

FAVORISER LA BIEN-TRAITANCE ENVERS TOUTE PERSONNE ÂÎNÉE, DANS TOUS LES MILIEUX ET TOUS LES CONTEXTES

CADRE DE RÉFÉRENCE



ÉDITION

La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux

Le présent document est accessible uniquement en version électronique à l'adresse : www.msss.gouv.qc.ca, section Publications.

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

DÉPÔT LÉGAL

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023

Bibliothèque et Archives Canada, 2023

ISBN : 978-2-550-93751-7

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable des Publications du Québec. Cependant, la reproduction de ce document ou son utilisation à des fins personnelles, d'étude privée ou de recherche scientifique, mais non commerciales, sont permises à condition d'en mentionner la source.

© Gouvernement du Québec, 2023

DIRECTION DES TRAVAUX

Sylvain Gagnon, sous-ministre adjoint de la Direction générale des aînés et des proches aidants

Natalie Rosebush, sous-ministre adjointe de la Direction générale des aînés et des proches aidants (jusqu'en janvier 2023)

Sabrina Marino, directrice du Secrétariat aux aînés

Marie-France Hallé, directrice adjointe de la bientraitance et de la lutte contre la maltraitance

COORDINATION, RECHERCHE ET RÉDACTION

Rodrigue Gallagher, conseiller en promotion de la bientraitance, Direction générale des aînés et des proches aidants – Secrétariat aux aînés

COLLABORATRICES

Linda Bérubé, coordonnatrice régionale spécialisée en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) du Bas-Saint-Laurent

Louise Buzit-Beaulieu, coordonnatrice provinciale spécialisée en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées d'expression anglaise et de communautés culturelles, Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

Lucie Dufresne, coordonnatrice régionale spécialisée en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, CISSS de la Gaspésie

Julie Forgues, coordonnatrice régionale spécialisée en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, CISSS de Chaudière-Appalaches

Kathleen Gagnon, coordonnatrice régionale spécialisée en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, CISSS des Laurentides

Marie-Ève Nadeau, coordonnatrice régionale spécialisée en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, CIUSSS de l'Estrie (septembre 2020 à juin 2021)

Maude Ostiguy-Lauzon, coordonnatrice provinciale spécialisée en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées des Premières Nations

COLLABORATIONS SPÉCIALES

Nous tenons à souligner l'apport des membres du comité de terminologie de la bientraitance pour leur précieuse contribution à la révision de la définition de la bientraitance :

Marie Beaulieu, professeure et titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées de l'Université de Sherbrooke

Nicole Bolduc-Dubois, présidente de la Conférence des Tables régionales de concertation des aînés du Québec

Caroline Boudreau, conseillère, Direction des services aux aînés et aux proches aidants, Direction générale des aînés et des proches aidants, Ministère de la Santé et des Services sociaux

David Chamberland, conseiller en lutte contre la maltraitance envers les aînés, Direction générale des aînés et des proches aidants, Secrétariat aux aînés, Ministère de la Santé et des Services sociaux

Sophie Éthier, Directrice de programmes 1er cycle en travail social, Professeure titulaire à l'école de travail social et de criminologie de l'université Laval

Maria Fernandes, conseillère experte et adjointe exécutive (novembre 2020 à juin 2021), Direction générale des aînés et des proches aidants, Secrétariat aux aînés, Ministère de la Santé et des Services sociaux

Robert Simard, conseiller en lutte contre la maltraitance envers les aînés, Direction générale des aînés et des proches aidants, Secrétariat aux aînés, Ministère de la Santé et des Services sociaux

André Tourigny, médecin spécialiste en santé publique et médecine préventive, Institut national de santé publique du Québec (INSPQ)

REMERCIEMENTS

Nous souhaitons remercier tout particulièrement les personnes et les comités qui ont contribué aux diverses consultations et qui ont livré de précieux commentaires à l'égard du contenu de ce document.

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

| | |
|-----------------|---|
| ARS : | Approche relationnelle de soins |
| CHSLD : | Centre d'hébergement et de soins de longue durée |
| CISSS : | Centre intégré de santé et de services sociaux |
| CIUSSS : | Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux |
| HLM : | Habitation à loyer modique |
| QADA : | Québec ami des aînés |
| LGBTQ+ : | Lesbienne, gai, bisexuel, trans, asexuel, queer, pansexuel |
| MADA : | Municipalités amies des aînés |
| MDA-MA : | Maisons des aînés et maisons alternatives |
| MSSS : | Ministère de la Santé et des Services sociaux |
| PAM : | Plan d'action pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées |
| PHSSLD : | Politique d'hébergement et de soins et services de longue durée |
| RI : | Ressource intermédiaire |
| RPA : | Résidence privée pour aînés |

À QUI S'ADRESSE CE DOCUMENT ?

Ce cadre de référence s'adresse à toute personne et à tout type d'organisation, d'organisme, d'association ou de regroupement souhaitant valoriser et mettre en œuvre dans leur milieu des pratiques favorisant la bientraitance envers toute personne aînée.

Ce document vise, d'une part, à sensibiliser les différents acteurs concernés au concept de bientraitance dans un contexte québécois et, d'autre part, à faire connaître globalement les diverses pratiques et stratégies visant à favoriser des environnements bientraitants envers toute personne aînée dans quatre milieux, soit dans la communauté, à domicile, en milieu de vie alternatif et en milieu de travail.

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|------------|
| LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES | II |
| À QUI S'ADRESSE CE DOCUMENT ? | III |
| CONTEXTE | 1 |
| SECTION 1 | |
| LA BIENTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES | |
| 1.1 Une définition révisée..... | 3 |
| 1.2 Un concept distinct de la bienveillance..... | 4 |
| 1.3 Six principes directeurs..... | 5 |
| 1.4 Un facteur de protection contre la maltraitance..... | 5 |
| 1.5 Une approche qui s'applique à toutes les relations humaines..... | 6 |
| 1.6 Une responsabilité individuelle, collective et partagée..... | 6 |
| 1.7 Les principaux défis de la bientraitance..... | 7 |
| SECTION 2 | |
| FAVORISER UNE CULTURE DE BIENTRAITANCE | |
| 2.1 Valoriser le savoir-être et le savoir-faire bientraitants..... | 10 |
| 2.1.1 Le savoir-être..... | 10 |
| 2.1.2 Le savoir-faire..... | 11 |
| 2.2 Promouvoir la bientraitance dans la population..... | 17 |
| 2.3 Susciter la mobilisation des acteurs concernés par la bientraitance..... | 19 |
| 2.4 Créer des environnements favorables à la bientraitance..... | 20 |
| 2.4.1 Créer des environnements favorables à la bientraitance DANS LA COMMUNAUTÉ..... | 21 |
| 2.4.2 Créer des environnements favorables à la bientraitance À DOMICILE..... | 25 |
| 2.4.3 Créer des environnements favorables à la bientraitance EN MILIEU DE VIE ALTERNATIF..... | 27 |
| 2.4.4 Créer des environnements favorables à la bientraitance EN MILIEU DE TRAVAIL..... | 31 |
| 2.5 Les conditions clés pour la mise en place d'une démarche mobilisatrice..... | 34 |
| CONCLUSION | 35 |
| RÉFÉRENCES | 36 |

CONTEXTE

Depuis plusieurs années, le gouvernement du Québec pose des gestes concrets pour mieux répondre aux besoins des personnes âgées et favoriser leur bien-être. Dès 2012, la politique *Viellir et vivre ensemble* a pavé la voie à des mesures et à des actions ayant contribué à créer des environnements favorables à la bientraitance au sein des collectivités, notamment par des programmes comme Québec ami des aînés (QADA) et Municipalités amies des aînés (MADA).

C'est toutefois en 2017 que le gouvernement du Québec a introduit l'approche de bientraitance dans le Plan d'action pour contrer la maltraitance (PAM) 2017-2022 dans une perspective préventive et comme levier complémentaire à la lutte contre la maltraitance. Une première définition québécoise de la bientraitance a également été intégrée à ce PAM.

En 2021, la bientraitance est au cœur de la première Politique d'hébergement et de soins et services de longue durée (PHSSLD), diffusée par le gouvernement du Québec. La bientraitance y figure parmi six principes directeurs visant à guider les actions en milieu de vie.

Puis, en avril 2022, la Loi visant à lutter contre la maltraitance¹ a été bonifiée notamment par l'ajout d'un élément précisant la responsabilité des présidents-directeurs généraux des centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) et des centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS), ou des directeurs généraux selon le cas, de promouvoir une culture de bientraitance au sein de leur établissement et de prendre les moyens nécessaires afin de mettre fin à tout cas de maltraitance porté à leur connaissance.

Plus récemment, le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027 a consacré une orientation entière à la bientraitance. Des mesures phares et structurantes y sont présentées, dont l'une des premières actions à être réalisée est le cadre de référence visant à favoriser la bientraitance envers toute personne âgée.

Le contenu présenté dans ce cadre de référence traduit une volonté gouvernementale de promouvoir des stratégies d'action et des pratiques favorisant la bientraitance, applicables à tous les milieux, plus spécifiquement dans la communauté, à domicile, en milieu de vie alternatif et en milieu de travail. Une définition révisée de la bientraitance y est également présentée. Les approches et pratiques présentées dans ce document s'appuient sur les connaissances actuelles et elles sont cohérentes avec les principes de bientraitance.

Précisons que ce contenu est appelé à évoluer au fil du temps, en fonction de l'avancement des connaissances, selon les contextes et l'évaluation de son application.

1. [Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité \(chapitre L-6.3\).](#)

SECTION

1

**LA BIENTRAITANCE
ENVERS LES
PERSONNES ÂNÉES**

1.1 Une définition révisée

Pour que la bientraitance puisse s'appliquer à toute personne aînée, il importe de la définir sans égard à l'âge, au milieu, au contexte ou à la vulnérabilité des individus. La définition introduite dans le PAM 2017-2022 a été révisée par le comité de terminologie de la bientraitance², sous la direction du Secrétariat aux aînés, et a fait l'objet de plusieurs consultations auprès de comités et de partenaires dont l'expérience et les savoirs sont reconnus.

Cette définition révisée et présentée dans ce document répond à la nécessité d'inscrire la bientraitance dans une approche globale et propice à des actions à la fois individuelles et collectives. Elle sollicite une réponse adaptée à divers milieux et contextes et elle appelle à la mobilisation en vue de favoriser un savoir-être et un savoir-faire bientraitants.

La **bientraitance**³ est une approche valorisant le respect de toute personne, ses besoins, ses demandes et ses choix, y compris ses refus.

Elle **s'exprime par** des attentions et des attitudes, un savoir-être et un savoir-faire collaboratifs, respectueux des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie et des droits et libertés des personnes.

Elle **s'exerce par** des individus, des organisations ou des collectivités qui, par leurs actions, placent le bien-être des personnes au cœur de leurs préoccupations.

Elle **se construit par** des interactions et une recherche continue d'adaptation à l'autre et à son environnement.

2. Composition du comité de terminologie de la bientraitance en 2021 : Nicole Bolduc-Dubois, Marie Beaulieu, Sophie Éthier, André Tourigny, Caroline Boudreau, Robert Simard, Maria Fernandes, David Chamberland et Rodrigue Gallagher.

3. Définition révisée de la bientraitance par le comité de terminologie de la bientraitance en 2021.

1.2 Un concept distinct de la bienveillance⁴

La **bienveillance**, qui est l'expression de l'attention, de la gentillesse, de l'empathie, de la sollicitude et de l'indulgence, repose sur le bien-être envers toute personne.

La **bientraitance** partage les mêmes fondements que la bienveillance. Elle **s'en distingue par la prise en compte du point de vue de la personne avant toute action**. Lorsqu'il est impossible de recueillir son point de vue, peut alors être considéré celui qu'elle aurait précédemment exprimé (verbalement ou par écrit) ou celui d'un proche.

AGIR AVEC BIENVEILLANCE OU BIENTRAITANCE ?

Un exemple de bienveillance :



« Vous devez avoir froid ! Je vais vous amener une couverture... Ça va vous faire du bien ! »

Dans cette formulation remplie de bonnes intentions et de gentillesse, il n'y a pas forcément d'interaction avec l'autre personne. On présume de son besoin à un moment précis.

Un exemple de bientraitance :



« Vous semblez avoir froid ! Voulez-vous une couverture ou entrer à l'intérieur ? Qu'est-ce que vous souhaitez ? »

Dans cette formulation, l'interaction avec l'autre personne est privilégiée. Son point de vue est pris en compte et les questions « ouvertes » laissent place à l'échange et à la libre décision.

4. Distinction entre bientraitance et bienveillance, document rédigé par le comité de terminologie de la bientraitance, 2021.

1.3 Six principes directeurs

Six énoncés ont été introduits dans le PAM 2017-2022 comme des conditions favorisant la bientraitance. Ces mêmes énoncés ont été réitérés dans le PAM 2022-2027. Toutefois, comme ils guident les orientations et le choix des stratégies d'action proposées ici, il semble plus judicieux de les considérer comme des principes directeurs. Il y en a six, dont voici un résumé⁵ :

- 1 Placer la personne au centre des actions** : la personne aînée juge si l'action accomplie ou suggérée lui convient, si elle est bienveillante pour elle.
- 2 Favoriser l'autodétermination et le pouvoir d'agir** chez la personne aînée afin de lui permettre de prendre en main le cours de sa vie, de faire des choix en harmonie avec ses valeurs, ses habitudes de vie, sa culture, etc.
- 3 Respecter la personne et sa dignité** afin qu'elle se sente considérée et qu'elle acquière son estime personnelle.
- 4 Favoriser l'inclusion et la participation sociales** pour apporter du bien-être aux personnes aînées qui souhaitent briser leur isolement et contribuer à la société.
- 5 Déployer** des actions et des interventions alliant compétence (savoir-faire) et jugement (savoir-être).
- 6 Offrir un soutien concerté** afin de poser les gestes les plus appropriés pour chaque dimension de la vie de la personne aînée (ex. : habitation, santé, alimentation, vie amoureuse et familiale, etc.), toujours en respectant les choix de cette dernière.

1.4 Un facteur de protection contre la maltraitance

La bientraitance est avant tout une approche positive. Elle n'est ni le contraire ni l'absence de la maltraitance. Elle fait la promotion d'attitudes et de comportements positifs et respectueux des choix et des préférences de la personne aînée⁶.

En cela, elle représente un levier complémentaire dans la lutte contre la maltraitance et peut prévenir son apparition. Elle assure une certaine vigilance et constitue un facteur additionnel de protection face à la maltraitance⁶.

5. Version intégrale des six énoncés dans le *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2017-2022* : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002186/>

6. Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Reconnaître et agir ensemble*, Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2022-2027, Gouvernement du Québec, 2022, p. 31.

1.5 Une approche qui s'applique à toutes les relations humaines

La bientraitance s'applique à toutes les relations humaines et auprès de tous les groupes de la population. Elle trouve une pertinence accrue auprès des personnes âgées dont la dignité, les droits et le respect sont fréquemment entravés par des obstacles particuliers comme la discrimination fondée sur l'âge, des formes particulières d'exclusion sociale et une marginalisation économique⁶. Pour parvenir à faire évoluer les mentalités et pour favoriser un équilibre entre les générations, l'une des avenues consiste à renforcer la bientraitance envers les personnes âgées en valorisant le savoir-être et le savoir-faire bientraitants envers toutes les personnes âgées, dans tous les milieux et tous les contextes.

1.6 Une responsabilité individuelle, collective et partagée

La bientraitance envers les personnes âgées n'implique pas que les individus. Elle concerne aussi les groupes et organismes communautaires ainsi que les organisations. L'engagement de tous les acteurs, le citoyen comme les représentants d'une municipalité et les gestionnaires d'un milieu de vie, est nécessaire pour actionner les leviers de la bientraitance envers les personnes âgées.



1.7 Les principaux défis de la bientraitance

Les principaux défis d'une démarche de bientraitance résident dans son application et son actualisation. Puisque la bientraitance fait principalement référence à des valeurs, à une posture ou encore à un savoir-être et un savoir-faire, elle n'est jamais acquise. Elle doit conditionner nos faits et gestes individuels et collectifs envers l'autre. Par conséquent, elle requiert une adaptation et un ajustement constants et permanents.



UN EXEMPLE

Réaménager l'environnement physique de madame Arsenault à la suite d'une fracture, en tenant compte de ses besoins, de ses attentes et de ses choix

Madame Arsenault doit déménager en CHSLD. À son arrivée, le personnel l'invite à choisir et à aménager sa chambre selon ses préférences, ses valeurs et ses habitudes de vie. Il s'agit là d'une pratique bientraitante.

Or, quelques mois après son entrée en milieu de vie, une chute survient et s'ensuit une fracture à la jambe qui obligera madame Arsenault à se déplacer en fauteuil roulant. Ce nouveau contexte limite grandement ses déplacements et l'accès à une grande partie de ses biens utilitaires et affectifs (un album photo, un livre, etc.).

Dans un contexte de bientraitance qui requiert une adaptation et un ajustement constants, le personnel cherchera à comprendre les besoins et les attentes de madame Arsenault compte tenu de sa nouvelle situation et lui proposera de réaliser ensemble, dès son rétablissement, un réaménagement de son environnement physique immédiat afin qu'elle puisse retrouver son autonomie et sa qualité de vie.

SECTION



**FAVORISER UNE CULTURE
DE BIEN-ÊTRE**

UNE CULTURE DE BIENTRAITANCE se caractérise essentiellement par l'ensemble des convictions et des valeurs que partagent des personnes, un groupe de personnes, une communauté, une organisation ou une société au regard d'un savoir-être et d'un savoir-faire bientraitants.

Diverses stratégies permettront de favoriser une culture de bientraitance envers les personnes âgées. Quatre grandes stratégies sont retenues ici. Il s'agit des suivantes :

- Valoriser le savoir-être et le savoir-faire bientraitants ;
- Promouvoir la bientraitance dans la population ;
- Mobiliser les acteurs concernés par la bientraitance ;
- Créer des environnements favorables à la bientraitance.



2.1 Valoriser le savoir-être et le savoir-faire bienveillants

Le savoir-être et savoir-faire constituent les fondements de la bienveillance individuelle et collective.

2.1.1 Le savoir-être

Le savoir-être est un préalable au savoir-faire et s'applique à toute relation humaine, qu'elle soit brève et momentanée ou sur une base régulière et soutenue. Le savoir-être : est axé sur les valeurs, les croyances, les attitudes, l'empathie, l'ouverture d'esprit et la volonté de connaître l'autre ;

- sollicite notre disposition à créer un lien de confiance, à faciliter l'échange et la communication ;
- rejette l'infantilisation et les stéréotypes ;
- permet à l'autre de s'exprimer et de s'affirmer librement sans la crainte d'être jugé ;
- renvoie à nos réactions individuelles et collectives envers autrui. Il fait appel à notre capacité de réflexion sur soi (ex. : Quelles sont mes réactions habituelles ? Comment puis-je accroître mon attitude bienveillante envers autrui ? etc.) ;
- reconnaît les divers parcours de vie et l'unicité des personnes (l'histoire personnelle, la situation familiale et professionnelle, les revenus, la scolarité, les habitudes de vie, le contexte socioéconomique dans lequel vivent les personnes âgées, leurs valeurs profondes et leurs motivations) ;
- reconnaît la diversité des personnes âgées, qu'il s'agisse du genre, de l'orientation sexuelle, de l'appartenance culturelle ou autre. Ces personnes ont des besoins particuliers qui doivent être pris en compte dans une approche de bienveillance afin qu'elles puissent bien vieillir au sein de leur communauté.



UN EXEMPLE

Le temps où vous serez en présence d'une personne est un facteur qui peut conditionner la manière dont vous choisirez de vous y prendre. Rappelez-vous qu'il suffit parfois de quelques minutes pour qu'une personne se sente accueillie et entendue. Même quand la relation est brève, prenez le temps d'établir un contact positif et significatif. Soyez pleinement présent à la personne, par l'écoute et la manifestation d'un intérêt pour ce qu'elle est et ce qu'elle dit.

2.1.2 Le savoir-faire

Le savoir-faire bientraitant fait appel à nos compétences de communiquer et d'interagir avec une personne ou un groupe de personnes, quelles que soient leur condition et leur situation. Il prend en compte le point de vue de l'autre afin de lui permettre de faire des choix éclairés et consentants.

Le savoir-faire bientraitant, c'est notamment :

FAVORISER LE POUVOIR D'AGIR DE LA PERSONNE :

- Consulter la personne afin qu'elle puisse exprimer ses besoins ;
- L'informer de manière objective pour qu'elle puisse prendre des décisions éclairées ;
- Ne jamais présumer de ce qu'elle souhaite ou préfère ;
- Favoriser la recherche de solutions avec la personne ;
- Considérer un possible refus de la personne, évaluer objectivement et ensemble les motifs et conséquences de son refus, explorer avec elle des solutions de rechange si la situation s'y prête et dans un respect mutuel ;
- Etc.



DES EXEMPLES

Expliquer les règlements et les frais chargés pour des services

« Prendre le temps d'informer chaque personne qui vit dans une résidence privée pour aînés (RPA) des règlements et des frais qui s'appliquent à sa situation, c'est respecter son droit à la dignité. Il est important de s'assurer que les personnes comprennent toute l'information qui les concerne et de leur fournir de l'assistance, au besoin, pour favoriser cette compréhension. »

Source : Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse,
<https://www.cdpmj.qc.ca/fr/vos-droits/qu-est-ce-que/bientraitance>.

Laisser la personne choisir et organiser son milieu de vie

« Choisir et aménager soi-même son milieu de vie (logement, chambre) selon ses préférences, ses valeurs, ses habitudes de vie ou sa culture favorisent l'autodétermination et l'empowerment (le pouvoir d'agir). Ce geste permet de respecter la liberté, la dignité et les convictions religieuses de la personne. Il lui permet aussi d'exercer son droit à la jouissance paisible et à la libre disposition de ses biens. »

Source : Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse,
<https://www.cdpmj.qc.ca/fr/vos-droits/qu-est-ce-que/bientraitance>.

TENIR COMPTE DES CAPACITÉS ET DES LIMITES DE LA PERSONNE :

- Chercher à comprendre les besoins et les attentes de la personne, y compris les personnes ayant des difficultés de communication ;
- Trouver des moyens appropriés pour établir une interaction avec la personne présentant des difficultés de communication afin qu'elle puisse exercer son jugement et prendre les décisions qui concernent sa vie de façon éclairée et juste, avec ou sans assistance.



DES EXEMPLES

Envers une personne qui s'exprime difficilement :

- *Parlez normalement et laissez à la personne le temps de vous répondre ;*
- *Reformulez ce qu'a dit la personne pour être sûr d'avoir bien compris ;*
- *Ne manifestez pas d'impatience, même en cas de long silence.*

Envers une personne en perte d'autonomie :

- *Valorisez le potentiel de la personne plutôt que de vous attarder sur ses incapacités ;*
- *Soyez délicat dans vos gestes et paroles ;*
- *Laissez le temps nécessaire à la personne pour faire ce qu'elle peut réaliser par elle-même.*

Envers une personne désorientée :

- *Soyez calme et patient ;*
- *Faites face à la personne afin de lui parler pour qu'elle puisse vous voir ;*
- *Parlez en faisant des gestes qui peuvent donner du sens à vos paroles ;*
- *Parler peu, lentement et clairement en utilisant de courtes phrases simples, sans toutefois infantiliser ;*
- *Trouvez des paroles qui sauront rassurer la personne plutôt que la contrarier ;*
- *N'insistez pas sur le fait que ses propos sont incohérents ou répétitifs ;*
- *N'hésitez pas à lui démontrer votre affection.*



FAIRE PREUVE DE SOUPLESSE :

- Être prêt à remettre en question ses propres valeurs et réactions ;
- Être capable de gérer les différences de perception et des situations émotionnellement difficiles ;
- Accepter que l'autre ne retienne pas toujours notre point de vue ;
- Etc.



DES EXEMPLES

« Si ma mère me confie qu'elle est épuisée de sa relation avec mon père et souhaite s'en séparer, je peux échanger sur la situation et m'assurer que celle-ci est réfléchie, mais je respecte sa décision finale. Elle a le droit de prendre des décisions qui lui redonnent du pouvoir sur sa vie. »

« Je respecte la décision de mon père de nommer la personne de son choix en tant que liquidateur de sa succession. Je ne tiens pas pour acquis qu'il choisira l'un de ses enfants pour assurer cette responsabilité, même si je crois que c'est la meilleure solution. »

« Si mon père exprime le souhait de demeurer dans sa maison malgré les risques pour sa sécurité engendrés par sa perte d'autonomie et sa condition actuelle, je reste d'abord à l'écoute de ses appréhensions et je tente plutôt d'explorer avec lui des solutions de rechange qui lui conviennent pour assurer sa sécurité sans lui imposer mes propres choix. »

ÉTABLIR UNE COMMUNICATION OUVERTE ET ADAPTÉE À LA SITUATION :

- Discuter avec la personne de son parcours de vie ou de sa situation actuelle ;
- Porter une attention particulière au non-verbal de la personne et vérifier votre perception auprès d'elle ;
- Créer des occasions qui permettent de maintenir des liens sociaux et affectifs ;
- Demeurer neutre et sans jugement de valeur à l'égard des relations entre la personne aînée et son entourage ;
- Trouver des moyens de communication adaptés aux capacités d'expression restreintes de la personne (en partenariat avec la personne concernée, ses proches et les intervenants) ;
- Faire part de vos limites personnelles ou professionnelles lorsque la situation le requiert et tenter de trouver des solutions de rechange avec la personne.

RECONNAÎTRE ET ACCUEILLIR LA DIVERSITÉ DES PERSONNES « LGBTQ+ »⁷

Individuellement :

- Employer un discours inclusif ;
- Ne pas présumer de l'orientation sexuelle ou de l'identité de genre ;
- Réagir aux propos homophobes ou transphobes ;
- Parler d'homosexualité et d'identité de genre afin de sensibiliser votre entourage ;
- Respecter la confidentialité des personnes LGBTQ+ ;
- Ne jamais divulguer l'orientation sexuelle ou l'identité de genre d'une personne sans son consentement ;
- Etc.

Collectivement :

- Se doter d'une politique de lutte contre l'homophobie et la transphobie au sein des organisations ;
- Former, sensibiliser et informer le personnel et les gestionnaires ;
- Établir et faire connaître des principes de bientraitance permettant d'assurer un milieu plus inclusif (ex. : charte de bientraitance envers les personnes LGBTQ+).

RECONNAÎTRE ET ACCUEILLIR LA DIVERSITÉ DES PERSONNES ISSUES DES PREMIÈRES NATIONS ET INUIT

Individuellement :

- Se renseigner sur la communauté et la nation, la culture et la langue de la personne aînée ;
- Connaître les services offerts aux personnes issues des Premières Nations et Inuit dans la communauté ou en milieu urbain ainsi que les coordonnées d'une personne de liaison ;
- Créer un lien de confiance avec la personne et la sécuriser sur les services offerts ;
- Avoir recours à un interprète ou offrir des services en langue anglaise dans son organisation si besoin ;
- Avoir du matériel adapté au sein de mon organisation ;
- Diriger la personne vers la communauté en cas de besoin ou d'obstacle dans les services.

Collectivement :

- Connaître le contexte historique lié aux traumatismes vécus par les personnes aînées ;
- Prendre connaissance de la carte des nations (localisation des communautés au Québec) ;
- Sensibiliser mon organisation au racisme et à la discrimination, intervenir lorsque je suis témoin, se doter de lignes directrices claires à cet effet (politique, code de civilité, etc.) ;
- Avoir du matériel adapté aux Premières Nations et Inuit.

7. Tiré de : *Assurer la bientraitance des personnes aînées lesbiennes, gaies, bisexuelles et trans : guide d'information*, programme Pour que vieillir soit gai, Fondation Émergence, 2018.

RECONNAÎTRE ET ACCUEILLIR LA DIVERSITÉ DES PERSONNES ISSUES DES COMMUNAUTÉS ETHNOCULTURELLES

Individuellement :

- Prendre du temps pour créer le contact et pour connaître leurs besoins (interprète ou autre) ;
- Adapter son discours et sa façon de répondre aux besoins particuliers ;
- Être sensible aux différences et considérer le contexte de la personne aînée immigrante ;
- Se poser les mêmes questions que s'il s'agissait d'un aîné natif ;
- Garder en tête que chaque personne a son propre cadre de référence ;
- Reconnaître l'individu et sa culture ;
- Tenir compte de la notion de famille, de la conception des soins et des traitements dans la culture ;
- Accompagner au besoin la personne dans ses démarches vers des organismes ou services correspondant à ses besoins particuliers ;
- Rechercher un dénominateur commun sur lequel baser l'intervention.

Collectivement :

- Former les employés sur les stratégies gagnantes de communication visant à développer un lien chaleureux et personnalisé avec la personne aînée, quelle que soit son origine ;
- Former le personnel professionnel sur les éléments importants à connaître concernant différentes cultures, et ce, sans catégoriser les personnes ;
- Impliquer la personne aînée et les membres de sa famille dans les décisions qui la concernent ;
- Planifier des activités intercommunautés et intergénérationnelles afin de lui permettre de mieux se faire connaître et d'apprendre sur la culture québécoise de même que sur d'autres cultures.

RECONNAÎTRE ET ACCUEILLIR LES PERSONNES HANDICAPÉES⁸

Quelle que soit son incapacité, une personne aînée handicapée doit pouvoir interagir et accéder aux services offerts à la population au même titre qu'une personne sans incapacité, et ce, sans discrimination. À cet effet, l'Office des personnes handicapées du Québec propose une approche et des pratiques judicieuses et en concordance avec les principes de bienveillance. Elles se déclinent comme suit :

- **Comme avec toute autre personne :**
 - Être attentif, accueillant, courtois, flexible et patient ;
 - Demander à la personne si elle désire obtenir de l'aide plutôt que de présumer qu'elle en a besoin.

- **Afin de bien vous faire comprendre, utiliser la communication orale simplifiée :**
 - Parler lentement si la situation le suggère, prononcer clairement, utiliser des mots courants et des phrases courtes ;
 - Poser une question ou discuter d'un sujet à la fois ;
 - Éviter les jeux de mots ou les expressions à double sens ;
 - Vous assurer que votre message est bien compris.

- **Si la personne handicapée a recours à une personne accompagnatrice :**
 - Considérer la personne accompagnatrice comme une personne-ressource pour la personne handicapée ;
 - S'adresser directement à la personne handicapée en tout temps ;
 - S'assurer que la personne handicapée comprend la conversation et y est impliquée si le recours à l'aide de la personne accompagnatrice s'avère nécessaire.

- **Si la personne handicapée a recours à un chien guide ou à un chien d'assistance :**
 - Considérer que le chien travaille ;
 - Éviter de le distraire ou de vous adresser à lui ;
 - Se rappeler que la personne handicapée est responsable du contrôle de l'animal ;
 - Comprendre que les chiens d'assistance ne portent pas tous un collier ou un harnais spécial. En cas de doute, vérifiez auprès de la personne.

Pour en savoir davantage au sujet des différents types d'incapacités ainsi que des meilleures pratiques à adopter, vous pouvez visionner les capsules de formation accessibles par le lien suivant : www.ophq.gouv.qc.ca/mieuxaccueillir.

8. Le contenu présenté ici est entièrement tiré du feuillet intitulé *Informations générales sur l'accueil de personnes handicapées* produit par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), en 2021. **L'approche et les pratiques présentées par l'OPHQ concordent entièrement avec les principes de bienveillance préconisés dans ce cadre de référence.**

2.2 Promouvoir la bientraitance dans la population

Afin de rejoindre un vaste public, les campagnes sociétales apparaissent comme étant un moyen privilégié pour susciter l'adhésion à des valeurs de bientraitance.

Des actions ciblées (p. ex. : ateliers, rencontres éducatives, salon, etc.) permettront de rejoindre des groupes distincts de la population afin de susciter la réflexion et de renforcer leur pouvoir d'agir bientraitant.

Dans le but d'obtenir les effets recherchés, des moyens d'information et de sensibilisation diversifiés, complémentaires et adaptés sont à privilégier à l'échelle locale, régionale et provinciale.

QUELQUES QUESTIONS À SE POSER AFIN DE PROMOUVOIR EFFICACEMENT LA BIEN TRAITANCE

Promouvoir la bientraitance ne relève pas exclusivement d'une organisation, d'un groupe ou d'un organisme. Les actions peuvent être planifiées avec un ensemble d'acteurs du milieu, dont des personnes âgées, et en tenant compte des besoins et des priorités du milieu ciblé.

Les questions ci-dessous peuvent aider à amorcer la réflexion, à faire un bref état de la situation et à orienter les discussions et l'action.

| QUEL(S) PUBLIC(S) VEUT-ON CIBLER ET POURQUOI ? | X |
|--|---|
| Population en général ou groupe(s) distinct(s) de la population (ex. : élèves du primaire et secondaire, citoyens d'un quartier ou d'une municipalité, etc.) | |
| Personnel de la santé et des services sociaux (ex. : médecins en cabinet, infirmières, pharmaciens, travailleurs sociaux, éducateurs spécialisés, etc.) | |
| Décideurs, gestionnaires, employeurs | |
| Regroupements, associations, tables régionales, locales | |
| Personnes proches aidantes, famille, entourage, voisins, etc. | |
| Prestataires de services publics ou privés (ex. : services financiers, services juridiques, ressources offrant des conseils en matière de logement, etc.) | |
| Organismes communautaires offrant des services de soutien à domicile | |
| Autre | |
| QUELS SONT LES OBJECTIFS ? | X |
| Informar | |
| Sensibiliser | |
| Développer des compétences | |
| Susciter l'implication et l'engagement d'acteurs clés | |

| QUELS SONT LES NIVEAUX DE CONNAISSANCES OU DE COMPÉTENCES À TRANSMETTRE ? | X |
|--|---|
| <p>SAVOIR :</p> <p>Transmettre des connaissances générales au sujet de la bientraitance visant à : développer un langage commun ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faire connaître ce qu'est la bientraitance envers les personnes âgées et les bénéficiaires associés ; • Faire connaître de bonnes pratiques favorisant la bientraitance ; • Etc. | |
| <p>SAVOIR-ÊTRE :</p> <p>Susciter la réflexion sur soi, ses attitudes, ses valeurs, ses croyances ou ses réactions envers l'ensemble des personnes âgées ou un groupe de personnes âgées particulier (p. ex. : des personnes âgées LGBTQ+, etc.). Quelles sont mes réactions habituelles ? Comment puis-je accroître ma communication et mon attitude bientraitante ?</p> | |
| <p>SAVOIR-FAIRE :</p> <p>Développer des compétences, des habiletés ou des techniques d'intervention favorisant la bientraitance envers des personnes ou des groupes de personnes.</p> | |
| QUELS OUTILS, MOYENS OU ACTIVITÉS SONT LES PLUS APPROPRIÉS POUR ATTEINDRE LES OBJECTIFS ET POUR REJOINDRE LE(S) PUBLIC(S) CIBLE(S) ? | X |
| <p>ACTIVITÉS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Webinaire • Rencontre de sensibilisation • Rencontre publique d'information • Conférence • Atelier • Accompagnement entre pairs • Colloque ou forum • Kiosque (colloque, salon, etc.) • Autre (spécifier) | |
| <p>OUTILS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capsules audiovisuelles, etc. • Feuillet, brochure, dépliant, affiche, etc. • Charte de bientraitance, politique interne d'établissement ; • Bandes dessinées, récits • Utilisation des médias (article, message, etc.) • Aide-mémoire, article, bulletin d'information • Autre (spécifier) | |

2.3 Susciter la mobilisation des acteurs concernés par la bientraitance

Favoriser une culture de bientraitance passe inévitablement par la mobilisation des acteurs concernés. Qu'il s'agisse de décideurs, de gestionnaires, d'employeurs, d'intervenants communautaires, du personnel de la santé et des services sociaux, par exemple ceux œuvrant en soutien à domicile, ou encore des médecins, des personnes proches aidantes, des membres de la famille, des prestataires de services publics ou privés, tous ont un rôle à jouer pour favoriser la bientraitance envers les personnes âgées.

POUR SUSCITER LA MOBILISATION, IL EST INCONTOURNABLE DE VEILLER AUX ÉLÉMENTS SUIVANTS :

- **Développer une compréhension et un langage communs au regard de la bientraitance :**

La définition de la bientraitance ainsi que les pratiques qui y sont associées doivent être diffusées et transmises largement afin de susciter la réflexion et l'échange, l'adhésion, l'appropriation et les initiatives chez les acteurs concernés de divers milieux.

Les coordonnateurs régionaux en matière de lutte contre la maltraitance⁹, de concert avec le Secrétariat aux aînés, les directions concernées de leur CISSS-CIUSSS, les municipalités et MRC et d'autres partenaires de leur région, sont des agents de mobilisation stratégiques pouvant générer, catalyser et soutenir la concertation par la transmission et l'échange d'informations claires, précises et fondées sur les connaissances actuelles.

- **Accroître les connaissances et les compétences :**

Pour soutenir la capacité d'agir des acteurs concernés par la bientraitance et pour accomplir les rôles qu'ils peuvent assumer en ce sens, l'information et la formation adaptées à la réalité et aux préoccupations de leur milieu sont des éléments clés. Le développement des connaissances et des compétences permet de mieux cibler les besoins particuliers pour agir en bientraitance envers les personnes âgées de leur milieu et d'y répondre.

9. Liste des coordonnateurs régionaux en matière de lutte contre la maltraitance : <https://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/aines/plan-action-gouvernemental-contre-maltraitance-aines/coordonnateurs-regionaux/>.

2.4 Créer des environnements favorables à la bienveillance

Une majorité de personnes âgées expriment des aspirations communes comme demeurer chez elles, dans leur communauté, le plus longtemps possible, être actives et parties prenantes de la société. Or, les personnes âgées ne forment pas un groupe homogène.

La nature et l'intensité des besoins sont variables et diverses d'une personne, d'un groupe et d'un milieu à l'autre. Il en est de même pour les pratiques favorisant la bienveillance qui, appliquées dans un milieu, ne le sont pas forcément de la même manière dans un autre.

C'est pourquoi quatre milieux sont retenus ici, soit la **communauté**, les **milieux de vie**, le **domicile** et les **milieux de travail**. Pour chacun de ces milieux, des pratiques favorisant la bienveillance y sont associées.



2.4.1 Créer des environnements favorables à la bienveillance DANS LA COMMUNAUTÉ

Le terme « communauté » désigne ici un quartier, une municipalité où l'on réside comme citoyen ; une collectivité dans laquelle une personne ou un groupe de personnes ont un ancrage, un sentiment d'appartenance ; un espace public où des services sont offerts.

OBJECTIF

Accroître les pratiques favorisant la bienveillance chez l'ensemble des acteurs d'une communauté (citoyens, familles, organismes et groupes communautaires, fournisseurs de services et de soins, municipalités, etc.).

MESSAGES CLÉS

La participation et l'inclusion sociales ainsi qu'une vision positive du vieillissement sont au centre des pratiques de bienveillance envers les personnes âgées dans la communauté. Elles sont en cohérence avec le concept du vieillissement actif énoncé dans la politique gouvernementale *Vieillir et vivre ensemble chez soi, dans sa communauté, au Québec*, inspiré des travaux de l'OMS¹⁰.

L'inclusion sociale¹¹ permet à la personne de :

- sentir qu'elle fait partie de sa collectivité et qu'elle est utile ;
- renforcer ses capacités sociales, son sentiment d'appartenance et les liens qu'elle entretient avec les autres générations et la famille ;
- renforcer sa qualité de vie ;
- diminuer le risque de maltraitance et augmenter ses facteurs de protection.

La participation sociale¹² permet à la personne (PAM 2017-2022) :

- de contribuer à sa communauté, peu importe ses capacités et son degré d'aptitude ;
- d'avoir un lieu et un espace pour s'exprimer et sentir que ses opinions ont une valeur et un impact.

10. Vieillir en restant actif est un processus qui s'inscrit dans le parcours de vie des personnes et concerne tous les secteurs de la vie comme l'habitation, le transport, l'emploi, les services de santé et les services sociaux. Le vieillissement actif au Québec est fondé sur une solidarité et une équité entre les générations dans le but d'améliorer les conditions de vie, le bien-être et la santé des personnes âgées en général, particulièrement les personnes plus vulnérables.

11. Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Reconnaître et agir ensemble*, Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027, Gouvernement du Québec, 2022.

12. Ibid.

Certains programmes, comme le programme de soutien à la démarche Municipalité amie des aînés (MADA) et le programme Québec ami des aînés (QADA), visent à favoriser la participation et l'inclusion sociales.

Une vision positive du vieillissement¹³ :

Le vieillissement est représenté par une diversité de personnes et de vécus dans une communauté. Une vision positive du vieillissement contribue à produire de la bienveillance :

- en mettant à profit l'expérience et les connaissances des personnes aînées ;
- en valorisant la diversité ;
- en multipliant les expériences et les « regards croisés » entre les générations.

QUELQUES PRATIQUES FAVORISANT LA BIENVEILLANCE DANS LA COMMUNAUTÉ

Sensibiliser les fournisseurs de services et de soins à l'importance d'une communication efficace et adaptée à des publics diversifiés :

Les personnes aînées ont, comme toute autre personne, besoin de bien comprendre ce qu'impliquent les services et les soins qui leur sont offerts dans leur communauté afin de prendre des décisions éclairées pour leur santé, leurs finances personnelles, le logement, les questions juridiques, etc. Pour favoriser la bienveillance et pour éviter que la communication soit hermétique ou que la relation soit infantilisante à l'égard de la personne aînée, certaines pratiques peuvent facilement être mises en application par des fournisseurs de services et de soins tels que les conseillers financiers, les médecins en cabinet, les gestionnaires de résidences collectives, etc. Par exemple, ils peuvent :

- s'assurer de la compréhension de la personne aînée au sujet du service offert ou des soins à prodiguer, lui permettre de préciser ses besoins, ses demandes et ses choix, s'adresser directement à elle, même lorsqu'elle est accompagnée d'une personne proche ou que ses capacités sont restreintes ;
- adapter la communication aux conditions particulières des personnes ayant des limitations cognitives, sensorielles ou physiques afin de leur donner la possibilité d'interagir ;
- adapter la communication en fonction des usagers et selon les moyens utilisés : rencontre en présence, téléphone, documents imprimés, Internet, formulaire, signalisation et affichage, messages radio et télévision, annonces publiques, publicité et emballage, communication automatisée¹⁴ ;
- faciliter la communication, l'accueil et l'inclusion des personnes aînées de la diversité LGBT, autochtones et issues de communautés ethnoculturelles, etc. par une approche d'ouverture, personnalisée et adaptée à leur réalité¹⁵.

13. Ibid.

14. Agence de la santé publique du Canada, *Pour bien communiquer avec les aînés : faits, conseils et idées*, 2010.

15. Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Un Québec pour tous les âges*, Plan d'action 2018-2023, Gouvernement du Québec, 2018.

Promouvoir une vision positive du vieillissement :

- Développer des initiatives intergénérationnelles¹⁶ qui mettent en relation, par exemple, des élèves du primaire ou du secondaire, de jeunes adultes et des aînés de toute condition, et qui impliquent une réflexion constructive sur les perceptions mutuelles de la bienveillance des uns et des autres* ;
- Promouvoir de manière créative la contribution des aînés à la communauté, de concert avec des organismes du milieu et la municipalité, le réseau de la santé et des services sociaux, etc.

* Le réseau FADOQ propose le programme de sensibilisation aux impacts du vieillissement humain ayant comme titre « Dans la peau d'un aîné ». Un atelier ludique et interactif permet une meilleure compréhension du vécu des personnes aînées et favorise les comportements et les attitudes de bienveillance envers ces derniers.

Promouvoir l'inclusion et la participation des citoyens aînés en situation de vulnérabilité¹⁶ :

- Sensibiliser la population, les fournisseurs de services, les municipalités, etc. à la réalité des citoyens aînés atteints de troubles neurocognitifs majeurs, d'un problème de santé mentale, d'une déficience intellectuelle ou physique, etc. ;
- Promouvoir la contribution des personnes aînées en situation de vulnérabilité auprès des employeurs, des fournisseurs de services et autres milieux de la communauté ;
- Créer des occasions de rapprochements entre ces personnes et l'ensemble des citoyens.

Favoriser la socialisation des personnes aînées vivant de l'isolement¹⁷ :

- Mettre sur pied des projets qui favorisent l'accès à des lieux d'échange et à des occasions de socialisation auprès des personnes vivant de l'isolement (personnes veuves, personnes vivant seules et isolées socialement, etc.).

16. Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Viellir en santé*, Rapport du directeur national de santé publique, Gouvernement du Québec, 2021.

17. G. Bureau et autres, *Rejoindre, comprendre et accompagner les personnes aînées isolées socialement : une trousse d'accompagnement*, FADOQ – Régions de Québec et Chaudière-Appalaches, 2017.

Associer les personnes âgées aux démarches visant à faciliter la mobilité active dans la collectivité :

Selon les auteurs de Vivre en Ville, un accès facile et sécuritaire vers plusieurs destinations quotidiennes dans la collectivité est un enjeu important pour les personnes âgées autonomes ou ayant des capacités restreintes de mobilité. Une bonne accessibilité aux services peut contribuer à leur inclusion et limiter leur vulnérabilité¹⁸.

Ce sont les citoyens âgés qui sont les mieux placés pour déterminer les stratégies à développer et les moyens à mettre en place pour assurer une plus grande autonomie et un plus large accès aux commerces, aux services et aux équipements publics dont ils ont besoin au quotidien (épicerie, pharmacie, bibliothèque, etc.).

- Pour une approche favorisant la bienveillance, les municipalités et autres acteurs associés à des projets structurants dans la collectivité ont tout intérêt à s'associer et à impliquer systématiquement des représentants de personnes âgées dans le développement de stratégies et de moyens favorisant la mobilité active et l'accessibilité des lieux (de la planification jusqu'à la prise de décision et à la réalisation).

Liens utiles

- Municipalités amies des âgés (MADA) : <https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/personnes-agees/aide-financiere-organismes/municipalite-amie-des-aines>.
- Politique et plan d'action Vieillir et vivre ensemble : chez soi, dans sa communauté, au Québec : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002206/>.
- Guide Pour bien communiquer avec les âgés : faits, conseils et idées de l'Agence de la santé publique du Canada : <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/promotion-sante/vieillesse-aines/publications/publications-grand-public/bien-communiquer-aines-faits-conseils-idees.html>
- Trousse Rejoindre, comprendre et accompagner les personnes âgées isolées socialement, Neuf outils disponibles pour les gestionnaires et les intervenants (bénévoles et rémunérés) des organisations (communautaires, privées et publiques) dont l'une des missions est d'agir auprès des âgés ou spécifiquement sur leur isolement social : <https://www.fadoq.ca/reseau/ressources/sante-et-bien-etre/trousse-daccompagnement>.

18. Site Web *Collectivitesviables.org*, dans la section « Accessibilité des milieux de vie : la mobilité active des âgés ».

2.4.2 Créer des environnements favorables à la bientraitance À DOMICILE

Le domicile fait référence ici à une résidence unifamiliale, à un logement privé, à une RPA, à une habitation à loyer modique (HLM).

OBJECTIF

Valoriser l'autonomie et le potentiel de la personne âgée vivant à domicile dans le respect de ses limites et de son intimité.

MESSAGES CLÉS

La bientraitance à domicile est centrée sur :

- le bien-être de la personne âgée autonome ou en perte d'autonomie ;
- le potentiel de la personne âgée plutôt que sur ses incapacités ;
- la reconnaissance et la mobilisation des personnes proches aidantes en respect de leurs volontés et capacités d'engagement (plan d'action pour les personnes proches aidantes 2021-2026).

QUELQUES PRATIQUES FAVORISANT LA BIEN TRAITANCE À DOMICILE

Offrir un accompagnement concerté :

- Les personnes proches de la personne vivant à domicile ainsi que les intervenants communautaires et du réseau de la santé et des services sociaux, lorsqu'elles sont impliquées, doivent travailler ensemble pour offrir le meilleur accompagnement, le plus adapté aux besoins, à la condition et aux choix de la personne vivant à son domicile ;
- Des échanges de savoirs et d'informations permettent d'assurer que les actions entreprises se font dans le respect des particularités de la personne vivant à son domicile ;
- Les organisations et les municipalités peuvent également offrir un soutien en adaptant leur offre de service aux besoins des personnes âgées et aux personnes proches aidantes ;
- Pour ce faire, elles doivent prendre en compte toutes les facettes de la vie de la personne âgée vivant à son domicile (ex. : logement, soutien familial ou absence d'entourage, services et soins de santé, habitudes de vie, capacités, etc.) ;
- Les proches (famille, amis, personne proche aidante) devraient pouvoir participer aux échanges et à la prise de décision si leur implication est souhaitée par la personne âgée ou si la situation le requiert.

* Tiré du plan d'action de lutte contre la maltraitance 2017-2022.

Définir et adapter les besoins d'accompagnement avec la personne vivant à domicile :

Il importe de définir et d'adapter régulièrement le projet d'accompagnement ensemble (intervenants, personnes proches et personnes proches aidantes, personne aidée).

Quelques questions à explorer :

- Comment la personne accompagnée perçoit-elle le projet d'accompagnement à son domicile ?
- Quel type d'accompagnement souhaite-t-elle obtenir de la part de ses proches, du personnel de la santé et des services sociaux, des ressources communautaires ?
- Comment faire pour garantir un espace d'intimité et de confort à la personne aidée lorsque l'on intervient dans son lieu de vie ?
- Qu'est-ce que la personne vivant à son domicile ne fait plus et qu'est-ce qu'elle peut faire maintenant ?
- Qu'est-ce que je peux faire avec elle ?
- Qu'est-ce que je peux faire pour elle avec son accord ?
- Qu'est-ce que je peux proposer de faire avec elle ?
- Qu'est-ce que je ne peux pas faire pour ou avec elle (mes limites) ?

Agir avec bientraitance envers les personnes proches aidantes :

Les personnes proches aidantes ont une grande connaissance de la personne aînée (ex. : ses champs d'intérêt, ses goûts, ses valeurs, son parcours et ses habitudes de vie, ses appréhensions, etc.), qui constitue un savoir particulièrement utile lorsque des interventions concertées doivent être planifiées avec divers organismes et professionnels.

Par ailleurs, la personne proche aidante a besoin d'appui et d'accompagnement pour remplir son rôle. Dans une approche globale de bientraitance, il importe de la soutenir de manière constante et renouvelée afin de définir et d'adapter régulièrement son rôle, ses responsabilités et ses besoins selon l'évolution de la situation de la personne aidée.

Il importe également de développer des occasions et de trouver des lieux permettant aux personnes proches aidantes de renforcer des liens sociaux et d'obtenir du soutien au sein de la communauté.

Dans ce contexte, la personne proche aidante a-t-elle un espace et des ressources auprès de qui elle peut exprimer ses besoins, son rapport à la personne accompagnée, ses limites, etc. ?

Liens utiles

- La boîte à outils *La bientraitance des personnes proches aidantes : une responsabilité partagée* est un moyen judicieux de sensibilisation à la maltraitance, mais également à la bientraitance des personnes proches aidantes (à domicile, en milieu d'hébergement, en résidence, etc.). À l'usage des acteurs œuvrant auprès des personnes proches aidantes, de l'entourage et des personnes proches aidantes elles-mêmes, les outils créés permettent d'ouvrir la discussion sur le phénomène de la maltraitance et sur les solutions favorisant la bientraitance et ils guident les interventions. Il est possible de télécharger ou de commander la boîte à outils à l'adresse suivante : <https://ranq.qc.ca/recherche-maltraitance-proche-aidant/>.
- Plan d'action gouvernemental pour les personnes proches aidantes 2021-2026 *Reconnaître pour mieux soutenir* : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-003191/>

2.4.3 Créer des environnements favorables à la bientraitance EN MILIEU DE VIE ALTERNATIF

Les principaux milieux de vie qui sont visés ici sont les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), les maisons des aînés (MDA) et les maisons alternatives (MA) ainsi que les ressources intermédiaires (RI).

OBJECTIF

Adopter une approche de bientraitance centrée sur la personne hébergée¹⁹.

MESSAGES CLÉS

La bientraitance en milieu de vie alternatif requiert un équilibre entre la protection, l'autonomie, la sécurité et la prise de risques²⁰. Par conséquent, l'application des pratiques de bientraitance devrait pouvoir s'appuyer sur une responsabilité collective et partagée dans l'organisation ainsi que sur les considérations suivantes.

Valoriser la bientraitance tout en assurant une vigilance au risque de maltraitance

- La transition vers un milieu de vie alternatif contribue en elle-même à augmenter la vulnérabilité des personnes puisqu'elle entraîne une coupure avec leur passé. Elle accroît l'isolement social et diminue les relations avec la famille et les amis²⁰ ;
- La vulnérabilité et l'isolement sont des terrains fertiles pour la maltraitance²¹. C'est pourquoi l'organisation doit faire de la bientraitance une priorité, tout en assurant des mesures de lutte à la maltraitance.

Assurer des conditions de réussite à la mise en œuvre des pratiques de bientraitance

- **Engagement de l'organisation** : La démarche de bientraitance doit être engagée et endossée par la direction. Elle doit faire partie des orientations de l'organisation et s'inscrire dans une perspective d'amélioration continue²² ;
- **Implication collective** : L'adhésion et la collaboration du personnel, des personnes hébergées et des personnes proches aidantes sont prioritaires à la démarche. On doit les impliquer à toutes les étapes.

19. Le terme « personne hébergée » inclut dans ce document les usagers confiés aux ressources intermédiaires (RI).

20. S. Éthier et autres, *Démarche de mise en valeur des pratiques de bientraitance « ordinaire » en milieu d'hébergement au Québec : un travail de mobilisation de tous les acteurs concernés*, Université Laval, 2021.

21. Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Reconnaître et agir ensemble*, Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027, Gouvernement du Québec, 2022.

22. [Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité \(chapitre L-6.3\)](#).

- **Changement de valeurs et adaptation** : On doit accepter de faire les choses autrement. Les intervenants (préposés aux bénéficiaires, etc.) occupent une place très importante dès l'implantation d'une démarche de bientraitance. Ils doivent être intégrés dans la recherche de solutions et la mise à jour des plans d'intervention ;
- **Collaboration et une communication constantes** : Des mécanismes formels de collaboration et de communication doivent être mis en place afin que le personnel, la direction, les personnes hébergées et la famille puissent échanger sur l'application de pratiques bientraitantes et s'assurer en équipe de la recherche de solutions ;
- **Reconnaissance des ressources existantes** : L'organisation doit travailler davantage avec les organismes communautaires du milieu et s'appuyer sur ce que les intervenants font déjà, leur imagination, leur intelligence et leurs habiletés.

Appliquer des pratiques bientraitantes en cohérence avec les orientations préconisées par la Politique d'hébergement et de soins et services de longue durée (PHSSLD)

La bientraitance en milieu de vie alternatif s'incarne dans l'ensemble des orientations préconisées dans la Politique d'hébergement et de soins et services de longue durée (PHSSLD)²³ :

- Considérer la personne dans sa globalité et soutenir sa participation dans le maintien et le développement de ses capacités ;
- Accueillir et soutenir les proches pour préserver les liens avec la personne hébergée ;
- Reconnaître et mobiliser les personnes proches aidantes en respect de leurs volontés et capacités d'engagement ;
- Offrir des soins et des services de qualité ;
- Diversifier la composition des équipes de travail ;
- Valoriser et soutenir les prestataires de services ;
- Développer un milieu de vie de qualité pour le mieux-être des personnes hébergées ;
- Développer des milieux de vie inclusifs et évolutifs ;
- Soutenir la participation sociale en partenariat avec les acteurs de la communauté ;
- Faire connaître et promouvoir les milieux d'hébergement auprès des citoyens.

23. Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Des milieux de vie qui nous ressemblent*, Politique d'hébergement et de soins et services de longue durée, Gouvernement du Québec, 2021, p. 19.

QUELQUES PRATIQUES FAVORISANT LA BIENTRAITANCE EN MILIEU DE VIE ALTERNATIF

Des approches et des initiatives favorisant la bientraitance existent déjà dans certains milieux de vie. La notion de bientraitance n'est généralement pas utilisée, mais les approches concordent avec les principes de bientraitance. Pensons notamment à l'Approche relationnelle de soins (ARS), au réseau Planetree et à CARPE DIEM²⁴.

Le but n'est donc pas ici de multiplier les approches ou de « dédoubler » ce qui se réalise déjà en milieu de vie alternatif. Il s'agit plutôt :

- d'offrir un accès supplémentaire qui permettra à la personne hébergée de concert avec ses proches et l'ensemble du personnel de déterminer, d'exprimer et d'actualiser des besoins en bientraitance qui évoluent selon sa situation ;
- de mettre en valeur ou de renforcer des pratiques de bientraitance par une démarche simple, structurante et renouvelée.

À cet effet, Sophie Éthier (Université Laval) et son équipe de recherche proposent une démarche de mise en valeur des pratiques de bientraitance « ordinaire » en milieu d'hébergement²⁵.

Afin de mettre en lumière certaines pratiques de bientraitance à valoriser ou à actualiser en milieu de vie alternatif, voici quelques stratégies pouvant servir de repères tant aux décideurs, aux gestionnaires, aux intervenants, qu'aux personnes hébergées et à leurs proches.

Personnaliser les transitions « Du premier contact jusqu'aux derniers moments de vie » :

- Les transitions dans la vie d'une personne hébergée sont généralement synonymes de changement important, d'insécurité et d'instabilité. Qu'il s'agisse d'une première prise de contact en vue d'une transition du domicile vers son nouveau milieu de vie ou dans les derniers moments de vie, la personne hébergée doit pouvoir être accompagnée par des membres du personnel dans le respect et la considération de ses besoins, de ses demandes et de ses choix. L'objectif premier est de favoriser l'écoute et la compréhension de la personne hébergée.

24. S. Éthier et autres, *Démarche de mise en valeur des pratiques de bientraitance « ordinaire » en milieu d'hébergement au Québec : un travail de mobilisation de tous les acteurs concernés*, Université Laval, 2021.

25. Le guide pratique pour appliquer la démarche de mise en valeur des pratiques de bientraitance « ordinaire » en CHSLD, en RI et en RPA au Québec ainsi que le rapport de recherche sont accessibles à l'adresse suivante : <https://www.creges.ca/activite/demarche-de-mise-en-valeur-des-pratiques-de-bientraitance-ordinaire-en-milieu-dhebergement-au-quebec-un-travail-de-mobilisation-de-tous-les-acteurs-concernes/>.

Personnaliser l'accompagnement de la personne hébergée au quotidien en tenant compte de ses besoins, de ses particularités et des limites de chacun :

- Réaménager le temps de travail avec plus de souplesse afin que le personnel puisse s'adapter aux besoins, aux particularités et aux désirs de chacun et pour qu'ils aient plus de temps pour parler avec les personnes hébergées, les écouter et échanger ;
- Offrir la possibilité aux personnes hébergées de participer à des activités telles que la préparation des repas, l'entretien du jardin, etc. ;
- Trouver des moyens appropriés pour établir une communication avec toutes les personnes hébergées, y compris celles qui ont des difficultés de communication.

Personnaliser l'environnement physique en accord avec les désirs, les besoins et l'évolution de la situation de la personne hébergée :

- Des espaces communs plus ouverts ;
- Une plus grande proximité avec la nature ;
- Des espaces de rencontre qui favorisent les interactions et la sociabilité ;
- Des espaces de jeu pour les enfants en visite ;
- Des horaires de visite plus souples ;
- Un aménagement plus résidentiel et accueillant pour les personnes proches aidantes et les visiteurs ;
- Un aménagement qui se transforme et s'adapte aux besoins de la personne hébergée selon l'évolution de sa situation et de sa condition.

Adopter une approche centrée sur le bien-être présent et l'émergence des émotions positives de la personne hébergée :

- Proposer des activités de loisirs qui conviennent aux personnes hébergées, centrées sur le moment présent et le contact avec la personne, favorisant le bien-être et l'émergence d'émotions positives ;
- Offrir la possibilité aux personnes hébergées de participer à des activités simples qui ne nécessitent pas de grands moyens, et qui font appel à la mémoire affective, auxquelles peuvent participer, par exemple, des personnes atteintes de troubles neurocognitifs.

Liens utiles

Politique d'hébergement et de soins et services de longue durée Des milieux de vie qui nous ressemblent : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002994/>.

Roue de l'approche relationnelle : une approche de bientraitance en CHSLD découlant du 5^e Forum des partenaires pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées : https://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/documents/forum-des-partenaires-pour-contre-la-maltraitance/PPT_14h30_Roue_approche_relationnelle.pdf.

Carpe Diem, approche humaniste de la maladie d'Alzheimer : <https://alzheimercarpediem.com/>.

2.4.4 Créer des environnements favorables à la bienveillance EN MILIEU DE TRAVAIL

OBJECTIF

Accroître la participation et l'inclusion des personnes âgées sur le marché du travail.

MESSAGES CLÉS

1. **Des aînés plus actifs :**

La retraite ne signifie plus nécessairement la fin de la trajectoire professionnelle. Des travailleurs âgés restent de plus en plus actifs sur le marché du travail. Certains font une transition entre le travail et la retraite, alors que d'autres prennent leur retraite et retournent plus tard sur le marché du travail²⁶.

Des travailleurs âgés ou « expérimentés » sont donc de plus en plus présents sur le marché du travail, et il est avantageux qu'ils y restent parce qu'ils ont beaucoup à offrir en matière de savoir-faire.

2. **Des stéréotypes persistants :**

Des stéréotypes selon lesquels les travailleurs âgés sont moins efficaces et réfractaires au changement ou peu disposés à apprendre de nouvelles choses persistent encore dans le secteur de l'emploi et au sein de la population.

3. **Des pratiques à valoriser :**

Les pratiques bienveillantes en contexte de travail s'inscrivent dans une perspective d'amélioration des conditions des personnes âgées au travail et visent à valoriser :

- l'apport et la contribution de ses travailleurs expérimentés ;
- l'inclusion et la participation dans le secteur de l'emploi.

26. Ministère de la Famille, *Le Québec valorise l'apport de ses travailleurs expérimentés*, Résumé du Guide de bonnes pratiques pour favoriser l'embauche, le maintien et le retour en emploi des travailleurs expérimentés, Gouvernement du Québec, 2018.

QUELQUES PRATIQUES FAVORISANT LA BIENTRAITANCE EN MILIEU DE TRAVAIL

Les pratiques associées à la bienveillance qui sont présentées ici sont puisées et inspirées en grande partie du *Guide de bonnes pratiques pour favoriser l'embauche, le maintien et le retour en emploi des travailleurs expérimentés*²⁷.

Promouvoir des relations égalitaires et le respect :

- Promouvoir la bienveillance passe impérativement par le civisme et l'ouverture envers les travailleurs âgés. En imposant le respect, en favorisant l'inclusion ainsi que la participation, en encourageant des relations égalitaires, l'ensemble des travailleurs et gestionnaires agit en bienveillance.
- Chaque milieu ou organisation peut promouvoir ces valeurs et encourager ces actions en les présentant, par exemple, à l'intérieur d'un code de vie au travail.

Valoriser l'intégration et les relations intergénérationnelles :

- Valoriser des relations intergénérationnelles entre les membres du personnel sur la base de la coopération, et non de la rivalité, par exemple en évitant de mettre les travailleurs en compétition (fixer des objectifs d'équipe, valoriser l'entraide).
- Favoriser le dialogue par divers moyens, par exemple en permettant aux travailleurs d'échanger sur les façons de faire pour réaliser le travail.
- Implanter des conditions favorables aux interactions entre les générations de travailleurs (p. ex. : le mentorat et l'apprentissage mutuel entre employés de générations différentes, etc.).



27. Ministère de la Famille, *Guide de bonnes pratiques pour favoriser l'embauche, le maintien et le retour en emploi des travailleurs expérimentés*, Gouvernement du Québec, 2018.

Informier et sensibiliser :

Les gestionnaires

Ils sont les principaux acteurs concernés dans la mise en place des mesures et des pratiques bientraitantes. Ils devraient pouvoir :

- connaître la situation des travailleurs âgés et expérimentés ;
- encourager les travailleurs expérimentés à exprimer leurs besoins et leurs attentes et à donner leur point de vue pour maintenir un dialogue ouvert ;
- reconnaître la diversité du personnel (âge, handicap, etc.) dans le but d'enrayer l'âgisme, les préjugés, les stéréotypes et la discrimination ;
- trouver des moyens pour reconnaître l'apport et l'expérience des travailleurs expérimentés et les mettre en application ;
- donner régulièrement une rétroaction sur le travail accompli ;
- souligner la contribution du travailleur expérimenté ;
- mettre en place des mécanismes favorisant le dialogue entre les travailleurs (ex. : espaces et occasions permettant à chacun de partager sa contribution et d'être reconnu).

L'ensemble des travailleurs

Chacun doit se sentir concerné par la bientraitance. Une personne bien informée acquiert un plus grand pouvoir d'agir et une influence positive sur ces collègues. Il faut donc :

- valoriser et faire connaître par divers moyens la polyvalence, l'engagement, les compétences et l'expérience professionnelle des travailleurs âgés ;
- fournir des occasions aux travailleurs expérimentés de partager leurs connaissances (durant les heures de travail, par des activités et des lieux de transmission formels et informels).

2.5 Les conditions clés pour la mise en place d'une démarche mobilisatrice

Pour assurer la mise en œuvre des pratiques de bientraitance, on doit compter sur des conditions propices à la bientraitance. Les conditions présentées ci-dessous contribueront à créer et à maintenir des environnements favorables à la bientraitance, quels que soient les milieux visés (dans la communauté, en milieu de vie alternatif, à domicile, en milieu de travail).

1. Prioriser la participation et **l'implication de personnes âgées** ou de représentants dans la démarche.
2. Privilégier une **pluralité d'acteurs** qui apportent des points de vue et des idées divers et complémentaires pour favoriser la bientraitance.
3. Impliquer des décideurs qui croient au projet et qui souhaitent s'engager. L'appui formel et **l'engagement** de ces décideurs sont un point de départ essentiel à la création d'environnements favorables à la bientraitance.
4. Être attentif aux **besoins exprimés** par les partenaires de la démarche. Ils peuvent apporter une expertise à partager ainsi que des ressources, du temps ou une légitimité du fait de leur participation et de leur expérience.
5. Privilégier une **démarche participative**, souple et inclusive plutôt qu'une approche strictement formelle ou normative.
6. Convenir d'un langage commun et d'une **vision partagée** de la bientraitance.
7. Trouver des solutions à des besoins exprimés **localement** qui sont inspirées de pratiques favorisant la bientraitance.
8. **Planifier** chacune des étapes de mise en œuvre des pratiques favorisant la bientraitance et **assurer un leadership** clairement reconnaissable tout au long de la démarche .
9. Adopter des **mécanismes** simples permettant l'évaluation, le maintien et l'adaptation constants des moyens mis en place pour valoriser la bientraitance.

CONCLUSION

Le cadre de référence *Favoriser la bientraitance envers toute personne âgée, dans tous les milieux et tous les contextes* s'inscrit dans la foulée des actions préconisées par le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027, *Reconnaître et agir ensemble*.

Il vise à ce que les pratiques énoncées inspirent l'ensemble des acteurs, contribuant à maintenir et à améliorer la santé et le bien-être de toutes les personnes âgées. La conjoncture liée à la présence de la pandémie de COVID-19 a eu des conséquences qui demeurent présentes et préoccupantes sur la qualité de vie des personnes âgées. Il importe donc de poursuivre et d'intensifier les efforts amorcés et de viser à ce que toutes et tous s'impliquent pour valoriser la bientraitance dans tous les milieux. Il convient de miser sur une diversité de pratiques et d'actions qui permettront de créer des environnements bienveillants et de promouvoir le savoir-être et le savoir-faire bienveillants dans l'ensemble de la population. C'est en œuvrant sur toutes ses composantes que nous parviendrons à des résultats efficaces pour favoriser une véritable culture de bientraitance.

RÉFÉRENCES

- AGENCE DE LA SANTÉ PUBLIQUE DU CANADA. *Pour bien communiquer avec les aînés : faits, conseils et idées*, 2010, p. 15-35.
- AGENCE NATIONALE DE L'ÉVALUATION ET DE LA QUALITÉ DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX. *La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre, Recommandations de bonnes pratiques professionnelles*, 2008, p. 18-36.
- ASSOCIATION PARITAIRE POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL DU SECTEUR AFFAIRES SOCIALES. *Approche relationnelle de soins (ARS)*, 2014. Repéré à : <https://asstsas.qc.ca/formations-nos-formations/approche-relationnelle-de-soins-ars>.
- CARPE DIEM. Site Internet : <https://alzheimercarpediem.com/>.
- CASAGRANDE, A. « La bientraitance, naissance d'une notion dans le clair-obscur des espaces de soins », *Soins*, vol. 61, n° 805, 2016, p. 22-25.
- CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU CENTRE-SUD-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL. *Comment concrétiser l'approche centrée sur l'humain dans un projet de construction ?*, 2022. Repéré à : <https://ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca/actualite/lhumain-lavant-plan>.
- CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'EST-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL. *Roue de l'approche relationnelle : une approche de bientraitance en CHSLD*, 5^e Forum des partenaires pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, 2019.
- CENTRE DE RECHERCHE SUR LE VIEILLISSEMENT CIUSSSE-CHUS. Repéré à : <https://madaquebec.com/>.
- COLLECTIVITESVIABLES.ORG. Site Internet, dans la section « Accessibilité des milieux de vie : la mobilité active des aînés ».
- COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE. Repéré à : <https://www.cdpcj.qc.ca/fr/vos-droits/qu-est-ce-que/bientraitance>.
- ÉTHIER, S., et autres. *Démarche de mise en valeur des pratiques de bientraitance « ordinaire » en milieu d'hébergement au Québec : un travail de mobilisation de tous les acteurs concernés*, Rapport de recherche, Programme actions concertées, Université Laval, 2021.
- ÉTHIER, S., et autres. La boîte à outils « La bientraitance des personnes proches aidantes : une responsabilité partagée », Université Laval, 2020.
- ÉTHIER, S., et autres. *Démarche de mise en valeur des pratiques de bientraitance « ordinaire » en CHSLD, RI et RPA au Québec : un travail de mobilisation de tous les acteurs concernés*, Guide pratique pour appliquer la démarche, Fonds de recherche Société et culture, 2021.
- FADOQ – RÉGIONS DE QUÉBEC ET CHAUDIÈRE-APPALACHES. *Rejoindre, comprendre et accompagner les personnes âgées isolées socialement : une trousse d'accompagnement*, 2017.
- FONDATION ÉMERGENCE. *Assurer la bientraitance des personnes âgées lesbiennes, gaies, bisexuelles et trans : guide d'information*, 2018. Repéré à : <https://www.fondationemergence.org/pourquevieillirsoitgai>.
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. [Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité \(chapitre L-6.3\)](#).

- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. Québec ami des aînés. Repéré à : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002314/>.
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX– Secrétariat aux aînés. *Le Québec valorise l'apport de ses travailleurs expérimentés*, Résumé du Guide de bonnes pratiques pour favoriser l'embauche, le maintien et le retour en emploi des travailleurs expérimentés, 2018.
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX– Secrétariat aux aînés. *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022*, 2017.
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *Reconnaître et agir ensemble*, Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027, 2022.
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *Un Québec pour tous les âges*, Plan d'action 2018-2023, 2018.
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *Viellir en santé*, Rapport du directeur national de santé publique, 2021.
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *Des milieux de vie qui nous ressemblent*, Politique d'hébergement et de soins et services de longue durée, 2021.
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *Viellir et vivre ensemble : chez soi, dans sa communauté, au Québec*, Politique et plan d'action, 2012.
- MOULIAS, R., S. MOULIAS et F. BUSBY. « Éthique et le concept de bientraitance », *Revue de gériatrie*, vol. 37, n° 10, 2012, p. 829-835.
- MYRAND, A. *Les pratiques bientraitantes des préposés aux bénéficiaires en milieu d'hébergement québécois : une réflexion sur l'éthique du care*, Mémoire de maîtrise en service social, Université Laval, 2021.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC. *Mieux accueillir les personnes handicapées*, Autoformation. Repéré à : <https://www.ophq.gouv.qc.ca/publications/guides-de-loffice/guides-pour-le-grand-public/autoformation-mieux-accueillir-les-personnes-handicapees.html>.
- POMAR-CHIQUETTE, S. *Bientraitance des aînés : nouveau paradigme à conjuguer à la lutte contre la maltraitance*, Essai de maîtrise, Université de Sherbrooke, 2019.
- POMAR-CHIQUETTE, S., et M. Beaulieu. « Bientraitance des aînés : une nouvelle approche d'intérêt pour les travailleurs sociaux », *Intervention*, n° 150, 2019, p. 101-111.
- PROTECTEUR DU CITOYEN. *Rapport annuel d'activités 2020-2021*, 2021.
- RÉSEAU FADOQ. « Dans la peau d'un aîné : vieillissement et bientraitance », 2018. Repéré à : <https://bientraitance.ca/programme/>.
- ROBIDOUX, J., L. AUGUST et L. TREMBLAY. « Au-delà des soins : pour de la bientraitance en CHSLD », 2011. Repéré à : https://aqpv.ca/wp-content/uploads/robidoux_august_tremblay_mars2011.pdf.
- SCHMITT, M. « Bientraitance et qualité de vie », tome 1, *Prévenir les maltraitances pour des soins et une relation d'aide humanistes*, 2013.
- SCHMITT, M., « Bientraitance et qualité de vie », tome 2, *Outils et retours d'expérience*, 2015.

