

**STRATÉGIE D'INTERVENTION POUR CONTRÔLER LES ACCÈS ET LES SORTIES  
DANS LES MILIEUX DE VIE POUR PERSONNES AÎNÉES OU VULNÉRABLES**

**EN CONTEXTE DE PANDÉMIE DE LA COVID-19**

**MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE ET  
MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX**

**AVRIL 2020**

## CONTEXTE

En raison de la progression de la maladie à coronavirus COVID-19 dans le monde et de l'évolution rapide des cas d'infection au Québec, le ministère de la Sécurité publique (MSP) et le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) ont mis en place différentes mesures et émis des directives visant à protéger la population, particulièrement les personnes âgées ou vulnérables dans les différentes communautés du Québec.

Une grande majorité de personnes âgées vit à domicile, mais certaines sont dans des milieux plus communautaires, comme les résidences privées pour âgés (RPA) et les organismes à but non lucratif (OBNL) d'habitation. Pour les âgés qui sont en plus grande perte d'autonomie ou encore pour les personnes qui ont des incapacités, il existe des milieux de vie alternatifs répondant mieux à leurs besoins, comme les ressources intermédiaires et de type familial (RI-RTF) et les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD). Au Québec, environ 140 000 âgés ou personnes vulnérables vivent dans une RPA, près de 10 000 sont en RI-RTF, et 40 000 sont en CHSLD.

Ainsi, dans ce contexte d'urgence sanitaire et des différentes réalités des personnes âgées ou vulnérables, une stratégie conjointe est mise en œuvre pour améliorer le contrôle des accès et des sorties dans les milieux de vie qui rencontrent des difficultés afin de protéger les âgés et les personnes vulnérables, peu importe leur milieu de vie.

## RÔLE ET RESPONSABILITÉS

### MSSS

Le MSSS a la responsabilité notamment de donner des orientations concernant l'organisation de soins de santé et des services sociaux. Dans le contexte de la pandémie, le MSSS a émis plusieurs directives visant à protéger les personnes âgées ou vulnérables et le personnel et à favoriser une organisation des services permettant aux personnes suspectées ou atteintes de la COVID-19 de recevoir les soins requis. Il assure également un suivi de la mise en œuvre de ces orientations et du respect des directives inhérentes. En ce sens, il doit effectuer des suivis quotidiens auprès des centres intégrés et des centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CISSS/CIUSSS), et travailler en étroite collaboration avec les différents partenaires concernés, dont le MSP.

### MSP

Dans le contexte de cette stratégie, le MSP collabore avec les agences de sécurité privées afin de permettre aux CISSS/CIUSSS de déployer des agents de sécurité dans les milieux de vie qui rencontrent des difficultés. Une collaboration étroite est établie avec le MSSS pour la mise en œuvre de la stratégie.

### CISSS/CIUSSS

Les CISSS/CIUSSS sont responsables de l'organisation des soins et des services sur leur territoire, en collaboration avec les différents partenaires des réseaux territoriaux de services. Ils doivent mettre en œuvre les orientations et directives émises par le MSSS sur leur territoire. Ils ont aussi la responsabilité de la certification des RPA et d'assurer la qualité des soins et services auprès des résidents qui le requièrent, et ce, tant en OBNL d'habitation, en RPA, en RI-RTF qu'en CHSLD. Pour le contrôle des accès et des sorties de ces milieux de vie, ils doivent identifier les milieux problématiques et faire les actions nécessaires pour déployer un agent de sécurité afin d'améliorer le respect des directives.

## **GESTION DES ACCÈS ET DES SORTIES**

Depuis le 23 mars 2020, selon l'arrêté numéro 2020-009 de la ministre de la Santé et des Services sociaux, le MSSS a émis des directives qui incluent le contrôle des accès et des sorties dans les différents milieux de vie des aînés et des personnes vulnérables, soit en RPA, en RI-RTF et en CHSLD. Ces directives sont mises à jour selon l'évolution de la situation. Ainsi, des indications précises ont été données, soit :

- L'interdiction des visites régulières et des sorties dans les RPA, les RI-RTF et les CHSLD, à l'exception :
  - des visites qui sont nécessaires à des fins humanitaires comme en situation de fin de vie;
  - des visites pour obtenir des soins ou des services requis par l'état de santé des résidents;
  - des sorties extérieures supervisées;
  - des visites jugées nécessaires pour assurer les réparations et l'entretien requis pour la sécurité des unités de vie.
- Les exploitants de ces milieux sont tenus de mettre en place un mécanisme permettant d'assurer un contrôle des accès et des sorties, et de faciliter la livraison sécuritaire de produits ou de biens pour les résidents.

### **Sensibilisation et soutien**

Les actions suivantes ont été mises en place dans la majorité des CISSS/CIUSSS avec les RPA de leur territoire :

- Transmission de l'information aux RPA en continu.
- Visites réalisées dans les RPA pour renforcer les mesures mises en place auprès des résidents.
- Service téléphonique disponible tous les jours pour les exploitants ayant des questions ou des besoins.
- Appels téléphoniques préventifs réguliers auprès des RPA, permettant de s'assurer de la compréhension des consignes, repérer les résidents présentant des symptômes probables du coronavirus ou de l'anxiété, et repérer les situations problématiques.
- Vigie assurée par les intervenants des équipes de soutien à domicile et interventions ciblées pour des situations problématiques.

De plus, les inspecteurs du MSSS iront rencontrer les exploitants de certaines RPA et RI-RTF qui font face à des difficultés dans la province du Québec afin de contribuer au respect de certaines directives émises par le gouvernement du Québec, en collaboration avec les forces policières, lorsque requis.

### **Surveillance additionnelle**

Malgré les mesures déjà en application, certains milieux rencontrent des difficultés dans le contrôle des accès et des sorties, dû notamment à un manque de ressources financières pour embaucher un agent de sécurité ou encore au non-respect par certains résidents des règles établies.

À cet effet, pour les milieux problématiques, préalablement identifiés par les CISSS/CIUSSS, des agents de sécurité seront déployés pour assurer le contrôle des accès et des sorties, le jour, le soir, sept jours par semaine. Il est également possible d'assurer un contrôle la nuit si la situation le requerrait.

Les agents de sécurité déployés devront s'assurer du respect des consignes d'accès et de sorties des milieux concernés et feront un suivi à leur agence et au CISSS/CIUSSS concerné de l'évolution de la situation. De même, les agents de sécurité devront appliquer les mesures de prévention et de contrôle des infections identifiées au volet 2. Ils informeront leur agence et le CISSS/CIUSSS du non-respect par les résidents ou les responsables du milieu de vie des mesures de prévention et de contrôle des infections.

Rappelons que la Loi sur la sécurité privée définit l'activité de gardiennage comme étant « la surveillance ou la protection de personnes, de biens ou de lieux principalement à des fins de prévention de la criminalité et de maintien de l'ordre ». En ce sens, les agents de sécurité peuvent contribuer à assurer le respect et l'application des consignes aux accès et aux sorties des milieux de vie qui rencontrent des difficultés afin de protéger les aînés et les personnes vulnérables. La seule présence d'un agent de sécurité est habituellement suffisante pour faire respecter les règles et dissuader les contrevenants potentiels. En l'absence de la collaboration d'individus visés par la présente stratégie, les agents de sécurité privés pourraient alors faire appel aux services des corps policiers.

### **Modalités de mise en œuvre et de suivi des mesures de surveillance (schéma en annexe)**

#### Réception des demandes et ententes

- Les milieux problématiques sont identifiés par les CISSS/CIUSSS et sont acheminés au MSSS. Le MSSS recueille et tient à jour ces renseignements en collaboration étroite avec le MSP.
- Le MSP sollicite les agences intéressées et achemine au CISSS/CIUSSS la liste de celles qui ont signifié leur intérêt et qui peuvent déployer rapidement des agents de sécurité dans les milieux problématiques du territoire concerné.
- Le CISSS/CIUSSS contacte les agences identifiées afin de conclure rapidement une entente avec l'agence de son choix pour renforcer le contrôle des accès et des sorties dans les milieux identifiés.
- Le CISSS/CIUSSS confirme au MSP le nom des agences qui offriront des services de sécurité pour chacun des milieux problématiques ciblés.

#### Coordination et suivi MSP et MSSS

- Le directeur et le personnel désigné du MSP prévoient des échanges réguliers à toutes les semaines avec les personnes responsables au MSSS pour assurer les suivis des mesures de surveillance mises en place dans certains milieux et pour trouver des solutions aux difficultés rencontrées.
- Un tableau de suivi est produit et mis à jour en continu en collaboration avec le MSP.
- Les CISSS/CIUSSS font un suivi hebdomadaire, ou plus souvent si requis, au MSSS sur l'amélioration du contrôle des accès et des sorties dans les milieux identifiés.

#### Financement

- Des budgets additionnels seront acheminés par le MSSS aux CISSS/CIUSSS concernés afin de couvrir les coûts supplémentaires reliés aux ententes conclues avec les agences de sécurité privées pour l'ajout d'agents de sécurité dans les milieux problématiques identifiés.
- Les CISSS/CIUSSS produisent une reddition de comptes au MSSS sur les dépenses encourues dans le cadre de cette mesure.

## **PRÉVENTION ET CONTRÔLE DES INFECTIONS**

Afin d'assurer la protection des personnes âgées et des personnes vulnérables ainsi que du personnel, des informations sur la prévention et le contrôle des infections ont été incluses dans les directives émises pour les différents milieux de vie, soit le domicile, les RPA, les RI-RTF et les CHSLD.

En plus des grands messages donnés à la population sur le lavage des mains, l'étiquette respiratoire et autres, des indications précises ont été données dans les directives pour favoriser la distanciation sociale dans les différents milieux de vie. À cet effet, les activités de groupe sont interdites. Des activités individuelles doivent être privilégiées ou celles qui n'impliquent pas de rassemblement, dans le respect des normes de distanciation sociale.

La prise des repas doit être favorisée dans les unités locatives ou les chambres, pour tous les résidents. Si l'organisation du milieu ne permet pas toujours les repas aux chambres, il est alors requis de limiter à 50 % la capacité de la cafétéria et prévoir plusieurs périodes de repas, si requis. Une distance de deux mètres entre les résidents doit être respectée. Pour les RPA, les frais de livraison de cabaret aux résidents ne sont plus permis durant la crise de la COVID-19.

Des mesures sont également demandées pour prévoir la présence de stations d'hygiène et d'affiches sur la technique de l'hygiène des mains aux entrées et dans les cafétérias.

De plus, il est précisé que toute personne qui revient de l'étranger, ou qui a été en contact étroit avec une personne confirmée ou en investigation pour la COVID-19, doit s'isoler obligatoirement pendant 14 jours. Ces mesures s'appliquent pour les travailleurs, les bénévoles ou les résidents.

# ANNEXE

## Processus de traitement des demandes de sécurité du milieu des RPA

