



RÉSIDENCES : PRINCIPAUX RISQUES ET PROTECTIONS CLÉS

-00-

TABLE DES MATIÈRES

01. Introduction	3
02. Maltraitance et négligence	4
03. Responsabilité civile	7
04. Prévention des infections	10
05. Assurance de la responsabilité civile professionnelle	12
06. Criminalité et sécurité	14
07. Phénomènes météorologiques extrêmes et dommages matériels	16
08. Cyberrisques	18
09. Conclusion	20



-01-

INTRODUCTION

Vieillir à domicile n'est pas toujours une option pour des questions de sécurité, de santé ou de capacités cognitives. Dans un établissement de soins de longue durée ou une résidence, les services sont nombreux : soins supervisés jour et nuit, gestion des traitements, accompagnement au quotidien, etc. L'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS) nous [apprend](#) qu'au Canada, 54 % des foyers de soins de longue durée (SLD) sont privés, tandis que 46 % relèvent du service public. Les premiers peuvent être à but lucratif ou non.

Comme toute autre entreprise, les résidences doivent couramment composer avec certains risques, notamment au regard de la responsabilité civile, des phénomènes météorologiques extrêmes et de la cybersécurité. Elles ont toutefois des défis bien particuliers en raison de leur vocation, puisqu'elles se spécialisent dans les soins et l'accompagnement de personnes souvent vulnérables. Aucune entreprise n'est à l'abri d'une réclamation en responsabilité civile, mais le risque de chute y est, par exemple, particulièrement exacerbé, car l'équilibre et la mobilité des personnes âgées peuvent être précaires en raison d'un problème de santé, d'un léger déficit cognitif ou d'une perte de masse musculaire causée par le vieillissement. Le risque de complications après une fracture est aussi plus élevé.

Les dix années à venir s'annoncent particulièrement exigeantes pour le secteur des soins de longue durée (SLD), puisque de nombreuses résidences sont déjà aux prises avec des problèmes d'effectifs et de qualité, particulièrement depuis la pandémie de COVID-19. [Toujours d'après l'ICIS](#), « puisque les personnes de 85 ans et plus forment l'un des groupes d'âge connaissant la plus forte croissance au pays et sont les plus susceptibles d'être atteintes de maladies chroniques nécessitant des soins, on prévoit que la capacité en SLD devra presque doubler au cours de la prochaine décennie pour répondre à la demande ».

Nous vous présentons dans ce document les risques et les facteurs d'exposition auxquels font face les résidences, les centres de soins pour personnes âgées et les établissements de SLD, ainsi que certaines pistes pour les prévenir et les atténuer.



-02-

MALTRAITANCE ET NÉGLIGENCE

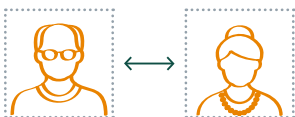
Problème majeur, la maltraitance et la négligence, intentionnelles ou non, englobent un large éventail d'abus physiques, psychologiques, verbaux, financiers et sexuels ainsi que le manque d'attention et de soins. Ces situations peuvent survenir entre résidents, entre visiteurs et résidents ou entre employés et résidents. Par exemple, une personne atteinte de démence peut avoir l'impression que des intrus se sont introduits chez elle et, se sentant menacée, devenir agressive alors qu'il s'agit en réalité du personnel soignant ou de sa famille.

Autre enjeu : les soins complexes dont certains résidents ont besoin. « Avec la demande croissante et les listes d'attente qui s'allongent, le délai pour obtenir une place est beaucoup plus long qu'avant et il n'est pas rare que quelqu'un ne puisse intégrer un établissement qu'une fois son dossier devenu "urgent" », explique Sarah Dawson, conseillère principale, Service de prévention à Northbridge Assurance. « De ce fait, beaucoup ont des comportements perturbateurs qui n'ont pas été pris en charge. La cohabitation entre des résidents aux diagnostics très variés peut malheureusement se solder par des agressions. »

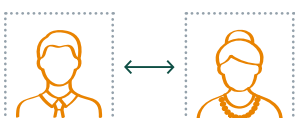
La négligence est également un problème, même si elle n'est pas toujours délibérée. Ce sont les circonstances qui sont en cause. Le manque de personnel, par exemple, pousse les résidences à se tourner vers des employés temporaires qui connaissent peu les patients, leur plan de traitement ou les stratégies comportementales à adopter. « Surtout après la pandémie, il y a eu des pénuries de personnel et, dans certains cas, les résidents ne recevaient pas les soins nécessaires », relate Louise Proctor, conseillère experte, Service de prévention à Northbridge Assurance. « Une personne alitée pouvait par exemple avoir besoin de changer de côté pour éviter les plaies de pression, mais il n'y avait tout simplement personne pour l'aider. »



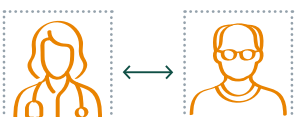
Les abus peuvent survenir :



Entre résidents



Entre visiteurs et résidents



Entre employés et résidents



Avec la demande croissante et les listes d'attente qui s'allongent, [...] il n'est pas rare que quelqu'un ne puisse intégrer un établissement qu'une fois son dossier devenu "urgent". De ce fait, beaucoup ont des comportements perturbateurs qui n'ont pas été pris en charge.

Sarah Dawson, conseillère principale, Service de prévention, Northbridge Assurance

Atténuation des risques

Les résidences pour aînés doivent faire rédiger, généralement par un consultant en gestion des risques ou un avocat, des politiques et protocoles internes pour protéger les résidents, les visiteurs et le personnel contre n'importe quelle forme d'abus. Même si la responsabilité des établissements de SLD et de leur inspection revient à chaque province et territoire, les assureurs voudront aussi savoir si des protocoles de prévention sont en place et comment ils sont appliqués. S'assure-t-on du respect des politiques et procédures? Dans le cas contraire, y a-t-il un moyen de signaler les inconduites? Des cas de maltraitance ont-ils été rapportés à l'autorité de réglementation? Ces allégations ont-elles fait l'objet d'une enquête?

Le personnel doit être formé pour reconnaître les signes de maltraitance ou de négligence potentielles et suivre une formation de prévention annuelle. Certains établissements exigent même de leurs fournisseurs et sous-traitants de prédilection qu'ils suivent ce genre de formation pour savoir repérer et signaler les abus. « La formation des employés est fondamentale, poursuit Sarah Dawson, surtout pour les aider à mieux comprendre les résidents atteints de démence, dont le comportement n'est souvent pas volontaire. C'est peut-être pour eux la seule façon d'exprimer leur mal-être ou leur sentiment d'insécurité. Un personnel formé saura comment réagir avec calme et compassion, et donc favoriser un milieu de vie sécuritaire et bienveillant. » La continuité des soins est elle aussi primordiale pour que les intervenants connaissent bien les plans de soins et d'intervention pour chaque résident.

Cependant, si la source des maltraitances est un membre du personnel ou un visiteur, les résidents peuvent avoir l'impression qu'ils n'ont personne vers qui se tourner. Même chose en cas de négligence, qu'elle soit parfaitement voulue ou causée par un manque de soignants. Il faut savoir que la négligence peut aussi entraîner des troubles dépressifs et se solder par des maux physiques, comme la déshydratation, la malnutrition ou les infections (ex. : escarres). Les résidences se doivent de vérifier le casier judiciaire de leurs employés et des bénévoles à l'embauche et chaque année par la suite.

Voici quelques bonnes pratiques pour prévenir la maltraitance :

- Donner une formation annuelle sur la prévention des abus à tous les employés et les bénévoles.
- Établir une politique écrite démontrant clairement votre engagement en matière de prévention des abus. Cette politique écrite doit être lue, approuvée et signée par tous les employés et les bénévoles.

- Réviser et mettre à jour régulièrement votre politique en matière d'abus.
- Vérifier les références et les antécédents des employés et des bénévoles.
- Effectuer ou faire effectuer de façon aléatoire ou périodique des vérifications internes et externes en ce qui a trait à l'assiduité des employés, aux registres d'entretien, aux rapports d'incidents et d'accidents, ainsi qu'aux commentaires des résidents.

Garanties d'assurance

La Garantie relative aux abus a été pensée pour protéger les résidences et leur personnel contre les conséquences juridiques, financières et réputationnelles d'allégations de maltraitance ou de négligence. Nous pourrions ainsi prendre en charge les frais de défense et les dommages-intérêts à verser pour les dommages corporels ou matériels découlant d'un acte d'abus. Nous proposons deux formules pour cette garantie, l'une basée sur la survenance des dommages, l'autre sur les réclamations présentées. Notre avons également révisé notre formulaire de proposition d'assurance en mettant l'accent sur le client et sur les pratiques exemplaires en matière de vérification des antécédents et de formation des employés, de déclaration d'abus, de tenue de dossiers et de sécurité des installations du proposant.

L'avenant basé sur la survenance des dommages

offre une protection à long terme et intervient lorsque l'incident a lieu pendant la période d'assurance, peu importe quand la réclamation est présentée.

L'avenant basé sur les réclamations présentées couvre les réclamations présentées et déclarées pendant la période d'assurance, peu importe quand l'incident survient.

La Garantie pour les frais liés aux allégations d'abus

prévoit le remboursement des dépenses raisonnablement engagées à la suite d'une allégation d'abus, notamment pour les enquêtes internes, les services-conseils en relations publiques, ainsi que les soins médicaux, de réadaptation et de santé mentale.

La Garantie de remboursement des frais juridiques liés à une accusation criminelle

prévoit le remboursement de l'assuré pour ses frais de défense, sous réserve que celui-ci soit entièrement acquitté ou que les accusations soient retirées. Les demandes d'indemnisation peuvent porter sur les allégations d'un résident visant un employé ou un autre résident.



-03-

RESPONSABILITÉ CIVILE

Chute, brûlure causée par l'eau chaude, erreur de médication, intoxication alimentaire, plaies de pression... Les résidences pour aînés doivent composer avec une pléthore de risques en responsabilité civile. Certains résidents sont particulièrement vulnérables à ces accidents en raison de leur fragilité physique, de troubles cognitifs ou de maladies chroniques multiples. Les personnes qui errent dans les couloirs posent également un risque important, surtout dans les établissements où différents niveaux de soins coexistent, par exemple lorsqu'un étage est réservé aux résidents autonomes, un autre aux résidents nécessitant des soins et encore un autre aux résidents ayant des troubles de la mémoire.

« Les chutes sont la principale cause d'hospitalisation et de décès par blessure chez les personnes âgées de 65 ans ou plus », [indique](#) l'Agence de la santé publique du Canada. « Les blessures liées aux chutes réduisent la qualité de vie des personnes âgées, augmentent la charge de travail des soignants et précipitent les admissions en établissement de soins de longue durée. Le coût du traitement des blessures liées aux chutes est élevé. »

Autant de risques qui s'aggravent s'il y a une pénurie de main-d'œuvre ou si la formation du personnel est insuffisante. Le risque d'une erreur dans la médication,

parfois fatale, est également accru, puisque certains résidents ont parfois plusieurs traitements dont les interactions et effets secondaires peuvent être néfastes. Autre enjeu majeur : le traitement adéquat des plaies, comme les escarres, car certains résidents dépendent du personnel infirmier pour se déplacer, changer de position ou s'installer dans un autre sens. « Quand il manque du personnel, les résidents qui ont besoin de changer de côté ne le font pas aussi souvent que nécessaire, et les ulcères ou escarres peuvent s'infecter », précise Louise Proctor.



Risques auxquels sont confrontées les résidences :



Chutes



Brûlures à cause de l'eau trop chaude



Erreurs de médication



Intoxication alimentaire

Les personnes qui errent dans les couloirs

posent également un risque important, surtout dans les établissements où différents niveaux de soins coexistent, par exemple lorsqu'un étage est réservé aux résidents autonomes, un autre aux résidents nécessitant des soins et encore un autre aux résidents ayant des troubles de la mémoire.



Les chutes sont la principale cause d'hospitalisation et de décès par blessure chez les personnes âgées de 65 ans ou plus,

[indique](#) l'Agence de la santé publique du Canada.

Atténuation des risques

Les résidences doivent donner une formation complète à leur personnel et assurer la sécurité continue des résidents par une surveillance adéquate. Les chutes étant un danger majeur, il est essentiel de faire le nécessaire pour en réduire la fréquence ou en limiter la gravité. À noter également que la plupart des résidences ont adopté l'approche qui consiste à réduire l'utilisation des mesures de contention à des situations exceptionnelles en raison de la dangerosité de ces pratiques. Autrement dit, des chutes fréquentes ne seront pas une raison suffisante pour restreindre la liberté de mouvement d'un résident. Résultat : nombreuses sont les résidences qui optent pour d'autres stratégies d'intervention, comme l'installation de détecteurs sur les chaises ou les lits, ou encore de tapis de sol près des lits.

Il est aussi envisageable d'engager des infirmiers spécialisés dans le soin des plaies (ou de former ceux déjà en poste). « Souvent, le nettoyage des plaies n'est que survolé dans les programmes en soins infirmiers. Mais en investissant dans la formation de son personnel et en désignant une personne responsable de ce type de soins, un établissement pourra considérablement atténuer les risques en la matière », assure Sarah Dawson.

Ces pratiques exemplaires font-elles partie des vôtres?

- Prendre les présences trois fois par jour (généralement au moment des repas).
- Les résidents alités qui présentent un risque élevé de lésions cutanées sont repositionnés au moins toutes les deux heures.
- Votre établissement a investi dans la spécialisation d'un infirmier en soin des plaies.
- La température de l'eau est régulièrement vérifiée pour prévenir les brûlures.
- La pièce ou le chariot où sont stockés les médicaments sont verrouillés en tout temps.
- Il y a une bonne rotation des denrées alimentaires dans le garde-manger.
- Les allergies alimentaires et médicamenteuses des résidents sont consignées.
- Votre établissement dispose d'équipement d'assistance : fauteuils roulants, lève-personnes, etc.
- Le personnel a été formé et sait utiliser cet équipement correctement pour déplacer les patients.
- Des systèmes anti-errance sont installés pour les résidents qui en ont besoin.

- L'unité qui accueille les résidents ayant des troubles de la mémoire est bien sécurisée.

Garanties d'assurance

Une police de la responsabilité civile des entreprises (RCE) protège votre entreprise lorsque votre responsabilité civile est engagée en cas de dommages corporels ou matériels causés à un tiers. Northbridge Assurance propose un montant de garantie allant jusqu'à 7 000 000 \$ (sans exclusion des maladies transmissibles) pour la formule basée sur la survenance des dommages, et pour celle basée sur les réclamations présentées.

La police sur la base des dommages survenus couvre les réclamations pour les incidents survenus pendant la période d'assurance, sans égard à la date de présentation de la demande. Par exemple, un incident survenu en 2022 alors que la police était en vigueur pourra être couvert même si la réclamation correspondante n'est produite qu'en 2025. Cette formule protège l'assuré à long terme contre les incidents survenus pendant la période d'assurance, sans qu'il soit nécessaire de souscrire une assurance à long développement. Attention toutefois : la facture peut grimper en raison du facteur de responsabilité étendue.



Northbridge Assurance propose un montant de garantie allant jusqu'à
7 000 000 \$
(sans exclusion des maladies transmissibles) pour la formule basée sur la survenance des dommages, et pour celle basée sur les réclamations présentées.



-04-

PRÉVENTION DES INFECTIONS

La prévention des infections a toujours été importante en résidence, mais la COVID-19 a démontré à quel point elle est indispensable. Pendant une pandémie ou une crise sanitaire mondiale, certaines catégories de population sont particulièrement exposées aux complications, notamment les personnes âgées, immunodéprimées ou atteintes d'une maladie chronique (ainsi que le personnel infirmier et les soignants). Au plus fort d'une pandémie, la promiscuité et la fragilité des résidents combinées à une pénurie généralisée d'équipement de protection peuvent entraîner des décès et des séquelles graves et persistantes chez les résidents. En conséquence, les résidences peuvent être visées par des poursuites judiciaires et enregistrer un fort taux d'absentéisme ou de roulement au sein de leur personnel.

La prévention des infections passe tout d'abord par la mise en place de politiques et procédures formelles pour protéger les résidents, les effectifs et les visiteurs contre l'éclosion et la transmission des maladies. Cela comprend notamment une application rigoureuse des règles d'hygiène, le nettoyage fréquent des espaces, l'utilisation d'équipement de protection individuelle, le dépistage des symptômes chez les résidents et le personnel, la limitation des visites et la mise en place de campagnes de vaccination. Chaque établissement doit avoir un plan en cas d'éclosion et, surtout, entraîner son personnel à l'appliquer. « Depuis la COVID, la plupart des résidences ont mis en place des exercices d'urgence et des plans de contingence pour la gestion des effectifs. En cas d'éclosion, l'horaire de travail est vite chamboulé en raison des employés qui tombent malades et il devient difficile d'assurer le relais des équipes. Un solide plan d'urgence, c'est indispensable », assure Sarah Dawson.

Atténuation des risques

Dans les [Lignes directrices pour la prévention et le contrôle des infections liées aux soins de santé](#),

l'Agence de la santé publique du Canada donne des consignes générales et propres à certaines maladies infectieuses, comme la pneumonie, la grippe saisonnière et la tuberculose. Elle fournit également des directives concernant la [COVID-19](#) (qui pourront être adaptées en cas de nouvelle pandémie). En période de crise sanitaire généralisée, il est conseillé aux établissements de suivre les recommandations émises par l'Organisation mondiale de la santé (OMS), par l'Agence de la santé publique du Canada et par les autorités de santé publique de leur province ou territoire.

En outre, chaque résidence devrait compter dans ses effectifs au moins un titulaire d'une certification en prévention et contrôle des infections. Cette certification repose sur des pratiques éprouvées visant à réduire les risques de transmission dans les lieux de soins, de soins de longue durée et de santé publique. Elle atteste de la capacité professionnelle de la personne à protéger les résidents, le personnel et les visiteurs en cas d'éclosion, grâce au plan de gestion sanitaire que cette dernière aura mis en place. Il est possible d'obtenir la certification dans de nombreux établissements d'enseignement postsecondaire, et des programmes similaires sont aussi offerts par des organisations comme PCI Canada et par des organismes de santé publique.

Le principal risque lors d'une éclosion, c'est d'être exposé. Il est donc essentiel de limiter la propagation le plus vite possible pour éviter que la maladie se répande dans toute la résidence. Les résidents susceptibles d'avoir été exposés doivent être placés en isolement préventif de 24 h à 48 h au minimum. « En agissant tôt, en isolant rapidement et en misant sur la précaution, on réduit considérablement le risque de transmission », explique Sarah Dawson. Il est également important de mettre en place des procédures de dépistage pour le personnel et les visiteurs pendant toute la durée de l'éclosion.

Les pratiques à adopter dans un foyer d'éclosion

- Informer les résidents au sujet de la maladie infectieuse en présence, des raisons de la mise en place de consignes et de la façon dont celles-ci seront appliquées.
- Faire en sorte que les membres du personnel travaillent toujours au même établissement, si possible.

- Si certains employés doivent fréquenter plusieurs établissements, assurez-vous qu'ils suivent rigoureusement les protocoles établis.
- La planification des effectifs doit être rigoureuse et toute personne ayant été exposée doit travailler exclusivement dans la zone d'éclosion jusqu'à ce que la situation soit résolue.
- Suspendre les visites ainsi que les services jugés non essentiels offerts dans votre résidence, sauf pour des considérations exceptionnelles.
- Encourager l'utilisation des outils technologiques pour la communication entre les résidents et leurs proches (téléphones intelligents, tablettes, etc.).
- S'assurer que toutes les aires communes, comme les salles à manger et les salles de loisirs, ont une limite d'accueil suffisante et qu'on y applique des protocoles de nettoyage adéquats.
- Mettre en place des procédures de surveillance particulières pour les résidents qui ne respectent pas les consignes ou ne sont pas en mesure de le faire.

Garanties d'assurance

Vérifiez si votre police RCE comporte une exclusion en cas de pandémie, ce qui est généralement le cas. Sachez toutefois que la protection de RCE de Northbridge Assurance ne comporte pas d'exclusion pour les maladies transmissibles.

« Certains assureurs ajoutent une exclusion à leur police en responsabilité civile des entreprises, et il existe d'autres marchés où l'on peut trouver cette protection séparément », explique Tetyana Vorona, spécialiste en souscription à Northbridge Assurance. « Chez nous, la responsabilité civile ne comporte aucune exclusion. »

Par ailleurs, Northbridge Assurance a la capacité de proposer un montant global, c'est-à-dire non pas un montant de garantie de sept millions de dollars, mais de sept millions de dollars par emplacement. « Beaucoup de résidences ont plusieurs établissements dans une province ou au-delà, ajoute-t-elle. Avec ce que l'on appelle le montant global par emplacement, quand un sinistre survient dans l'une des résidences, il ne vient pas mordre dans le montant de garantie des autres. C'est une solution idéale pour les propriétaires qui exploitent plusieurs établissements. »



-05-

ASSURANCE DE LA RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE

Outre les sinistres en responsabilité civile, les résidences doivent se protéger contre les poursuites liées à des erreurs, omissions ou actes de négligence présumés. L'assurance de la responsabilité professionnelle protège le personnel paramédical, par exemple les infirmiers autorisés, les ergothérapeutes, les physiothérapeutes, les préposés aux soins, les diététistes, les psychologues, les massothérapeutes, et les travailleurs sociaux, pour n'en citer que quelques-uns. N'importe lequel de ces professionnels peut être accusé de négligence ou de manquement à ses obligations dans l'exercice de ses fonctions.

« On ne prodigue pas que des soins infirmiers dans une résidence, rappelle Tetyana Vorona. Tout un tas de professionnels passeront le pas de la porte, alors il est bon de vérifier qu'ils sont eux aussi couverts par votre assurance. » On pensera aussi aux soins des ongles, des pieds ou des cheveux. « Dans l'un de nos dossiers, quelqu'un a développé une infection après s'être blessé sous la cuticule pendant un soin podologique. S'il s'agissait bien d'une réclamation pour dommage corporel, comme le service était prodigué par un professionnel externe, la police RCE n'a pas couvert le sinistre. » Et en ce qui concerne les bénévoles, certains assureurs proposent des garanties spécifiques, et d'autres les incluent dans la responsabilité civile des entreprises.

Autre risque : les administrateurs et les dirigeants des résidences engagent leur responsabilité personnelle en raison des actions et décisions prises dans le cadre de leur mandat de gestion. Les allégations d'actes répréhensibles, fondées ou non, peuvent avoir de graves conséquences réputationnelles et entraîner des pertes financières considérables. Souscrire une assurance responsabilité civile des administrateurs et des dirigeants est essentiel pour atténuer ces risques, favoriser l'acquisition et la rétention d'employés de talent et renforcer la stabilité et la confiance nécessaires au bon fonctionnement de l'établissement.



Dans l'un de nos dossiers, quelqu'un a développé une infection après s'être blessé sous la cuticule pendant un soin podologique.

Tetyana Vorona, spécialiste en souscription,
Northbridge Assurance

Garanties d'assurance

Voici les extensions de garanties relatives à la responsabilité civile professionnelle qui permettent de couvrir spécifiquement les soins de santé :

- **L'assurance responsabilité contre les fautes professionnelles du personnel paramédical** couvre les préjudices découlant d'une négligence, d'une erreur ou d'une omission présumée par un professionnel de la santé offrant des services techniques, thérapeutiques, de diagnostic ou de soutien.
- **L'assurance Erreurs et omissions (risques divers)** offre une protection contre les erreurs, les omissions, les fausses interprétations et autres inexactitudes que peuvent commettre les employés ou les organisations.
- **L'assurance de la responsabilité civile des administrateurs et des dirigeants (A et D)** couvre les frais de défense, les règlements et les montants adjugés découlant de poursuites ou d'allégations injustifiées intentées contre un établissement, y compris son conseil d'administration. En voici plusieurs exemples :
 - **Amendes et pénalités au civil et au criminel**, consistant en un sinistre non indemnisé contre vos administrateurs ou dirigeants; applicable si elles ont été imposées pendant la durée du contrat ou la période de découverte.
 - **Frais de défense pour homicide involontaire coupable relatif à l'entreprise**, engagés par suite de toute réclamation pour homicide involontaire coupable relatif à l'entreprise, homicide involontaire coupable non intentionnel, homicide involontaire coupable découlant d'un acte illégal ou homicide involontaire coupable par négligence criminelle.
 - **Frais liés à la réputation de la direction**, soit les coûts liés à l'embauche de consultants en relations publiques, à la gestion des médias et à d'autres services visant à protéger et à rétablir la réputation des personnes assurées et de l'organisation.



-06-

CRIMINALITÉ ET SÉCURITÉ

La sécurité dans les résidences est une question complexe. Comme toute entreprise, elles sont exposées au risque de vol, mais dans ce cas particulier, le coupable pourrait être un résident, un employé ou un visiteur... et ne pas avoir sciemment commis un crime. Pensez à un résident atteint de trouble cognitif qui ne sait pas que l'objet qu'il a entre les mains n'est pas à lui. Dans les unités spécialisées dans les troubles de la mémoire, les résidents qui arpentent les couloirs sans but précis représentent également un risque, particulièrement s'ils s'aventurent en dehors du bâtiment.

Vol

Les vols peuvent bien sûr être commis par des employés, des fournisseurs et même des proches en visite, mais il existe aussi des cas de vol entre résidents. « Souvent, ce n'est pas intentionnel, clarifie Sarah Dawson. Ça s'explique plutôt par les capacités cognitives variables des résidents. Certains vont ramasser des objets qui ne leur appartiennent pas sur leur passage. C'est pourquoi il est important de demander aux familles de n'apporter aucun objet de valeur, pécuniaire ou sentimentale. On voit par contre beaucoup de dentiers et d'appareils auditifs disparaître, généralement parce que le résident l'a retiré sans se souvenir où il l'a laissé ou qu'il l'a perdu dans les draps du lit, et alors l'objet est parti avec la lessive à la buanderie. »

Les établissements de SLD doivent mettre en place un processus d'enquête sur les objets perdus. Il doit aussi informer les familles qu'il ne faut pas laisser d'objets de valeur ou de famille dans la chambre des résidents, puisqu'ils disparaissent. Le vol de médicaments est aussi un risque majeur. Il faut donc les ranger dans un endroit sécurisé. Ils doivent également être sous clé dans les chariots qu'utilise le personnel infirmier pendant ses rondes.

Registre des visites

Visiteurs, bénévoles, professionnels de la santé, livreurs, sous-traitants... Les allées et venues étant nombreuses dans les résidences, il est nécessaire de demander à toutes les personnes qui entrent dans l'établissement d'inscrire leur nom dans un registre. Dans une moindre mesure, il faut aussi accompagner certains visiteurs, particulièrement s'ils sont en contact avec les résidents. « Vous devez avoir une trace écrite de l'heure d'entrée et de sortie du visiteur et du nom de la personne à qui il rendait visite », préconise Louise Proctor.

« Souvent, ajoute-t-elle, les résidences font affaire avec les mêmes fournisseurs, dont les visages deviennent familiers. Mais gare à ne pas les laisser sans surveillance pour autant! En principe, le personnel d'entretien doit être avec eux en tout temps, mais il y a parfois de petits écarts. Certaines résidences proposent par ailleurs à leurs sous-traitants officiels de suivre des formations, par exemple de sensibilisation à la maltraitance et à la négligence, et leur demandent de signer la politique interne. »

Résidents errants

L'errance des résidents représente un risque majeur pour les résidences, c'est pourquoi l'installation de systèmes pour la prévenir est une bonne pratique. Ce type de dispositif technologique fonctionne avec des bracelets à puce RFID ou Bluetooth qui facilitent la surveillance et la protection des résidents ayant l'habitude de se déplacer sans supervision. Le système déclenche une alarme ou verrouille automatiquement les portes si la personne s'approche d'une zone restreinte, par exemple la sortie de l'unité spécialisée dans les troubles de la mémoire.

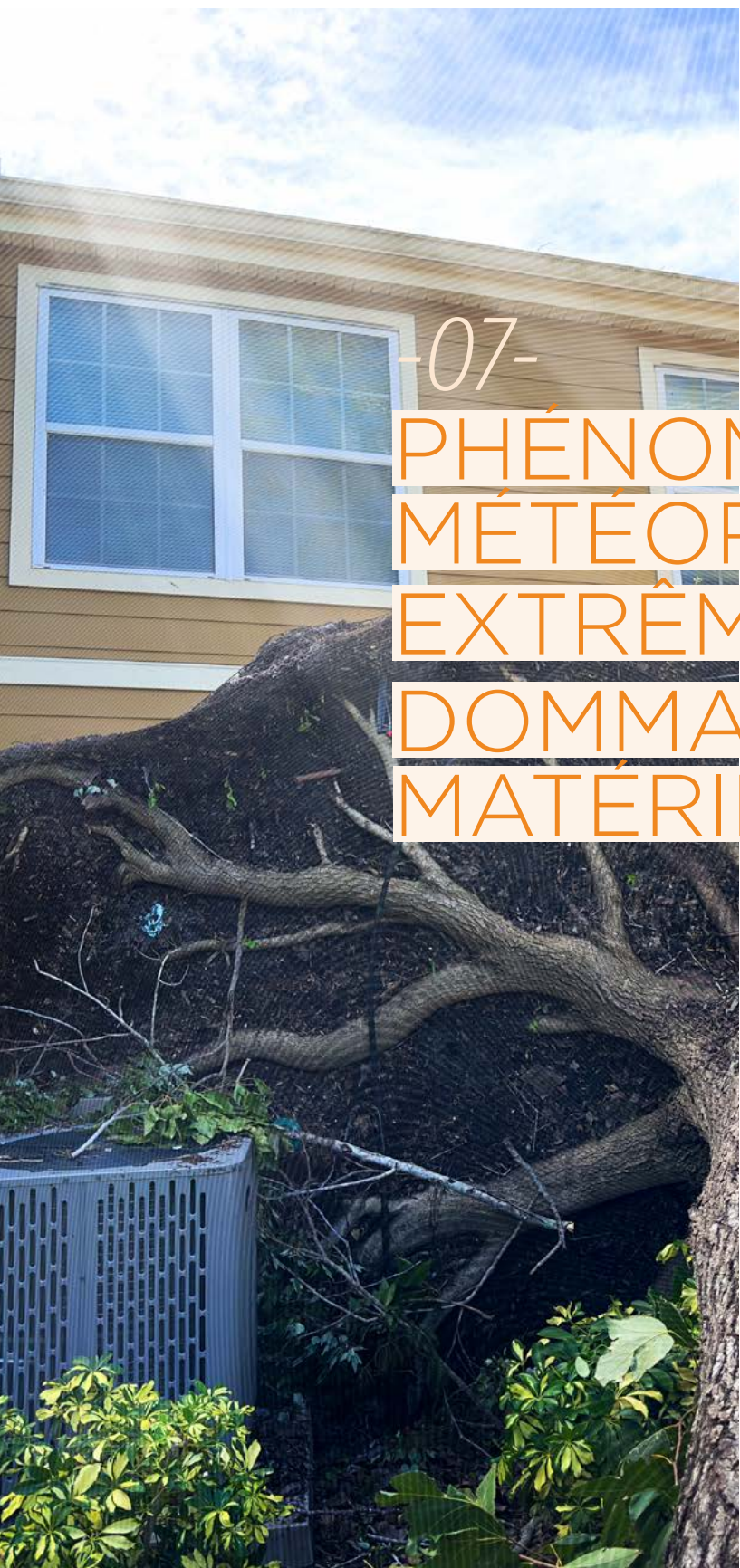
« Il arrive que les résidents enlèvent leur bracelet, donc il faut faire preuve de créativité et l'attacher à leur cheville ou à leur fauteuil roulant », met en garde Sarah Dawson. « Les résidences peuvent aussi sécuriser les portes dans ces unités ainsi que se doter de caméras de surveillance dans les aires communes, surtout près des sorties pour pouvoir intervenir rapidement si un résident commence à s'éloigner. Les caméras peuvent aussi servir au contrôle des visiteurs. »

Garanties d'assurance

L'**assurance contre le vol** vous protège contre les crimes commis par des employés ou des tiers, comme les détournements, le vol et la fraude informatique.



Il est important de ranger les médicaments dans un endroit sécurisé.



-07-

PHÉNOMÈNES MÉTÉOROLOGIQUES EXTRÊMES ET DOMMAGES MATÉRIELS

Le Canada connaît une hausse marquée de la fréquence et de la gravité des phénomènes météo extrêmes, notamment les inondations, les feux de végétation, les tempêtes de neige et de grêle, les pluies torrentielles, les vents violents et les canicules. Le Bureau d'assurance du Canada [estime](#) qu'en 2024, les dommages assurés causés par des événements météorologiques graves ont atteint 8,5 milliards de dollars au pays, un sommet record. Une menace réelle pour toutes les entreprises, mais particulièrement les résidences, qui accueillent des populations vulnérables.

Ces phénomènes peuvent endommager bâtiments, véhicules et équipement, forcer les entreprises à fermer ou à interrompre leurs activités et entraîner des perturbations dans la chaîne d'approvisionnement et donc des retards dans les livraisons. C'est sans compter les conséquences graves, voire mortelles, pour les résidents des foyers de SLD. Une vague de chaleur peut, par exemple, faire des ravages, d'où l'importance de l'air conditionné. En cas d'incendie, les personnes alitées ont besoin d'aide pour évacuer. Et s'il n'y a plus d'électricité, les résidents sous oxygène doivent absolument avoir accès à un système d'alimentation de secours.

Chaque établissement doit avoir un plan d'intervention concret qui est adapté aux risques météorologiques de la région et qui a été éprouvé puis approuvé par le service local de sécurité incendie. Ce plan doit prévoir plusieurs options de procédures d'évacuation, les protocoles de communication pour informer les employés et intervenants, ainsi que les ressources allouées aux situations d'urgence. Un plan de reprise des activités est également nécessaire. Ce document officiel décrit la façon dont la résidence continuera à fonctionner pendant et après l'incident. Il est indispensable pour écourter au maximum les interruptions et poursuivre les activités essentielles en situation de crise.

En outre, les résidences doivent régulièrement organiser des exercices d'urgence pour que le personnel soit capable d'exécuter efficacement tous ces plans en situation réelle. Il est aussi recommandé de s'entendre avec les centres communautaires, les sociétés de transport collectif et les fournisseurs alimentaires pour pouvoir relocaliser les résidents en cas d'évacuation d'urgence.

Dans certains cas toutefois, ce sont bien les résidents qui sont à l'origine de dommages matériels. Par exemple, une personne ayant des troubles cognitifs peut oublier de fermer un robinet dans la salle de bain et ainsi provoquer un refoulement ou un dégât d'eau. Pour prévenir ces situations, il est possible d'installer des capteurs de détection au sol, à la base du lavabo ou de la toilette. S'il y a présence d'eau, ces capteurs émettront immédiatement un signal sonore. Il existe aussi des dispositifs plus élaborés qui sont reliés à un centre de surveillance et coupent automatiquement l'arrivée d'eau en cas d'incident. Il va sans dire que le personnel devrait quand même savoir comment couper l'arrivée d'eau quand celle-ci remonte ou déborde.

Voici quelques pratiques exemplaires pour se mettre à l'abri des phénomènes météorologiques extrêmes :

- Améliorer les systèmes de drainage pour éviter l'engorgement et les inondations.
- Installer des clapets antiretour aux points de jonction avec les égouts et la canalisation d'amenée d'eau (réseau public) pour empêcher l'eau de refouler.
- Installer des pompes de puisard permanentes qui fonctionnent à l'énergie solaire et prévoir des solutions de rechange pour produire de l'électricité.
- Prévoir du matériel de secours, comme des pompes portatives pour évacuer l'eau, des sources d'alimentation de secours (comme des génératrices ou des pompes alimentées à l'essence), et un dispositif d'éclairage d'urgence à piles.
- Faire régulièrement évaluer le risque d'incendie et inspecter les systèmes électriques.
- Maintenir en bon état les systèmes d'extinction, comme les gicleurs et les extincteurs, et établir des plans d'urgence clairs accompagnés de formations pour le personnel.
- Vérifier régulièrement l'état des infrastructures, surtout aux changements de saison.

Garanties d'assurance

L'**assurance des biens des entreprises** peut couvrir le coût des pertes et dommages matériels causés par un phénomène météo extrême, comme les coûts de réparation ou de remplacement d'équipement essentiel, de mobilier ou encore de rachat des stocks ou même de restauration du bâtiment. Toutefois, selon la police, vous pourriez devoir ajouter de garanties pour étendre votre protection contre les inondations.

L'**extension de garantie Frais liés à une évacuation d'urgence** prévoit une certaine somme pour couvrir les coûts engendrés lorsqu'une entreprise est contrainte de quitter temporairement ses locaux en raison d'un sinistre assuré ou d'un ordre d'évacuation officiel.

L'**assurance des pertes d'exploitation** peut aider l'assuré à compenser la perte de revenu pendant les périodes d'arrêt des activités, et peut l'aider à payer les dépenses courantes (salaires des employés, loyer, etc.) pendant la reconstruction ou la réparation des dommages matériels.



-08-

CYBERRISQUES

Attaques de logiciels rançonneurs, tentatives d'hameçonnage, fuites de données... aucune entreprise n'échappe aux cyberrisques, et les résidences ne font pas exception. Selon [une étude](#) de la Banque de développement du Canada (BDC), près des trois quarts (73 %) des petites entreprises canadiennes ont déjà connu un problème de cybersécurité. Une cyberattaque peut entraîner une perturbation des activités, des pertes financières et une mauvaise réputation, sans compter la divulgation de données confidentielles concernant la santé et les finances des résidents. Outre le préjudice causé, ce genre d'incidents peut aussi se solder par des poursuites en justice, des amendes salées, ou des dommages réputationnels.

En parallèle, les personnes âgées sont la cible de prédilection des hameçonneurs. Pensez à l'arnaque des grands-parents : on contacte la victime par texto, courriel ou messagerie instantanée via les médias sociaux en se faisant passer pour un petit-enfant ou un membre de la famille en détresse, prétextant un besoin urgent d'argent. L'arnaqueur incite alors la personne à effectuer un transfert électronique de fonds irréversible. On dénombre d'autres stratagèmes particulièrement efficaces avec les personnes âgées, entre autres, les arnaques liées aux services gouvernementaux, au soutien technique, au télémarketing ou encore les escroqueries sentimentales ou les faux concours.

Quelques pratiques à suivre pour éviter les arnaques en ligne :

- Établir une stratégie robuste en cybersécurité qui prévoit un protocole clair pour gérer les cyberattaques, notamment par logiciel rançonneur.
- Informer les résidents et les employés au sujet des types de fraudes courants, comme l'hameçonnage.
- Inciter les employés et les résidents à la prudence quant aux renseignements qu'ils publient en ligne, car ceux-ci peuvent être utilisés pour obtenir leurs mots de passe ou orchestrer des fraudes.
- Tenir les logiciels et programmes à jour.
- Installez un pare-feu et un antivirus pour bloquer le plus possible les accès non autorisés.
- Utiliser des réseaux distincts pour les résidents et le personnel lorsque possible.
- Veiller à ce que toutes les données sur la santé soient chiffrées pendant leur transmission et une fois enregistrées.
- Conserver une copie dans le nuage ou hors site.
- Gérer les privilèges d'accès des tiers en restreignant l'accès au réseau.

Garanties d'assurance

L'**assurance des cyberrisques** peut contribuer à couvrir les coûts liés à un vol d'information, un rançonnement, l'interruption des activités ou la corruption des systèmes informatiques découlant d'une intrusion dans votre réseau informatique.

Elle comprend l'accès à nos services **Assistance Cyberrisques***, sans frais additionnels et sans franchise, c'est-à-dire à des conseils proactifs pour protéger votre entreprise et à des services réactifs en cas de fuite de renseignements personnels.



L'arnaque des grands-parents

est une attaque par hameçonnage dans le cadre de laquelle les fraudeurs se font passer pour un membre de la famille en détresse, prétextant un besoin urgent d'argent.

1 entreprise
canadienne
sur 6

a dû composer
avec les
répercussions
d'un incident de
cybersécurité,

selon Statistique Canada.



**Conservez une copie de
toutes vos données dans
le nuage ou hors site.**



-09-

CONCLUSION

Fort d'une solide expertise dans le secteur des résidences, des soins pour les aînés et des résidences pour personnes âgées, le Service de prévention de Northbridge offre des conseils professionnels et des stratégies innovantes qui vous aideront à bien gérer les risques. Chaque année, notre équipe effectue plus de 5 000 évaluations des risques et visites de service dans des entreprises partout au Canada, y compris dans des résidences. En plus, nous offrons une gamme complète de programmes de formation et d'outils éducatifs pour contribuer à l'essor de votre entreprise.

En plus de la protection de notre **assurance pour résidences** complète, vous pouvez profiter des avantages de votre police bien avant de subir une perte. Notre Service de prévention publie des bulletins détaillés et de l'information technique, effectue des évaluations des risques en milieu de travail et donne des formations sur place, le tout pour vous aider à mieux comprendre les risques propres à votre secteur d'activité. Il peut également vous fournir des conseils personnalisés pour améliorer votre fonctionnement au quotidien et renforcer la sécurité des résidents comme du personnel. Apprenez-en plus sur la façon dont [nos spécialistes en prévention](#) peuvent aider votre entreprise dès aujourd'hui.

Nos services d'assistance

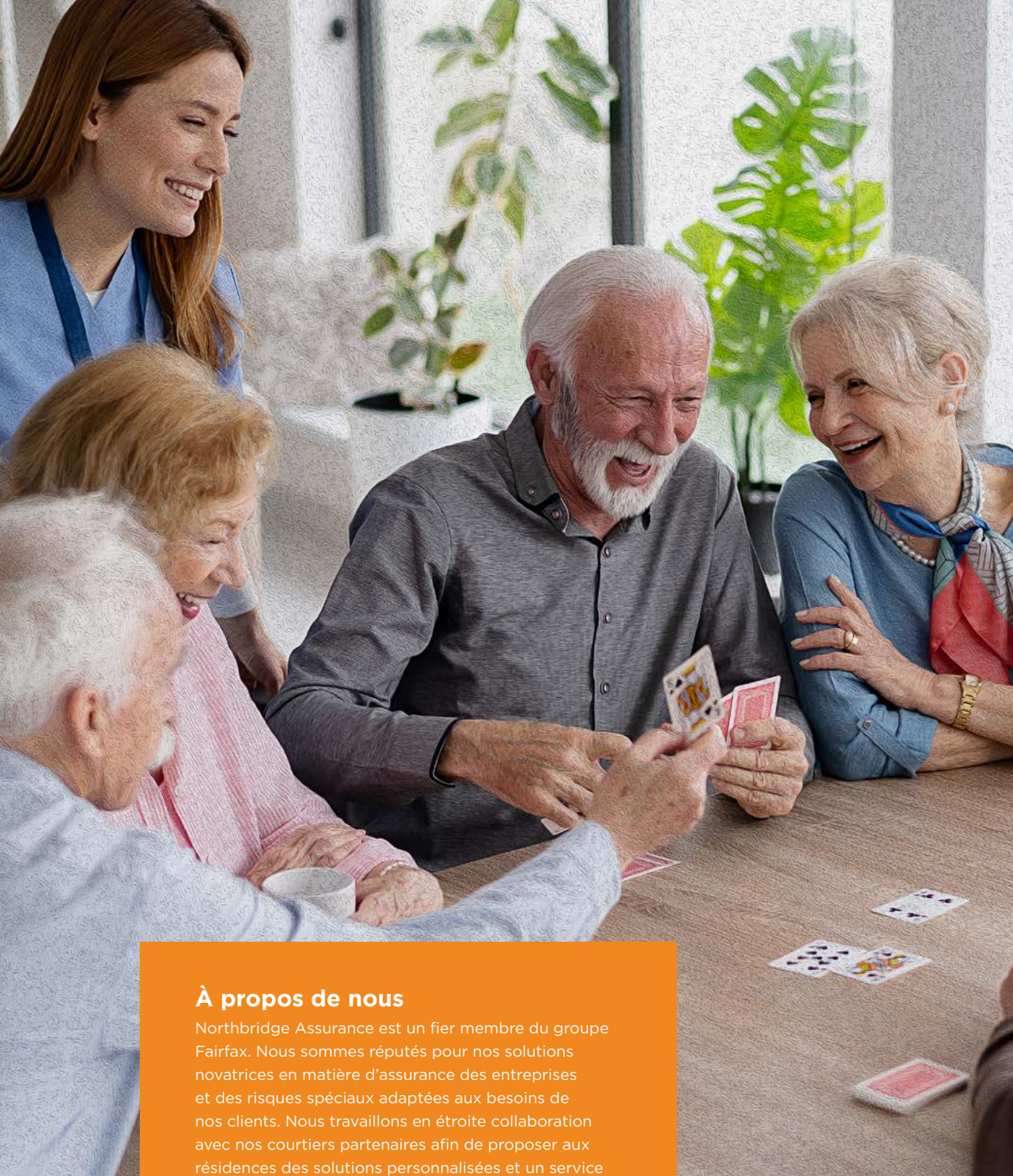
En plus de notre assurance de base complète, votre police vous donne droit à nos **services d'assistance**, qui vous procureront une plus grande tranquillité d'esprit.

Les services **Assistance en cas de traumatisme** offrent aux employés de l'assuré et aux membres de leur famille l'accès à des services confidentiels de counseling pour les aider à composer avec les effets traumatisants d'un sinistre couvert.

Les services **Assistance juridique** donnent accès à une offre musclée de services de soutien juridique, y compris à une ligne téléphonique confidentielle, à l'examen et la rédaction de documents juridiques, et à des modèles de documents juridiques personnalisables.

Pourquoi choisir Northbridge?

- Police combinée à laquelle peuvent être ajoutées les assurances Automobile, Cyberrisques, Umbrella et Erreurs et omissions.
- Professionnels de la souscription spécialisés qui ont le service à cœur.
- Équipe interne de prévention offrant des programmes sur mesure de prévention des sinistres.
- Séminaires spécialisés de premier plan destinés aux assurés, notamment sur la maltraitance et la responsabilité civile des administrateurs et des dirigeants.
- Service d'indemnisation accessible en tout temps, offert par des experts en assurance des entreprises qui savent gérer les situations délicates.



À propos de nous

Northbridge Assurance est un fier membre du groupe Fairfax. Nous sommes réputés pour nos solutions novatrices en matière d'assurance des entreprises et des risques spéciaux adaptées aux besoins de nos clients. Nous travaillons en étroite collaboration avec nos courtiers partenaires afin de proposer aux résidences des solutions personnalisées et un service de qualité supérieure. Pour en savoir plus, visitez le www.northbridgeassurance.ca.

* Les services Assistance CyberRisques sont offerts par un fournisseur de services tiers indépendant. Les services ne sont inclus dans aucune extension de garantie ni aucun avenant relatif aux cyberRisques.

Le présent document technique est fourni uniquement à titre informatif et ne vise pas à remplacer les conseils de professionnels. Nous ne faisons aucune assertion et n'offrons aucune garantie relativement à l'exactitude ou à l'intégralité des renseignements qu'il contient. Nous ne pourrions en aucun cas être tenus responsables des pertes pouvant découler de l'utilisation de ces renseignements. Northbridge Assurance et le logo Northbridge Assurance sont des marques de commerce utilisées par la **Société d'assurance générale Northbridge** (émettrice des polices Northbridge Assurance) avec l'autorisation de la Corporation financière Northbridge. [3080-014-ed01F | 03.2026]

 **Northbridge**[™]
Assurance