d'emploi*;
  - xiii. le *Code des droits de la personne* de l'Ontario;
  - xiv. le Règlement de l'Ontario 505/01 (petites installations de distribution d'eau);
  - xv. la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

En cas d'incompatibilité entre les présentes normes et les lois, règlements, codes, directives ou décrets fédéraux, provinciaux et municipaux applicables, ces derniers l'emportent.

- d) L'exploitant s'assure qu'au moins une fois par année, les inspections suivantes sont effectuées :
- i. inspection du centre par le Service des incendies d'Ottawa, notamment examen et approbation du plan de sécurité-incendie;
  - ii. inspection du centre par Santé publique Ottawa;

## Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

- iii. inspection des extincteurs, des armoires d'incendie et des colonnes montantes par un fournisseur d'appareils à incendie qualifié;
  - iv. inspection du matériel de chauffage et des cheminées par un fournisseur de matériel qualifié et, une fois par mois, inspection des extincteurs, des armoires d'incendie et des colonnes montantes par le personnel du centre.
  - v. Tous les rapports concernant ces inspections sont conservés au centre et peuvent, à tout moment raisonnables, être examinés par la Ville.
- e) L'exploitant s'assure que toutes les alertes d'incendie, vraies ou fausses, sont immédiatement signalées au Service des incendies d'Ottawa. Les rapports sont conservés au centre et peuvent, à tout moment raisonnables, être examinés par la Ville.
  - f) L'exploitant s'assure que les employés savent utiliser un extincteur.
  - g) L'exploitant s'assure que tous les employés et résidents connaissent les procédures d'évacuation en cas d'incendie et les procédures d'exercice d'évacuation. Une copie de ces procédures doit être affichée dans la chambre de chaque résident.
  - h) L'exploitant s'assure que des exercices d'évacuation sont effectués chaque mois et consignés dans le registre conservé au centre.
  - i) L'exploitant informe ses employés ainsi que la Ville des plans d'évacuation et des lieux de rencontre en cas d'évacuation.
  - j) L'exploitant s'assure que les numéros d'urgence (services de police, services des incendies, services d'ambulance) sont affichés près de chaque téléphone.
  - k) L'exploitant s'assure qu'aucune modification de la structure d'un centre n'est effectuée sans que les changements proposés soient approuvés par les Services du bâtiment, Santé publique Ottawa et le Service des incendies d'Ottawa.
  - l) Tous les problèmes relevés lors des inspections doivent être réglés dans le mois suivant l'inspection, sauf dans des circonstances exceptionnelles, à la discrétion de la Direction des services de logement. Une nouvelle inspection sera effectuée lorsque le problème aura été réglé, et une lettre ou un courriel confirmant le respect des normes sera envoyé à l'exploitant.

### **3.3 Inspection sanitaire**

L'exploitant doit se conformer au résultat de l'inspection sanitaire annuelle effectuée par Santé publique Ottawa.

### **3.4 Surveillance opérationnelle**

- a) La pratique officielle de la Ville consiste à effectuer un examen opérationnel pour évaluer sur place les activités, les politiques et les pratiques d'un centre. Cet examen vise à évaluer si l'exploitant respecte les conditions de l'entente de service et des présentes normes.
- b) L'examen opérationnel porte sur les éléments des normes qui ne sont pas vérifiés par un inspecteur professionnel (voir l'alinéa 3.2d) ci-dessus). L'examen a lieu chaque année à un moment convenu par la Ville et l'exploitant. Un examen opérationnel peut aussi avoir lieu à l'improviste si la Ville craint que l'exploitant ne respecte pas ses obligations aux termes de l'entente de service ou des normes.
- c) Un outil de préparation est envoyé par courriel à l'exploitant avant la visite afin qu'il prépare tous les documents nécessaires. Le personnel de la Ville doit avoir accès à tous les rapports d'inspection, documents financiers, dossiers et consentements des résidents, politiques et procédures du centre, etc.
- d) Dans le cadre de l'examen annuel, le personnel de la Ville interroge les résidents et les employés au moyen des outils d'entrevue avec les résidents et avec le personnel. Les renseignements recueillis sont confidentiels et versés au dossier par la Ville.
- e) Un rapport d'examen des lieux est envoyé électroniquement à l'exploitant, généralement dans les quinze (15) jours ouvrables suivant l'examen. Le rapport comprend des commentaires sur le respect des présentes normes. Au besoin, il indique aussi les mesures à appliquer pour satisfaire aux normes minimales et fixe une échéance pour apporter les corrections nécessaires.
- f) L'exploitant doit satisfaire aux exigences et répondre aux attentes dans le délai prescrit. Si ce délai est impossible à respecter et que l'exploitant demande une prolongation à l'avance, la Ville peut envisager de négocier une prolongation du délai.
- g) Si l'exploitant n'effectue pas les travaux nécessaires ou ne respecte pas les exigences au plus tard à l'échéance fixée, la Ville prend les mesures nécessaires pour permettre à l'exploitant de satisfaire à ces exigences. En règle générale, la Ville rencontre l'exploitant, avant de lui envoyer une lettre décrivant de façon détaillée les attentes et les prochaines étapes.
- h) Pendant ce temps, d'autres mesures peuvent être prises, ce qui comprend, sans s'y limiter :
  - i. l'ajout de visites des lieux ou d'exigences en matière de supervision;

- ii. la suspension provisoire de l'admission de nouveaux résidents.

## **NORME 4 : RÉOLUTION DE CONFLITS, TRAITEMENT DES PLAINTES ET PRÉSENTATION DE RAPPORTS**

### **4.1 Signalement des incidents graves**

- a) En cas d'incident grave, l'exploitant doit remplir le formulaire de signalement de la Ville. Ce formulaire doit être envoyé à la Ville dans les quarante-huit (48) heures suivant l'incident, sauf si celui-ci se produit pendant la fin de semaine ou un jour férié, auquel cas le formulaire doit être envoyé le jour ouvrable suivant. Les formulaires de signalement doivent être envoyés par télécopieur au 613-580-2648, à l'attention du commis administratif du programme des services résidentiels, ou par courriel à Housing-Logement@ottawa.ca, avec la mention « Incident grave » dans l'objet.
- b) L'exploitant doit s'assurer que les incidents graves, comme les incendies, les décès ou les blessures graves, et les incidents qui font l'objet d'une couverture médiatique sont signalés à la Ville dans les vingt-quatre (24) heures.
- c) Un incident grave peut comprendre, sans s'y limiter :
  - i. une catastrophe, notamment un incendie, une inondation, une panne d'électricité prolongée ou des dégâts immobiliers causés par des conditions climatiques extrêmes;
  - ii. le décès soudain d'un résident;
  - iii. le dépôt d'une plainte, par un résident ou une autre personne, contre un employé comprenant des allégations d'agression, de voies de fait ou de mauvais traitements à l'endroit d'un résident;
  - iv. le dépôt d'une plainte, par un résident ou une autre personne, contre un résident comprenant des allégations d'agression, de voies de fait ou de mauvais traitements;
  - v. la disparition d'une personne signalée à la police ou faisant l'objet d'une couverture médiatique (disparition extraordinaire d'un résident), surtout si la personne présente un risque élevé de déficit cognitif, de démence, etc.;
  - vi. l'éclosion d'une maladie transmissible ou infectieuse qui entraîne l'arrêt des activités (p. ex., une quarantaine);
  - vii. les situations graves ou inhabituelles qui nécessitent une intervention policière en raison des actions d'un locataire, d'un employé, d'un bénévole ou d'un visiteur et qui entraînent le

## Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

dépôt d'accusations criminelles (p. ex., agression, voies de fait, vol, entrée sans autorisation).

- d) Toute plainte concernant les normes opérationnelles, les normes de qualité et de quantité ou les normes de sécurité du centre doit être considérée comme étant grave.
- e) L'exploitant doit informer le coordonnateur du programme des services résidentiels des problèmes qui pourraient influencer sur les activités du centre, notamment :
  - i. les problèmes de punaises de lit, de présence de rongeurs ou d'infestations d'insectes qui touchent une partie importante du centre;
  - ii. une plainte d'un voisin ou tout autre problème afférent à la présence du centre dans le quartier;
  - iii. la couverture médiatique d'une question délicate ou la participation de politiciens à une question relative aux activités du centre (p. ex., plaintes des voisins, conflit entre locataires);
  - iv. des problèmes importants ou des changements aux activités du centre qui entraînent une perturbation des services aux locataires pendant une période prolongée (p. ex., réparations importantes des ascenseurs, rénovations ou réparations majeures).
- f) L'exploitant s'assure qu'un registre des opérations à jour, détaillé et précis est conservé pour consigner les incidents quotidiens et les observations nécessaires pour assurer la sécurité des résidents et le fonctionnement sécuritaire du centre de services résidentiels. Les absences doivent notamment y être consignées. Le registre est conservé au centre et peut, à tout moment raisonnable, être examiné par la Ville.



## **4.2 Processus de rétroaction**

Grâce à un processus de rétroaction, les résidents, les employés, les bénévoles, les partenaires communautaires, les membres des familles, les amis et les membres de la communauté peuvent formuler des commentaires sur le fonctionnement et les services du centre, déposer des plaintes et proposer des améliorations. Il s'agit d'un processus important pour l'amélioration continue de la qualité.

L'exploitant doit rédiger et afficher dans l'aire commune une politique qui précise de quelle façon les commentaires seront reçus, examinés et consignés, ce qui comprend notamment :

- les responsabilités des autres bailleurs de fonds et organismes de délivrance de permis (p. ex., l'Office de réglementation des maisons de retraite);
- un processus qui explique chaque étape de la gestion des commentaires et les options qui s'offrent à la personne qui les formule si la réponse proposée ne lui convient pas;
- la mention que le personnel en question dans la politique possède les connaissances, les compétences et le pouvoir nécessaires pour intervenir de façon efficace;
- la précision que le processus de rétroaction ne soit pas marqué par la contrainte, l'intimidation ou la partialité, et ce, peu importe l'étape (avant, pendant et après la formulation du commentaire);
- l'indication que les commentaires formulés par le résident ou en son nom n'entraîneront aucune réduction ou suppression de service, aucun traitement injuste et aucune expulsion;
- la reconnaissance des pouvoirs conférés à l'exploitant et les options pour les atténuer (p. ex., recours aux services d'un tiers neutre à tout moment dans le processus si le commentaire porte sur un sujet délicat ou donne lieu à un conflit d'intérêts);
- la reconnaissance que tous les commentaires sont pris au sérieux et fait l'objet d'un examen et d'une enquête comme il se doit, sauf s'ils manquent de sérieux ou sont vexatoires;
- la précision des types de commentaires qui feront l'objet d'un rapport et des cas qui seront renvoyés aux services de police ou à un autre partenaire communautaire;
- la mise en place de plusieurs façons de formuler des commentaires, notamment sous le couvert de l'anonymat :
  - i. les discussions en privé;

## Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

- ii. la mention du numéro de téléphone ou de l'adresse électronique professionnels du responsable des Services résidentiels ou du coordonnateur ou gestionnaire de programme;
  - iii. les discussions en petits groupes (p. ex., rencontres entre résidents);
  - iv. la remise d'un modèle pour formuler des commentaires par écrit;
  - v. la création d'un comité chargé d'examiner les idées reçues pour améliorer les services;
  - vi. la mise en place d'une boîte à commentaires ou à suggestions;
  - vii. le recours à un ordinateur pour écrire les commentaires;
  - viii. la mise en place d'une adresse électronique pour la formulation anonyme de commentaires.
- le respect des exigences énoncées dans le Règlement de l'Ontario 429/07 (Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle) pris en application de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*;
  - la pose d'une affiche ou la diffusion d'une brochure dans les aires communes; cette affiche ou brochure explique en langage clair comment formuler des commentaires, notamment avec qui communiquer et le délai de réponse à prévoir (p. ex., une personne devrait communiquer avec l'auteur du commentaire dans les vingt-quatre [24] heures);
  - la création d'un formulaire de suivi qui permet de consigner tous les commentaires reçus et la réponse donnée;
  - la précision, à l'intention des personnes qui formulent des commentaires, des différentes façons de communiquer avec le coordonnateur du programme des services résidentiels de la Ville d'Ottawa si leurs commentaires ne sont pas traités adéquatement;
  - l'indication que si l'objet du commentaire (différends concernant la nourriture, les conditions d'hygiène, le personnel, la supervision, les médicaments ou les programmes) n'est pas abordé par les parties en cause, le coordonnateur de programme participera à la discussion à ce sujet et qu'au besoin, une rencontre sera tenue avec toutes les parties en cause;
  - la mention que l'administrateur principal de programme de la Direction des services de logement sera informé des problèmes récurrents dès leur survenue et à la suite de l'examen annuel;
  - la nécessité de répondre rapidement et de façon collaborative aux demandes de renseignements ou de documents de la Ville à propos d'un commentaire;

## Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

- la remise d'un exemplaire de la politique à toute personne qui en fait la demande;
- la tenue d'un examen annuel des commentaires reçus et la mise en œuvre des recommandations.

### **NORME 5 : DROITS ET RESPONSABILITÉS**

#### **5.1 Droits et responsabilités des locataires**

- a) Au moment de leur admission, les résidents reçoivent une copie du document qui énonce leurs droits et responsabilités, une copie de la Déclaration des droits des résidents et une copie des règlements internes.
- b) Les employés font connaître aux résidents les organismes de défense des droits et de soutien, et les aident à obtenir les services de ces organismes.
- c) Un tableau placé dans un endroit bien en vue facilement accessible aux résidents, à leur famille et à leurs représentants permet d'afficher les menus, les règlements internes, le code de conduite du personnel, les droits et responsabilités des résidents, le processus de rétroaction et les annonces d'activités communautaires ou d'événements organisés par le centre.

#### **5.2 Vie privée**

- a) L'exploitant doit respecter le droit à la vie privée du locataire, conformément à la Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation. Ainsi, il ne peut entrer dans la chambre du locataire sans préavis que si la convention de location prévoit que l'exploitant doit, en tant que locateur, vérifier l'état du locataire, lui fournir des services ou nettoyer sa chambre.
- b) Les résidents reçoivent en tout temps leurs soins personnels en privé (p. ex., bain, toilette, soins pour incontinence, habillage, examens médicaux).
- c) Le respect de la vie privée dans les chambres est assuré comme suit : les employés savent qu'une porte fermée dénote un besoin d'intimité, ils n'entrent pas si une affiche « Ne pas déranger » est placée à la porte et frappe avant d'entrer, sauf en cas d'urgence, si la sécurité du résident (ou d'un autre résident) est menacée.
- d) Le courrier reçu ou envoyé par les résidents n'est pas ouvert.
- e) L'exploitant fait tout ce qui est en son pouvoir pour fournir aux résidents, sur demande, un lieu privé où ils peuvent faire des appels téléphoniques ou recevoir la visite d'un avocat, d'un médecin, d'un mandataire, d'un ami, d'un membre de leur famille, etc.

## Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

- f) Lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire que la chambre d'un locataire présente un risque d'incendie, un risque pour la santé ou un autre risque d'accident, elle doit être inspectée, avec l'accord de celui-ci. Le motif de l'inspection est communiqué au locataire. Si le locataire refuse que sa chambre soit inspectée, une personne autre que l'employé doit être présente, en plus du locataire.
- g) L'exploitant n'effectue aucune fouille corporelle sur les résidents. Il communique avec les services de police s'il a un motif raisonnable de soupçonner la présence de drogues illicites ou une situation dangereuse.
- h) Un registre est tenu de toute inspection de la chambre ou des effets personnels d'un résident et de toute situation qui nécessite une intervention policière. Ce registre est conservé dans le dossier personnel du résident.

### 5.3 Confidentialité

- a) Conformément à la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée* (LAIMPVP), L.R.O. 1990, l'exploitant s'assure que le centre dispose d'une politique écrite sur la confidentialité. La collecte, l'utilisation, la divulgation et le stockage de renseignements personnels en vertu de l'entente contractuelle conclue avec la Ville sont assujettis à la LAIMPVP. La politique sur la confidentialité comprend des énoncés sur la vie privée, la sécurité et le caractère confidentiel des renseignements concernant les résidents ainsi que sur l'élimination et la destruction des dossiers papier et électroniques et l'accès des résidents aux renseignements et dossiers qui les concernent.
- b) Tous les employés, les bénévoles et les étudiants doivent se conformer à la LAIMPVP pour ce qui est de la protection de la vie privée et de la divulgation des renseignements personnels concernant un résident.
- c) Les employés, les bénévoles et les étudiants doivent signer une entente de confidentialité au cours de leur période de formation initiale.
- d) La politique sur la confidentialité est examinée avec les employés au moment de leur embauche et au moins une fois par année par la suite, lors de l'examen du rendement.
- e) Les renseignements personnels concernant un résident ne peuvent être divulgués que si le résident y consent par écrit, sauf dans les cas suivants :
  - i. le refus ou le défaut de fournir les renseignements pourrait constituer une menace à la sécurité d'un autre résident, d'une autre personne ou d'un groupe de personnes;

## Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

- ii. la divulgation est obligatoire, selon une assignation ou une ordonnance du tribunal.
- f) La divulgation de renseignements à un fournisseur vers qui le résident est aiguillé peut être nécessaire pour assurer le suivi des soins. Le cas échéant, la divulgation sera expliquée au locataire et ne se fera que s'il y consent par écrit.
- g) Le formulaire de consentement du locataire doit comprendre les renseignements suivants :
- i. le nom du locataire;
  - ii. la dénomination sociale du centre de services résidentiels qui divulguera les renseignements;
  - iii. le type de renseignements qui peuvent être divulgués;
  - iv. le nom du fournisseur de services et de la personne-ressource à qui les renseignements peuvent être divulgués;
  - v. les conditions d'expiration du consentement;
  - vi. la signature du locataire.
- h) Le propriétaire ou l'exploitant d'un centre de services résidentiels doit rédiger et respecter des politiques sur les sujets suivants :
- i. stockage des dossiers;
  - ii. accès des locataires à leur dossier personnel;
  - iii. divulgation ou transmission des dossiers des locataires;
  - iv. destruction des dossiers des anciens locataires (échéancier);
  - v. divulgation des renseignements lorsqu'il existe un risque de préjudice;
  - vi. accès à l'information par des fournisseurs de services de soutien externes, sur consentement du locataire.

### **5.4 Dossiers des résidents**

- a) Le dossier personnel de chaque résident est conservé en lieu sûr pour en préserver la confidentialité. Un dossier personnel est créé pour chaque nouveau résident. Ce dossier comprend :

## Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

- i. le nom du résident;
- ii. la date de naissance du résident;
- iii. le sexe du résident;
- iv. le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du plus proche parent et, s'il y a lieu, du procureur aux biens et du procureur au soin de la personne, comme il est prévu dans la *Loi de 1992 sur la prise de décisions au nom d'autrui*, L.O. 1992, chap. 30, dans sa version modifiée (des copies des procurations sont conservées dans le dossier du résident, le cas échéant);
- v. l'adresse précédente du résident;
- vi. la date d'admission au centre;
- vii. la lettre de placement envoyée par la Ville;
- viii. une copie des documents suivants :
  - ordonnance de traitement en milieu communautaire;
  - ordonnance portant décision;
  - ordonnance de cautionnement;
  - ordonnance de probation.
- ix. le formulaire de curatelle volontaire;
- x. une copie signée de la convention de location;
- xi. une copie signée du formulaire de consentement à la gestion financière;
- xii. une copie signée du formulaire de consentement à la gestion du régime alimentaire particulier;
- xiii. la date de départ ou de décès et une copie du registre des allocations personnelles, qui précisent le solde au moment du décès;
- xiv. les coordonnées de la personne à appeler en cas de décès pour les dispositions funéraires (il peut s'agir du plus proche parent), selon les directives du résident;

## Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

- xv. le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du ou des médecins du résident, s'ils sont connus;
- xvi. les rapports sur les incidents, les blessures et les mauvais traitements (résident ou employé) et les détails sur le dénouement de ces événements;
- xvii. le registre des absences du résident (nuit, fin de semaine, vacances, hospitalisation, etc.);
- xviii. le registre des rendez-vous et traitements médicaux ainsi que des autres rendez-vous et traitements visant la santé, notamment les rendez-vous chez le dentiste ou le physiothérapeute et le traitement de la toxicomanie;
- xix. les notes prises sur le résident par les employés, notamment le registre de participation aux activités récréatives et de soutien offert dans la communauté ou par le centre, un changement dans l'état du résident, la communication avec la partie responsable si un changement important survient dans l'état du résident, les soins prodigués au résident, etc.;
- xx. les besoins en matière de placement (p. ex., transport, régime alimentaire particulier, allergies et frais médicaux pour des lunettes, des prothèses dentaires, de l'équipement personnel ou des appareils d'aide à la mobilité) et les autres besoins spéciaux précisés au moment du placement pour faciliter la transition vers le centre;
- xxi. la carte à utiliser lors des situations d'urgence ou pour le transport en ambulance, qui comprend le nom du résident, sa date de naissance, son sexe, son adresse, son numéro de téléphone, le nom de son ou de ses médecins, le numéro de sa carte-santé, ses allergies, ses problèmes médicaux, la liste de ses médicaments, les coordonnées de la personne à joindre en cas d'urgence et ses besoins spéciaux (besoins en matière de placement); cette carte, mise à jour régulièrement et conservée dans un endroit accessible aux employés, doit être remise aux intervenants en cas d'urgence.

### **5.5 Convention de location**

- a) L'exploitant doit conclure une convention de location écrite avec chaque résident subventionné. La convention doit être signée par le locataire et versée à son dossier. Un exemplaire doit aussi lui être remis, conformément à la Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation.

- b) L'exploitant doit s'assurer que le locataire comprend le contenu de la convention. Pour ce faire, il devra peut-être lui expliquer les détails en termes simples ou les lui signaler de vive voix.

## **NORME 6 : SÉCURITÉ, SANTÉ ET BIEN-ÊTRE DES LOCATAIRES**

### **6.1 Soins personnels et santé**

- a) Les résidents doivent autant que possible veiller à leur bien-être et participer aux décisions qui concernent leurs soins personnels et leurs besoins en matière de santé. L'exploitant veille à ce que les employés supervisent l'exécution des activités quotidiennes et, au besoin, aident les résidents. Si nécessaire, l'exploitant peut retenir les services d'un tiers, comme le Centre d'accès aux soins communautaires (CASC), pour aider les résidents à se laver ou à s'occuper de leurs autres soins personnels.
- b) L'exploitant veille à rédiger une politique qui précise comment il supervise, de façon régulière, le bien-être des résidents et leur présence au centre. Il veille aussi à élaborer et à mettre en place un plan de service pour chaque résident.
- c) Si un résident refuse de s'occuper de ses soins personnels et que cette situation porte atteinte aux droits des autres résidents, l'exploitant discute du problème avec le résident concerné d'une manière qui respecte en tout temps ses droits et sa dignité.
- d) Lorsqu'il est établi qu'un résident souffre d'une maladie contagieuse ou infectieuse, les employés collaborent avec le résident, Santé publique Ottawa et les partenaires communautaires pour élaborer un plan de service approprié, régler le problème et prendre les mesures nécessaires pour évaluer et protéger les autres résidents de l'infestation ou de l'infection pendant que le résident en cause est traité.
- e) L'exploitant aide les résidents à obtenir les services du médecin de leur choix et s'assure que la santé physique du résident est supervisée (p. ex., examens médicaux) conformément aux directives du médecin.
- f) L'exploitant aide les résidents qui souhaitent participer à des programmes de soins de santé préventifs en leur fournissant de l'information sur les services et programmes de santé dentaire, de santé physique générale, de planification des naissances, de santé oculaire, de santé mentale et autres offerts dans la communauté. L'aiguillage vers des services de santé (p. ex., centres de santé communautaire), au besoin, est effectué en collaboration avec chaque résident, selon ses besoins et ses volontés.



## **Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels**

- g) L'exploitant fournit aux résidents suffisamment de produits d'hygiène personnelle, ce qui comprend, sans s'y limiter, les savons corporels, le shampoing, le revitalisant, la crème à raser, le papier hygiénique et les papiers-mouchoirs.

### **6.2 Relations avec les résidents**

- a) L'exploitant et le personnel de direction servent de modèle quant au comportement éthique et responsable à adopter.
- b) Les employés s'adressent aux résidents de façon courtoise et respectueuse et utilisent le nom choisi par ces derniers.
- c) Les services sont fournis dans une atmosphère empreinte de dignité et de respect pour tous les résidents. Le respect des droits et de la vie privée des résidents est une préoccupation constante.

### **6.3 Accès au centre**

- a) Chaque résident a accès au centre 24 heures sur 24. Toutefois, l'exploitant peut prendre les dispositions nécessaires pour assurer la sécurité des résidents et des employés lors de l'accès au centre tard en soirée.
- b) Les résidents ont accès en tout temps à une salle de bains, à des toilettes, à un petit salon et à leur chambre.

### **6.4 Invités et visiteurs**

- a) Chaque résident peut recevoir des visiteurs au centre dans la mesure où ceux-ci respectent la vie privée et les droits des autres résidents et ne gênent pas le déroulement des activités courantes du centre. L'exploitant doit fixer les heures raisonnables durant lesquelles les visiteurs ont libre accès au centre. Il peut refuser l'accès au centre à certains visiteurs, s'il a des motifs valables de le faire.
- b) Dans le cas des chambres partagées, les propriétaires et exploitants doivent élaborer des lignes directrices sur la présence d'invités dans les chambres afin de protéger la vie privée des résidents, d'assurer la sécurité et d'offrir une jouissance raisonnable des espaces partagés.

### **6.5 Sécurité**

- a) La carte à utiliser lors des situations d'urgence ou pour le transport en ambulance, qui comprend le nom du résident, sa date de naissance, son sexe, son adresse, son numéro de téléphone, le nom de son ou de ses médecins, le numéro de sa carte-santé, ses allergies, ses

problèmes médicaux, la liste de ses médicaments, les coordonnées de la personne à joindre en cas d'urgence et ses besoins spéciaux (besoins en matière de placement), est mise à jour régulièrement et conservée dans un endroit accessible aux employés. Elle est remise aux intervenants en cas d'urgence.

Voici quelques-uns des renseignements indiqués sur la carte :

- i. évaluation des risques pour la sécurité;
  - ii. liste des médicaments d'ordonnance et ordonnances de médecin;
  - iii. allergies connues;
  - iv. régime alimentaire particulier.
- b) L'exploitant doit créer un milieu sécuritaire, respectueux et inclusif pour tous les employés, bénévoles et résidents, conformément à la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, dans sa version modifiée, et à ses règlements d'application. Pour ce faire, il doit former les employés (p. ex., nouveaux employés, Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail, nouvelles méthodes de travail), inspecter le lieu de travail et prévoir des procédures d'urgence, de premiers soins, de sauvetage, de prévention des incendies, etc.
- c) L'exploitant s'assure que le centre dispose d'une politique et d'une marche à suivre écrites pour guider les employés qui doivent intervenir en cas de mauvais traitements ou de comportements agressifs, réels ou présumés.
- d) L'exploitant s'assure qu'un employé qui possède un certificat de secourisme et de réanimation cardio-pulmonaire est présent au centre à chaque quart.
- e) L'exploitant s'assure que des politiques et des procédures sont en place pour gérer les diverses situations d'urgence (urgence médicale, incendie, inondation, perte de services essentiels, interruption de service, conditions climatiques extrêmes, pandémie, catastrophe, résident porté disparu, décès).
- f) L'exploitant s'assure qu'il existe une marche à suivre et que celle-ci est respectée en cas d'alarme-incendie. Cette marche à suivre doit préciser les tâches que doivent accomplir les employés et les résidents, conformément à la *Loi de 1997 sur la prévention et la protection contre l'incendie*, dans sa version modifiée, à ses règlements d'application et aux lignes directrices applicables publiées par la Ville, le gouvernement provincial ou le Bureau du commissaire des incendies de l'Ontario.

## **Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels**

- g) L'exploitant s'assure d'avoir un plan de sécurité-incendie approuvé, conformément à l'article 2.8 du Code de prévention des incendies de l'Ontario. Ce plan doit préciser les rôles et responsabilités des employés en cas d'incendie.
- h) L'exploitant s'assure que des exercices d'évacuation sont effectués chaque mois et que les employés et les résidents reçoivent une nouvelle formation sur leurs rôles et responsabilités.
- i) L'exploitant évalue régulièrement la capacité physique et mentale des résidents pour savoir s'ils sont en mesure de sortir seuls du centre en cas d'incendie.
- j) L'exploitant s'assure que les procédures d'évacuation en cas d'urgence sont affichées près de chaque sortie.
- k) L'exploitant s'assure que tous les employés reçoivent une formation sur l'évacuation en cas d'urgence, et tous les résidents sont mis au courant du plan d'évacuation à leur admission ou dès que possible après leur arrivée.
- l) L'exploitant s'assure que les numéros d'urgence (services de police, services des incendies, services d'ambulance) et les lieux de rencontre en cas d'évacuation sont affichés près de chaque téléphone.
- m) L'exploitant s'assure qu'il y a une trousse de premiers soins dans le centre et que cette trousse est placée dans un lieu sécuritaire et facilement accessible à tous les employés. Le contenu de la trousse est vérifié régulièrement, et les articles manquants ou périmés sont rachetés. Une trousse portative est emportée lors des sorties.
- n) En période de chaleur accablante, l'exploitant s'assure au moins de fournir aux résidents des ventilateurs et de l'eau potable en quantité suffisante. Une aire commune climatisée pouvant accueillir 25 % des résidents est aussi aménagée. Les propriétaires et les exploitants doivent s'assurer qu'une température adéquate est maintenue dans tout le centre et que la température ne dépasse pas les seuils permis dans les règlements municipaux afférents à la chaleur excessive.

### **6.6 Résolution de conflits**

L'exploitant doit rédiger une politique sur la façon de reconnaître, de gérer, de prévenir et de régler les conflits et les crises qui surviennent au centre, en tenant compte des éléments qui suivent.

- a) Les divers types de conflits qui peuvent survenir (entre un employé ou un bénévole et un résident, entre résidents, avec les voisins du centre, ou avec d'autres partenaires communautaires).

## Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

- b) Les différents types de conflits ou de crises qui peuvent survenir, selon les besoins en matière de soutien des résidents (p. ex., problèmes médicaux, consommation d'alcool ou de drogues, problèmes de santé mentale), et les mesures à prendre pour faire face à ces situations.
- c) Les lieux susceptibles d'être le théâtre de conflits et de tensions (p. ex., aires communes) et les mesures de sécurité nécessaires.
- d) Les possibles périodes de stress et de transition (p. ex., fin de mois, vacances, emménagement ou déménagement, diminution de la consommation d'alcool ou de drogues, décès) et l'offre d'une aide supplémentaire pour permettre aux employés d'intervenir de façon appropriée.
- e) La formation qui sera offerte aux employés pour leur permettre d'intervenir en cas de conflits ou de crises, notamment une formation sur l'identification et la gestion des comportements agressifs, des crises en santé mentale, de l'état d'ébriété, de la surdose et du sevrage.
- f) La façon dont les employés communiqueront et consigneront les mesures prises lors d'une situation conflictuelle grave et la façon dont cette information sera transmise aux autres employés (p. ex., aux changements de quart).
- g) L'importance de discuter des situations conflictuelles graves avec les personnes concernées, notamment de l'incident, des mesures prises et du plan à mettre en œuvre au cas où une telle situation se reproduirait.
- h) La marche à suivre, par les employés, pour signaler, consigner et examiner les menaces présumées à la sécurité personnelle.
- i) La façon dont le programme permettra d'entretenir des liens positifs avec les voisins et les autres partenaires communautaires si un conflit survient.

### **6.7 Prévention et contrôle des infections**

L'exploitant s'assure que le centre dispose de politiques sur la prévention et le contrôle des infections, conformément aux précautions habituelles et supplémentaires à prendre selon Santé publique Ottawa et les services d'urgence. Ces précautions comprennent, sans s'y limiter :

- a) l'adoption de pratiques exemplaires en matière d'hygiène des mains pour réduire la transmission des maladies;
- b) la mise en place d'horaires de nettoyage, notamment des directives précises sur la fréquence du nettoyage;

- c) le signalement des éclosions de maladies gastro-intestinales à Santé publique Ottawa.

## **6.8 Médicaments**

- a) Le centre dispose de politiques et de procédures écrites sur l'entreposage et la gestion des médicaments.
- b) L'exploitant doit à tout le moins s'assurer que tous les médicaments d'ordonnance et autres médicaments sont :
  - i. conservés dans une ou plusieurs armoires fermées à clef, sauf dans le cas des médicaments qui doivent être réfrigérés ou que le résident doit avoir en sa possession pour un usage immédiat (p. ex., EpiPen);
  - ii. identifiés correctement (nom du médicament et de la personne à qui il est prescrit);
  - iii. conservés dans leur contenant d'origine portant l'étiquette originale, à moins qu'ils n'aient été placés dans un autre contenant et ré-étiquetés par le médecin prescripteur ou le pharmacien;
  - iv. distribués uniquement s'ils proviennent de contenants adéquatement étiquetés et seulement aux résidents auxquels ils ont été prescrits, selon l'ordonnance d'un médecin.
- c) L'exploitant tient une liste à jour de tous les médicaments d'ordonnance prescrits à chaque résident.
- d) Seuls les médicaments devant être pris au besoin sont remis aux résidents, sous réserve d'une autorisation écrite de leur médecin. Les réactions des résidents à ces médicaments sont consignées, surveillées et signalées au médecin traitant, au besoin.
- e) Les médicaments donnés au résident, notamment ceux devant être pris au besoin, sont consignés dans un registre comme le Registre d'administration des médicaments (MAR). La personne qui a donné le médicament doit y indiquer le nom du médicament, la date et l'heure à laquelle il est administré et, s'il y a lieu, la dose et la voie d'administration, et signer le document.
- f) Les résidents qui refusent de prendre leurs médicaments ou qui choisissent de ne pas s'occuper des autres aspects de leur santé sont informés qu'ils doivent s'assurer que leur décision ne porte pas atteinte aux droits des autres résidents ou des employés et ne les empêche pas de vivre en groupe.

## Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

- g) Les effets secondaires visibles, observés par les employés ou signalés par un résident, ainsi que les comportements dangereux ou le non-respect répété de la médication sont consignés dans le MAR ou le registre quotidien et signalés au médecin du résident, le cas échéant.
- h) Les médicaments d'un résident lui sont remis lorsqu'il s'absente temporairement du centre ou lors de son départ. Ils doivent être conservés dans leur contenant étiqueté original. À son départ du centre, le résident signe, si possible, un reçu qui confirme que ses médicaments lui ont été remis.
- i) Lorsqu'un résident s'absente du centre, ses médicaments lui sont remis pour la durée de son absence, et des directives lui sont données de vive voix quant à la prise de ceux-ci. Si le résident doit s'absenter pour une période prolongée (plus de quatre [4] jours), une feuille d'instructions détaillées sur la prise des médicaments est remise à la famille ou à la personne chargée des soins.
- j) Les médicaments dont l'administration est interrompue par ordonnance du médecin traitant ou non réclamé au décès d'un résident sont renvoyés au pharmacien, qui les éliminera de façon sécuritaire.
- k) Les préparations injectables de tout type (sauf l'insuline administrée par auto-injection) ne sont administrées que par un professionnel de la santé réglementé.
- l) L'exploitant respecte les politiques et règlements municipaux relatifs à l'élimination adéquate des seringues et encourage les résidents à faire de même.
- m) Les locataires passibles d'une peine d'emprisonnement doivent se voir remettre leur registre d'administration des médicaments pour que les médicaments qu'ils prennent leur soient fournis pendant leur incarcération.
- n) L'exploitant doit rédiger une politique sur la gestion de l'entreposage et de l'administration des narcotiques pour s'assurer de ce qui suit :
  - les narcotiques sont conservés dans un endroit sûr verrouillé à double tour;
  - les contenants comprennent le nom du patient et les détails de l'ordonnance;
  - les détails de l'ordonnance peuvent être vérifiés dans le dossier médical et le MAR;
  - le dénombrement des narcotiques est fait par un employé à chaque changement de quart; un deuxième employé est présent pour le dénombrement et signe le document concernant le compte final;

- les écarts dans le dénombrement sont signalés à l'administrateur ou au directeur des soins.

## **6.9 Alimentation et repas**

- a) Pour éviter la propagation des maladies d'origine alimentaire, l'exploitant s'assure que la nourriture est préparée, manipulée et entreposée d'une manière hygiénique, conformément à la *Loi sur la protection et la promotion de la santé* et à ses règlements d'application.
- b) Les menus, planifiés au moins deux (2) semaines à l'avance, sont équilibrés et composés de divers aliments de chacun des groupes décrits dans la dernière version du *Guide alimentaire canadien* publié par Santé Canada, et comprennent différents choix à chaque repas.
- c) L'exploitant s'assure que les mêmes repas ne sont pas offerts avant quatre (4) semaines, sauf à la demande des locataires.
- d) Les menus hebdomadaires et quotidiens doivent être affichés dans un endroit bien en vue du centre qui est facilement accessible aux résidents, à leur famille et à leurs représentants. Les changements importants par rapport aux menus affichés sont consignés dans un dossier. Chaque menu porte une date d'affichage et est conservé dans un dossier pendant quatre-vingt-dix (90) jours suivants son affichage.
- e) L'exploitant s'assure que les résidents peuvent régulièrement faire des commentaires sur les menus proposés.
- f) L'exploitant s'assure que divers aliments sont offerts sur le menu. Cette diversité doit tenir compte des préférences alimentaires des locataires.
- g) L'exploitant s'assure que la quantité, la qualité et la valeur nutritive des aliments qui composent les repas satisfont aux besoins des résidents.
- h) Chaque jour, les résidents se voient servir au moins trois (3) repas, aux heures qui conviennent à la plupart des locataires, ainsi que trois (3) collations et boissons entre les repas. L'intervalle entre les repas est à peu près toujours le même, mais peut être adapté en fonction des autres tâches courantes et activités. Pas plus de quinze (15) heures doivent s'écouler entre le repas du soir et le premier repas du lendemain.
- i) Voici les heures de repas appropriées (les centres peuvent toutefois adapter cet horaire aux préférences et besoins des résidents) :
  - i. Déjeuner : entre 7 h 30 et 9 h

## Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

- ii. Dîner : entre 11 h 30 et 13 h
  - iii. Souper : entre 16 h 30 et 18 h
- j) Sur remise d'un préavis, un repas est mis de côté ou un panier-repas est préparé pour les résidents qui s'absentent pendant un repas parce qu'ils suivent un cours, reçoivent un traitement, occupent un emploi, etc.
  - k) Chaque jour, l'exploitant offre au moins une (1) entrée chaude au dîner ou au souper.
  - l) Chaque semaine, l'exploitant offre deux (2) déjeuners chauds en plus de l'entrée chaude servie au dîner ou au souper.
  - m) Chaque jour, des fruits et des légumes frais doivent être offerts à tous les résidents.
  - n) Les repas préparés au centre peuvent être modifiés pour les résidents qui ont des besoins diététiques particuliers, sous réserve d'une ordonnance d'un médecin ou d'un diététiste. Ces ordonnances sont consignées dans le dossier du résident et affichées dans l'aire de préparation des aliments pour que le personnel de la cuisine puisse s'y reporter régulièrement.
  - o) L'exploitant fournit des repas qui satisfont aux besoins diététiques particuliers des résidents, tant que leur préparation n'entraîne pas de coûts supplémentaires. Si le coût de ces repas spéciaux est beaucoup plus élevé que celui du menu régulier, l'exploitant peut demander au résident, susceptible d'être admissible à une allocation pour régime spécial dans le cadre du programme Ontario au travail ou du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, d'utiliser la totalité ou une partie de son allocation pour s'assurer que ses besoins ou préférences alimentaires sont pris en compte. Les résidents doivent consentir d'eux-mêmes à l'utilisation de leur allocation et doivent signer une entente officielle avec l'exploitant. Ils peuvent annuler leur consentement en tout temps. L'exploitant qui conclut une entente avec un résident doit préciser sur le formulaire de consentement quels articles seront achetés spécialement pour tenir compte du régime alimentaire ou des préférences alimentaires du résident. Si possible, l'exploitant doit tenir un registre précis de la façon dont l'allocation du résident a été utilisée chaque mois.
  - p) L'exploitant encourage les résidents qui semblent être sous-alimentés ou avoir un poids insuffisant ou un surpoids à consulter un médecin ou un nutritionniste.



## **NORME 7 : ACTIVITÉS ET SERVICES DE SOUTIEN – OFFRE ET ACCÈS**

### **7.1 Accès aux services de transport et de soutien**

- a) L'exploitant aide les résidents à obtenir gratuitement des services de transport pour se rendre à leurs rendez-vous médicaux (dentiste, médecin, opticien et autres services communautaires ou de santé). Cette aide comprend la présentation d'une demande de service à Para Transpo, la remise de billets d'autobus, ou la conduite ou l'accompagnement à un rendez-vous, si ces services sont offerts en région.
- b) L'exploitant doit permettre aux familles, aux amis et aux professionnels de visiter les résidents. Les employés s'assurent que les heures de visite comprennent des heures raisonnables en soirée et la fin de semaine.
- c) L'exploitant collabore avec les organismes qui offrent des programmes aux résidents qui choisissent d'obtenir des services au centre et veille à ce que les résidents aient accès à de tels services.
- d) Un service téléphonique résidentiel (non payant) doit être mis à la disposition des résidents. Toutefois, ce service ne doit être utilisé que pour les appels locaux.

### **7.2 Rencontres avec les résidents**

- a) Les exploitants doivent rencontrer régulièrement les résidents (au moins deux fois par année). Ces rencontres visent à permettre aux résidents de discuter du fonctionnement du centre et de formuler des suggestions et des commentaires en vue de l'amélioration des services.
- b) Les exploitants doivent s'assurer qu'un lieu privé approprié est aménagé dans le centre pour ces rencontres, qui devraient avoir lieu tous les mois.
- c) Les exploitants appuieront les résidents qui veulent tenir des rencontres; ils prépareront un ordre du jour et consigneront les réunions.
- d) Les résidents peuvent former et maintenir en place un conseil des résidents structuré.

### **7.3 Accès aux activités offertes au centre et dans la communauté**

- a) Si possible, l'exploitant doit encourager et aider les résidents à trouver des activités et des programmes offerts gratuitement ou à peu de frais dans la communauté (loisirs, divertissement, activité récréative, célébration spirituelle ou religieuse) qui correspondent à leurs intérêts et préférences, et à y accéder.
- b) En collaboration avec les résidents, l'exploitant s'assure qu'un tableau d'affichage est placé dans un endroit accessible du centre. Ce tableau doit être maintenu en place et mis à jour avec les renseignements suivants : activités offertes au centre et dans la communauté et ressources et programmes locaux (parcs, installations récréatives, centres commerciaux, institutions bancaires, services de santé, transport en commun).
- c) L'exploitant qui offre des activités régulières au centre doit établir un calendrier mensuel qui comprend la liste des activités offertes à tous les locataires. Il doit y indiquer comment s'inscrire (au besoin), les coûts de participation, l'offre ou non d'un moyen de transport, la durée prévue et la façon d'annuler son inscription.
- d) Au moins un (1) téléviseur est mis à la disposition des résidents dans l'aire commune. Dans les grands centres de services résidentiels, il est recommandé aux exploitants de mettre plusieurs téléviseurs à la disposition des résidents.

### **NORME 8 : ALLOCATION MENSUELLE POUR BESOINS PERSONNELS**

#### **8.1 Finances des résidents et gestion de l'argent**

- a) Les résidents subventionnés gèrent eux-mêmes leur allocation personnelle et leurs autres ressources financières. L'exploitant peut aider un résident à gérer ses finances s'il obtient son consentement écrit.
- b) L'exploitant doit tenir un dossier financier pour chaque résident, indépendamment du dossier personnel du résident. Les dossiers doivent être conservés dans un lieu sûr et protégé contre tout accès non autorisé afin d'en préserver la confidentialité.
- c) L'exploitant possède un ou plusieurs comptes en fiducie ne portant pas intérêt dans une banque à charte, une société de fiducie ou une caisse d'épargne de l'Ontario dans lesquels il dépose toutes les sommes qu'il reçoit en fiducie pour les résidents ou en leur nom, y compris leur allocation personnelle. L'exploitant tient, pour chaque résident, un registre de gestion de l'argent dans lequel il consigne la réception et l'utilisation de l'allocation personnelle, du revenu, des gains, des avantages fiscaux, des fonds d'utilité (p. ex., prestations du

programme OT ou du POSPH, régime alimentaire particulier, fournitures pour incontinence achetées au moyen des prestations obligatoires pour les nécessités spéciales, transport) et des dons qu'il reçoit en fiducie pour le résident et en son nom. Le registre de gestion de l'argent tenu pour chaque résident précise tous les dépôts et retraits, le solde du compte, la source du dépôt ou l'objet du retrait (selon le cas) et la date de chaque dépôt ou retrait. L'exploitant joint au registre de gestion du résident les reçus et autres bordereaux associés aux dépôts et aux retraits.

- d) Sur demande, l'exploitant remet au résident une partie ou la totalité de la somme indiquée dans le registre de gestion de l'argent. Le résident appose sa signature et ses initiales dans le registre pour confirmer qu'il a bien reçu la somme (en espèces). Si l'exploitant reçoit de l'argent d'un fiduciaire in trust pour un résident ou en son nom, il remet une partie ou la totalité de cet argent au résident, conformément aux directives écrites du fiduciaire.
- e) L'exploitant conserve les livrets de dépôt, les bordereaux de dépôt, les livrets bancaires, les relevés bancaires mensuels, les carnets de chèques et les chèques payés associés au compte en fiducie. Le registre, les reçus, les bordereaux et les directives écrites du fiduciaire dont il est fait mention dans les alinéas précédents sont conservés dans le dossier financier du résident.
- f) En tout temps à la demande d'un résident ou de la Ville, ou sur demande écrite de leur représentant autorisé, d'un curateur agissant au nom du résident ou du représentant autorisé de ce curateur, l'exploitant rend le registre et les autres documents concernant ce résident accessibles à tout moment raisonnable, un jour ouvrable. Une copie du registre de gestion de l'argent sera fournie à la Ville au moment de l'examen de la subvention pour vérifier les éléments d'actif, à la demande du représentant de la Ville.
- g) Un relevé des activités financières est remis au résident au moins tous les six (6) mois, sur demande. La Ville peut examiner, à tout moment raisonnable, les documents susmentionnés relatifs aux résidents subventionnés.
- h) Lors du transfert d'un résident dans un autre centre ou un établissement de soins, tous les documents et registres financiers afférents à ses antécédents financiers, notamment les bordereaux de son allocation personnelle et ses déclarations d'impôt sur le revenu, doivent lui être remis ou être remis à son représentant autorisé, au curateur agissant en son nom ou au représentant autorisé de ce curateur.
- i) L'exploitant ne peut :

## Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

- i. déposer les sommes reçues en fiducie pour le résident ou en son nom dans un compte autre que le compte en fiducie du centre;
  - ii. utiliser l'argent du compte en fiducie du centre pour payer des services rendus dans le cadre de l'entente;
  - iii. regrouper les sommes qu'il reçoit en vertu de l'entente avec l'argent qui se trouve dans le compte en fiducie du centre. Si l'exploitant est obligé de regrouper des sommes parce qu'elles lui ont été versées au moyen d'un seul chèque ou d'un autre effet de commerce négociable qui doit être déposé dans un seul compte bancaire pour être encaissé, l'exploitant doit transférer ou déposer sans délai les sommes en fiducie dans le compte en fiducie.
- j) Au moment du décès d'un résident, l'exploitant doit :
- i. communiquer avec le plus proche parent ou la personne à contacter en cas d'urgence pour lui demander d'organiser les obsèques et l'inhumation et de vider la chambre;
  - ii. veiller à ce que le responsable des Services résidentiels ait les documents et renseignements nécessaires sur le plus proche parent et les dispositions funéraires ou d'inhumation déjà payées, le cas échéant;
  - iii. si le résident n'avait aucun proche parent, communiquer avec le coroner et le 3-1-1 pour prendre les dispositions d'inhumation; si le résident n'avait aucun proche parent et relevait du Bureau du tuteur et curateur public, communiquer avec le Bureau pour signaler son décès et demander de l'aide pour trouver les fiduciaires testamentaires;
  - iv. consulter le registre des allocations personnelles pour savoir s'il reste des fonds dans le compte de gestion de l'argent du résident et fournir une copie du registre au responsable des Services résidentiels;
  - v. fournir une copie du registre des allocations personnelles et du solde du compte au plus proche parent ou conserver les fonds dans le compte de gestion de l'argent jusqu'à ce que la succession soit légalement réglée selon les directives figurant dans le testament ou le document de succession du résident;
  - vi. conserver une copie du registre des allocations personnelles pendant sept (7) ans;
  - vii. conserver les objets personnels du résident pendant trente (30) jours pour permettre au plus proche parent ou à la famille de venir les récupérer. Ces objets seront conservés tant que toutes les tentatives raisonnables pour localiser le plus proche parent ou la famille

immédiate n'auront pas été faites. Le centre doit conserver pendant sept (7) ans une liste des objets personnels du résident, qui doit préciser la façon dont il s'est départi de ces objets.

## **NORME 9 : ENVIRONNEMENT PHYSIQUE**

### **9.1 Entretien ménager et lessive**

- a) L'exploitant veille à ce que l'environnement physique soit propre et sécuritaire en tout temps. Il met par écrit une description et un horaire des tâches d'entretien ménager associées à tous les aspects du centre (planchers, murs, salles de bains, chambres, aires communes, couloirs, terrains extérieurs, etc.).
- b) Les lavabos, les urinoirs, les toilettes, les baignoires et les cabines de douches doivent être nettoyés et désinfectés une fois par semaine dans les chambres partagées. Les salles de bains publics ou communes doivent être nettoyées chaque jour et parfois plus, au besoin, pour en assurer la salubrité.
- c) Le linge de maison est changé et le lit nettoyé lorsqu'un nouveau résident occupe une chambre.
- d) Des serviettes, des débarbouillettes et du linge de lit propres sont fournis à chaque résident et changés au moins une fois par semaine ou plus souvent, au besoin.
- e) L'exploitant fournit au résident des serviettes et du linge de maison en quantité suffisante, comme suit :
  - i. un ensemble de serviettes, ce qui comprend des serviettes de bain, des essuie-mains et des serviettes de toilette;
  - ii. un ensemble de linges de lit, ce qui comprend des draps et des taies d'oreiller;
  - iii. un édredon plat;
  - iv. une couverture;
  - v. un oreiller.
- f) L'exploitant doit s'assurer d'avoir des serviettes et du linge de maison en quantité suffisante pour répondre aux besoins.

## Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

- g) L'exploitant doit s'assurer que tout le linge de maison est en bon état et n'est pas taché. Autrement, il est remplacé.
- h) L'exploitant assume le coût du lessivage et des produits pour la lessive. Les vêtements des résidents sont lavés au moins une fois par semaine, sans frais. Si possible, l'exploitant permet aux résidents aptes à faire eux-mêmes leur lessive et à en assumer la responsabilité d'utiliser, au moins une fois par semaine et sans frais, une machine à laver, une sècheuse et des produits pour la lessive.

### **9.2 Entretien**

- a) L'exploitant s'assurera que le centre est à l'épreuve des intempéries et de l'humidité.
- b) L'exploitant veillera à ce que le centre, le mobilier et l'équipement soient propres, sécuritaire et en bon état. Les carreaux de tapis et autres revêtements de sol endommagés, les trous dans les murs et le mobilier brisé doivent être réparés ou remplacés sans délai.
- c) L'exploitant fournira un plan d'entretien à la Ville, sur demande.
- d) L'exploitant mettra en place un processus qui permettra aux résidents de faire connaître aux échelons supérieurs leurs besoins en matière de réparation, de rénovation ou d'entretien relativement à leur chambre ou aux aires communes du centre.
- e) L'exploitant s'assurera que l'accès aux couloirs, aux puits d'escalier et aux sorties n'est pas encombré, et aucune matière inflammable n'est entreposée dans ces endroits, selon ce que prévoient la législation et la réglementation afférentes à la prévention des incendies.
- f) L'exploitant s'assurera que tous les produits chimiques sont conservés dans des contenants étiquetés qui ne sont pas accessibles aux résidents.
- g) L'exploitant s'assurera que la température du centre est d'au moins 22 °C (71,6 °F).
- h) L'exploitant s'assurera que les ascenseurs sont entretenus et inspectés régulièrement, et qu'un permis d'utilisation valide y est affiché.
- i) L'exploitant s'assurera que le déneigement et le déglacage respectent les règlements municipaux.
- j) L'exploitant s'assurera que le terrain et l'extérieur de l'immeuble sont bien entretenus (p. ex., tonte du gazon, aménagement paysager).

- k) L'exploitant s'assurera que l'équipement de cuisine commercial est inspecté et entretenu selon la norme 96 de la National Fire Protection Association.

### **9.3 Déchets**

- a) Les poubelles doivent être vidées tous les jours, et les déchets entreposés et éliminés conformément aux exigences de la Ville.
- b) Les déchets doivent être placés dans un conteneur à l'épreuve des insectes et des rongeurs. Ce conteneur doit être étanche, avoir un couvercle hermétique et être propre.
- c) Les débris combustibles ne doivent pas être gardés à l'intérieur ni déposés à proximité de l'immeuble.

### **9.4 Chambres à coucher**

- a) L'exploitant ne permet pas aux résidents de dormir dans le vestibule, la surface habitable, les couloirs, les placards, les salles de bains, les escaliers, la cave, la chaufferie ou la pièce de service.
- b) Un chiffre ou une lettre est affiché à l'extérieur de chaque chambre pour l'identifier clairement.
- c) Les chambres mesurent au moins 7 m<sup>2</sup> (75 pi<sup>2</sup>) et comprennent un vide d'air d'au moins 16,99 m<sup>3</sup> (600 pi<sup>3</sup>).
- d) Chaque chambre comprend une ou plusieurs fenêtres dont la superficie totale représente au moins 10 % de la surface de plancher de la chambre. Cette ou ces fenêtres peuvent être ouvertes afin d'offrir un espace découvert qui représente au moins 5 % de la surface de plancher de la chambre.
- e) Chaque chambre accueille au plus deux (2) résidents. La disposition selon laquelle une chambre dans un centre de services résidentiels peut accueillir jusqu'à trois (3) résidents demeure valide en vertu des présentes normes, tant que la distance entre les lits est respectée et que les résidents disposent de tout le mobilier nécessaire.
- f) La porte de chaque chambre peut être verrouillée de l'intérieur. L'exploitant possède toutefois la clé de chaque chambre. Cette clé peut être utilisée en cas d'urgence ou pour l'entretien ménager.
- g) Chaque résident dispose d'un lit, d'un matelas, d'une table et d'une lampe de chevet, d'une commode individuelle, d'un placard à vêtements, d'une poubelle, d'une chaise, d'un porte-serviettes (dans la salle de bains ou la chambre) et d'au moins un tiroir avec verrou ou un

## Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

espace dans la chambre qu'il peut, à ses frais, munir d'un cadenas approuvé par l'exploitant. Tous ces éléments doivent être propres et en bon état, sans pièces manquantes ou endommagées.

- h) Le matelas doit avoir une largeur d'au moins 91,44 cm (36 po) et être sécuritaire, hygiénique et en bon état. Un protège-matelas est fourni au résident pour prévenir les taches et l'apparition d'insectes nuisibles. Si possible, le matelas est recouvert d'un produit ignifuge et résistant à l'humidité. Les matelas tachés, endommagés ou infestés sont jetés et remplacés.
- i) La distance minimale entre les lits est de 91,44 cm (36 po).
- j) Les résidents peuvent décorer leur chambre et suspendre aux murs des ornements à leur goût, tant qu'ils respectent les règles de sécurité et les règlements internes.
- k) Les résidents peuvent avoir leurs propre poste de radio, téléviseur et horloge dans leur chambre, tant qu'ils respectent les règles de sécurité et les règlements internes.

### **9.5 Zone fumeurs intérieure**

Conformément à la *Loi favorisant un Ontario sans fumée*, aucune zone fumeurs intérieure n'est aménagée dans le centre, et l'usage du tabac se limite aux zones indiquées dans la *Loi*.

### **9.6 Salle à manger**

Les dimensions de la salle à manger sont telles que chaque résident dispose d'au moins 1,85 m<sup>2</sup> (20 pi<sup>2</sup>) de surface utile et de 3,40 m<sup>3</sup> (120 pi<sup>3</sup>) de vide d'air lorsque la salle accueille plus de 50 % des résidents du centre. L'éclairage et la ventilation y sont adéquats. Le nombre de places assises est suffisant pour accueillir tous les résidents à chaque repas; il ne doit pas y avoir plus de deux services par repas.

### **9.7 Rampes, balustrades et escaliers**

L'exploitant s'assure que les éléments suivants sont installés dans le centre et sont en bon état :

- i. des rampes, sur au moins un (1) des côtés de chaque escalier ou de chaque côté si la largeur de l'escalier le justifie;
- ii. une balustrade ou un garde-corps bien charpenté et en bon état de chaque côté ouvert d'un escalier, d'un palier, d'une galerie ou d'un balcon surélevé ou d'un toit accessible;
- iii. des plans de marche recouverts d'un produit ignifuge et antidérapant.



## **9.8 Éclairage**

- a) Les niveaux d'éclairage requis en vertu du Code du bâtiment de l'Ontario sont maintenus pendant les heures d'ouverture.
- b) L'équipement d'éclairage fournit un éclairage suffisant dans tous les espaces intérieurs et extérieurs, y compris les couloirs, les escaliers, les paliers, les rampes et les entrées et sorties (notamment à l'extérieur des portes avant et arrière), pour assurer la sécurité des résidents et des employés.

## **9.9 Installations sanitaires**

- a) Le centre comprend au moins les installations sanitaires suivantes :
  - i. un (1) lavabo et une (1) toilette à chasse d'eau pour huit (8) résidents;
  - ii. une (1) baignoire ou douche pour huit (8) résidents.
- b) Les toilettes et les baignoires doivent comprendre chacune au moins une (1) barre d'appui ou un (1) dispositif d'aide semblable conçu pour assurer la sécurité des résidents.
- c) Les baignoires et les cabines de douches sont dotées d'un fini antidérapant.
- d) Les toilettes, les salles de bains et les cabines de douches se verrouillent pour assurer l'intimité et la sécurité des résidents. Le verrou peut facilement être tiré de l'extérieur en cas d'urgence.
- e) Les centres qui accueillent un ou plusieurs résidents handicapés ou utilisant des aides à la mobilité doivent avoir au moins une (1) salle de bains, une (1) toilette et une (1) douche facile d'accès.
- f) Les installations sanitaires comptent une quantité suffisante d'articles de toilette courants comme du papier hygiénique et du savon.
- g) Les installations sanitaires comprennent des bacs solides et faciles à nettoyer pour la collecte des serviettes et autres linges de maison sales ou pour les déchets.
- h) Les appareils de salles de bains publiques ou communes sont nettoyés et désinfectés au moins une fois par jour ou plus souvent, au besoin.
- i) Si la salle de bains compte une fenêtre, son habillage doit être opaque ou la vitre doit être teintée opaque ou mate pour assurer l'intimité des résidents.

## **Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels**

- j) La salle de bains doit être adéquatement ventilée, de façon naturelle ou mécanique, pour en faire sortir le surplus de chaleur, l'humidité et les odeurs.

### **9.10 Salles communes**

- a) La superficie minimale totale des petits salons est la plus grande des deux mesures suivantes :
- une surface utile de 1,39 m<sup>2</sup> (15 pi<sup>2</sup>) par résident;
  - une superficie totale de 11,148 m<sup>2</sup> (120 pi<sup>2</sup>).
- b) L'exploitant s'assure que le mobilier dans la ou les salles communes est suffisant pour accueillir au moins 50 % des résidents en même temps.
- c) Le mobilier doit être bien charpenté, propre, sécuritaire, confortable et en bon état.
- d) Le mobilier doit être accessible aux locataires et leur offrir le soutien nécessaire (p. ex., chaises avec accoudoirs).

### **9.11 Approvisionnement en eau**

- a) L'exploitant s'assure que le système d'approvisionnement en eau du centre suffit à la demande des résidents en eau potable et en eau chaude.
- b) La température de l'eau des baignoires et des lavabos utilisés par les résidents ne dépasse pas 49 °C (120 °F) et est contrôlée par un mécanisme inaccessible aux résidents.
- c) Les problèmes qui ont des répercussions sur le système d'approvisionnement en eau principal (travaux de construction, rénovations, catastrophes naturelles, bris de conduites, etc.) sont signalés sans délai à la Direction des services de logement, et des mesures d'urgence et d'atténuation sont mises en place.

### **9.12 Fenêtres**

Toutes les fenêtres à châssis mobile sont munies d'une moustiquaire en bon état et d'un couvre-fenêtre adéquat, comme un store à ressort, un store vénitien ou un rideau, pour assurer l'intimité des résidents et empêcher l'entrée d'insectes et d'autres animaux nuisibles. Ces stores et rideaux sont propres et en bon état.

## ANNEXE A – HARMONISATION DES NORMES MUNICIPALES AVEC LE CADRE NORMATIF PROVINCIAL

Le cadre normatif provincial énonce huit grandes catégories provinciales à l'égard desquelles les gestionnaires de services doivent adopter des normes. Ces huit catégories sont indiquées ci-dessous, avec le numéro de la ou des sections correspondantes des présentes normes qui satisfont aux exigences. Les gestionnaires de services devaient également tenir compte des recommandations sur la santé et la sécurité contenues dans le rapport d'enquête du coroner sur le décès d'Aron James Firman (23 juillet 2013), dont copie a été remise au ministère des Affaires municipales et du Logement et au ministère des Services sociaux et communautaires. Ces recommandations sont reproduites ci-dessous, avec le numéro de la ou des sections correspondantes des présentes normes qui y donnent suite.

1. **Admissibilité** : Normes définissant les critères d'admissibilité des locataires et le processus d'admission.
  - [Section 1.1, Critères d'admissibilité](#)
  - [Section 1.2, Processus de demande et d'admission](#)
2. **Dotation en personnel** : Normes établissant les qualifications minimales des membres du personnel et des bénévoles, le nombre et la proportion d'employés et de bénévoles, de même que la conduite et la formation des employés et des bénévoles.
  - [Section 2.1, Compétences](#)
  - [Section 2.2, Orientation](#)
  - [Section 2.3, Supervision](#)
  - [Section 2.4, Formation](#)
  - [Section 2.5, Ratio en personnel](#)
  - [Section 2.6, Conduite du personnel](#)
3. **Assurance et surveillance** : Normes relatives à la surveillance régulière d'un fournisseur de services et à la couverture d'assurance que celui-ci doit avoir, afin de garantir sa conformité aux normes.
  - [Section 3.1, Assurance](#)

- [Section 3.2, Surveillance des normes](#)
4. **Résolution de conflits, traitement des plaines et présentation de rapports** : Normes ayant rapport à la résolution de conflits, au traitement des plaintes et au signalement d'incidents graves.
- [Section 4.1, Signalement des incidents graves](#)
  - [Section 4.2, Processus de rétroaction](#)
  - [Section 6.6, Résolution de conflits](#)
5. **Droits et responsabilités** : Normes relatives aux droits et aux responsabilités des locataires et des locateurs, notamment en ce qui a trait aux conventions de location, à la protection de la vie privée et des renseignements personnels des locataires, ou encore à la gestion des dossiers des locataires et d'autres documents.
- [Section 5.1, Droits et responsabilités des locataires](#)
  - [Section 5.2, Vie privée](#)
  - [Section 5.3, Confidentialité](#)
  - [Section 5.4, Dossiers des résidents](#)
  - [Section 5.5, Convention de location](#)
6. **Sécurité, santé et bien-être des locataires** : Normes relatives à la sécurité, à la santé et au bien-être des locataires, et notamment à l'entreposage ou à la gestion de leurs médicaments, ou même les deux.
- [Section 6.2, Relations avec les résidents](#)
  - [Section 6.3, Accès au centre](#)
  - [Section 6.4, Invités et visiteurs](#)
  - [Section 6.5, Sécurité](#)
  - [Section 6.8, Médicaments](#)

7. **Activités et services de soutien – Offre et accès** : Normes relatives à la fourniture d'activités et de services de soutien ou encore relatives à l'accès à ces activités et services (dans les logements comme dans la collectivité).
  - [Section 7.1, Accès aux services de transport et de soutien](#)
  - [Section 7.2, Rencontres avec les résidents](#)
  - [Section 7.3, Accès aux activités offertes au centre et dans la communauté](#)
8. **Allocation mensuelle pour besoins personnels** : Normes relatives à la gestion de l'allocation mensuelle pour besoins personnels versée aux locataires.
  - [Section 8.1, Finances des résidents et gestion de l'argent](#)

### **Recommandations contenues dans le rapport d'enquête du coroner**

1. Réception et examen du document de vérification des références de l'employé avant de lui offrir un emploi
  - [Alinéa 2.1 b\)](#)
2. Élaboration de normes contenant les procédures opérationnelles
  - [Annexe A – Harmonisation des normes municipales avec le cadre normatif provincial](#)
3. Évaluation des besoins du résident pour trouver un centre adéquat
  - [Section 1.3, Présélection](#)
  - [Section 1.4, Évaluation](#)
4. Présence d'employés qualifiés et agréés sur place
  - [Section 2.1, Compétences](#)
  - [Section 2.5, Ratio en personnel](#)
5. Élaboration d'un plan d'intervention adéquat qui dépasse les attentes de l'organisme local d'application de la loi
  - [Section 6.5, Sécurité](#)
6. Remise du registre d'administration des médicaments au locataire passible d'une peine d'emprisonnement
  - [Alinéa 6.8 n\), Sécurité](#)

7. Règlement des conflits d'intérêts

- [Alinéa 6.4 b\), Sécurité](#)
- [Section 2.6, Conduite du personnel](#)

## ANNEXE B – GLOSSAIRE

Le présent glossaire vise à clarifier certains termes essentiels, selon le sens que leur donnent la Ville et l'exploitant, pour faciliter l'application des normes pour les services résidentiels.

**Admission:** Processus par lequel une personne se voit accorder l'accès à un centre et à ses services.

**Allocation journalière :** Montant calculé au moyen de la formule énoncée dans l'entente de services résidentiels et payable par la Ville à l'exploitant pour la prestation des services rendus en vertu de l'entente.

**Allocation personnelle :** Montant mensuel indiqué dans l'entente que le résident subventionné peut utiliser à sa guise. Ce montant n'est pas fixe; il évolue selon l'augmentation des prestations du programme OT ou du POSPH.

**Assurance de la qualité:** Ensemble d'activités qui consiste à examiner et à évaluer la qualité des services offerts pour donner aux parties internes et externes l'assurance que l'organisme continuera à satisfaire aux exigences de qualité.

**Centre de services résidentiels:** Établissement administré de façon autonome par l'exploitant, conformément à l'entente conclue avec la Ville.

**Conflit:** Désaccord entre des personnes qui ont des conceptions ou des points de vue divergents.

**Conflit d'intérêts:** Situation dans laquelle une personne se sert, ou semble se servir, des renseignements, de la réputation ou des ressources d'un organisme auquel elle est affiliée essentiellement pour en tirer un avantage pour elle-même ou sa famille, ou pour se prémunir contre une perte personnelle ou celle d'un organisme apparenté auquel elle est partie, sans divulgation ni affiliation préalable.

**Curateur:** Tuteur aux biens dûment nommé en vertu de la Loi de 1992 sur la prise de décisions au nom d'autrui, L.O. 1992, chap. 30, ainsi que de ses règlements d'application, dans leur version modifiée, avocat détenant une procuration perpétuelle ou curateur dûment nommé en vertu d'une loi, d'un testament ou d'un autre instrument, selon le cas.

**Défense des droits:** Processus qui permet à un résident de faire connaître ses désirs, de comprendre ses droits et d'obtenir les services dont il a besoin.

**Départ:** Fin du séjour d'une personne dans un centre précis.

## Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

**Entente:** Accord mutuel et juridiquement contraignant conclu entre la Ville et l'exploitant au sujet de leurs droits et obligations. Cet accord découle généralement d'une série d'offres et de compromis.

**Évaluation:** Collecte systématique de renseignements auprès de toutes les sources disponibles (notamment le demandeur, le résident ou leur représentant) et évaluation des données recueillies en vue de l'élaboration d'un plan de service.

**Examen des lieux:** Visite du centre de services résidentiels effectuée par le personnel de la Ville pour examiner la documentation relative aux finances, aux services et à l'exploitation afin de déterminer si les obligations contractuelles, notamment le respect des normes pour les services résidentiels, sont acquittées.

**N'exploitant:** Personne qui exploite un centre en vertu d'une entente conclue avec la Ville d'Ottawa.

**Exploitation financière ou matérielle:** Vol ou utilisation inadéquate des ressources monétaires ou matérielles d'une personne, comme ses objets ménagers, ses vêtements ou ses bijoux. L'exploitation peut prendre les formes suivantes :

- vol, duperie, tromperie;
- mauvaise gestion de l'argent ou des biens par un tuteur, un avocat ou toute autre personne en situation de confiance;
- utilisation des ressources monétaires ou matérielles d'une personne à des fins autres que celles prévues par la personne;
- recours à la menace ou à la contrainte pour convaincre une personne de donner son argent, ses biens ou ses possessions;
- retenue de fonds;
- encaissement du chèque d'une personne sans autorisation;
- fraude;
- exercice d'une pression sur une personne, notamment sur une personne jugée incapable pour qu'elle change son testament ou sa procuration.

**Handicap:** Tout degré d'incapacité physique (p. ex., diabète, épilepsie, traumatisme crânien, paralysie, amputation, incoordination motrice, déficience visuelle, déficience auditive, trouble de la parole, nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre dispositif), déficience intellectuelle ou trouble du développement, difficulté d'apprentissage, ou problème de santé mentale ou de toxicomanie (adaptation de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*).



**Lignes directrices:** Précisions, marches à suivre ou explications qui ont trait aux normes et qui visent à fournir une orientation et des ressources au personnel des centres de services résidentiels.

**Locataire:** Locataire au sens de la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation*.

**Mauvais traitements:** Violation des droits d'une personne, à une seule ou à plusieurs reprises. Les mauvais traitements peuvent être délibérés ou découler d'une ignorance ou d'un manque de formation ou de compréhension. Ils peuvent survenir dans toute relation et causer un préjudice important à la personne qui les subit, ou entraîner son exploitation.

**Ministère:** Ministère des Affaires municipales et du Logement de l'Ontario.

**Négligence:** Fait de ne pas ou de ne plus offrir à une personne vulnérable l'aide dont elle a besoin, ce qui est cause de souffrance. La négligence peut être active (omettre intentionnellement de veiller aux besoins fondamentaux d'une personne ou aux soins qu'elle nécessite) ou passive (fait, pour la personne soignante, de ne pas fournir les soins adéquats en raison d'une inattention, d'une incapacité ou d'un manque de connaissances ou d'expérience). La négligence peut prendre les formes suivantes :

- acceptation qu'une personne vive dans des conditions non hygiéniques ou un lieu mal chauffé;
- défaut de nourrir adéquatement une personne;
- défaut d'aider, sur une longue période, une personne à s'occuper de son hygiène personnelle lorsqu'elle n'est pas en mesure de le faire elle-même;
- supervision ou mesures de sécurité inadéquates, défaut de protéger une personne contre les risques pour sa santé et sa sécurité;
- non-satisfaction des besoins physiques et des besoins en matière de santé mentale;
- absence de services médicaux, notamment l'administration des médicaments (selon l'ordonnance), ou surconsommation de médicaments;
- non-accès aux services essentiels (p. ex., infirmière, travailleur social);
- rejet des droits fondamentaux.

**Plainte:** Expression d'une insatisfaction à l'égard des services ou des mesures de soutien. La plainte peut être déposée par un locataire, un employé, un bénévole, un partenaire communautaire, un membre de la famille, un ami ou tout autre membre de la communauté. Elle peut être officielle ou non officielle.

**Principe:** Motif, vérité absolue ou fondement sur lesquels les normes reposent ou à partir desquels elles sont tirées.

**Procédure:** Ensemble d'instructions écrites visant l'accomplissement d'une tâche donnée. Une procédure peut faire office de norme qui sert à évaluer l'accomplissement de la tâche.

**Processus de rétroaction:** Commentaire positif ou négatif portant généralement sur l'exploitant, les services de soutien ou l'environnement physique. La rétroaction peut inclure des suggestions, des commentaires, des idées, des réponses à un questionnaire (comme un sondage) ou des renseignements imprévus (comme une lettre d'un membre de la famille à propos des services reçus par un locataire).

**Province:** Province de l'Ontario.

**Règlement:** Règlement pris en application d'une loi, dans sa version modifiée.

**Représentant du résident:** Personne qui aide le résident à faire connaître ses désirs et à comprendre ses droits. Il peut s'agir d'un membre de la famille ou d'un ami nommé par le résident ou d'un curateur légalement désigné.

**Résident subventionné:** Personne autre que l'exploitant, ses administrateurs, ses dirigeants, ses employés, ses entrepreneurs ou des bénévoles, âgés de 18 ans ou plus qui, à la discrétion exclusive de la Ville, est admissible au programme des services résidentiels.

**Revenu du résident:** Revenu brut total d'un résident subventionné utilisé pour calculer le coût de son loyer aux termes du programme des services résidentiels. La vérification du revenu du résident est nécessaire lors de la présentation de la demande de placement et sur demande, par la suite. Tout revenu rétroactif sera appliqué au mois de sa réception; il sera ensuite considéré comme un actif.

**Services de soutien:** Aide reçue lors des activités quotidiennes, et soutiens offerts au locataire par l'exploitant.

**Violence physique:** Douleur physique ou lésion corporelle volontairement infligée à une personne, ou isolement ou sanction déraisonnable donnant lieu à un préjudice corporel. La violence physique peut prendre les formes suivantes :

- gestes violents, comme frapper, pousser, tirer, brutaliser, rudoyer, gifler, donner des coups de pied, donner des coups, secouer, brûler, pincer, empoigner ou mordre;
- utilisation d'un objet ou d'une arme avec violence;
- contrainte physique ou isolement déraisonnable (p. ex., enfermer ou ligoter une personne);

## Ville d'Ottawa – Normes pour les services résidentiels

- mauvais usage d'un médicament d'ordonnance (p. ex., administrer un médicament d'ordonnance à une fin autre que celle visée par le médecin);
- exposition délibérée à des conditions climatiques extrêmes;
- alimentation de force.

**Violence psychologique ou émotive:** Souffrance morale ou sentiment de crainte de violence ou d'isolement infligés volontairement à une personne. Cette forme de violence porte atteinte à l'identité, à la dignité et à l'estime de soi d'une personne et peut prendre les formes suivantes :

- violence verbale, harcèlement, intimidation, menace, installation d'un sentiment de crainte, contrainte, humiliation, blâme, injure, cri, réprimande;
- indifférence à l'égard d'une personne ou carence affective;
- isolement social et limitation des contacts avec la famille, les amis et le réseau d'aide;
- retrait du pouvoir décisionnel ou infantilisation;
- privation du droit à la vie privée.

**Violence sexuelle:** Acte ou contact sexuel auxquels une personne n'a pas consenti, auquel elle ne peut consentir ou auquel elle n'a pas eu le choix de consentir. La violence sexuelle peut prendre les formes suivantes :

- recours à la force, à la ruse, à la menace ou à tout autre moyen pour contraindre une personne à avoir des relations sexuelles non désirées;
- agression sexuelle, viol ou tout autre acte sexuel ou attouchement inapproprié;
- utilisation d'une autre personne pour sa propre satisfaction sexuelle;
- recours à la contrainte pour forcer une personne à regarder du matériel pornographique, utiliser une personne pour produire du matériel pornographique ou autoriser des gens à avoir des relations sexuelles avec une personne;
- récompense pour un acte sexuel;
- censure de l'expression de la sexualité;
- non-communication d'information éducative;
- emploi d'un langage injurieux ou suggestif;
- exhibitionnisme ou voyeurisme.

## ANNEXE C – SURVOL DES POLITIQUES ET DOCUMENTS REQUIS

L'exploitant d'un centre de services résidentiels devra rédiger des politiques, des procédures et d'autres documents, conformément aux présentes normes. Ces politiques, procédures et documents seront versés au dossier par la Ville. Si une nouvelle version est produite par l'exploitant, il devra la faire parvenir à la Ville. Voici quelques-unes de ces politiques :

- Politique sur les dossiers des résidents (section 5.4)
- Politique sur la confidentialité (section 5.3)
- Politique sur le processus de rétroaction (section 4.2)
- Politique sur les mauvais traitements (section 6.5)
- Politique sur l'accès au centre (section 6.3)
- Politique sur la résolution de conflits et la prévention des crises (section 6.6)
- Politique sur la disparition de personnes (section 4.1)
- Politique sur le plan d'urgence (section 6.5)
- Politique sur la convention de location (section 5.5)
- Politique sur les invités et les visiteurs (section 6.4)
- Politique sur l'entrée dans les chambres (section 5.2)
- Politique sur la gestion financière, notamment le formulaire de consentement à la gestion de l'argent (section 8.1)
- Politique sur l'entretien du centre (alinéa 9.2d))
- Politique sur la gestion des médicaments (dont les narcotiques) (section 6.8)
- Politique sur la vérification du dossier de police pour le travail auprès de personnes vulnérables (section 2.1)
- Politique sur les régimes alimentaires particuliers (alinéa 6.9n)