



Appropriation du cadre de référence

« Favoriser la bientraitance envers toute personne aînée,
dans tous les milieux et tous les contextes »



.....
.....
.....

Appropriation du cadre de référence

« Favoriser la bientraitance envers toute personne aînée,
dans tous les milieux et tous les contextes »

Direction adjointe de la bientraitance et de la lutte contre la maltraitance
Secrétariat aux aînés – Ministère de la Santé et des Services sociaux

Mai 2023

Objectifs de la présentation

- Connaître le concept et l'approche de la bientraitance dans un contexte québécois.
- Se familiariser avec les stratégies et les repères visant la création d'environnements favorables à la bientraitance :
 - dans la communauté;
 - à domicile;
 - en milieu de vie alternatif;
 - en milieu de travail.



Contexte de la bienveillance au Québec





2012

Les fondements de la bientraitance font partie intégrante de la [politique Vieillir et vivre ensemble](#)



2017

La bientraitance est introduite dans le [Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022](#)



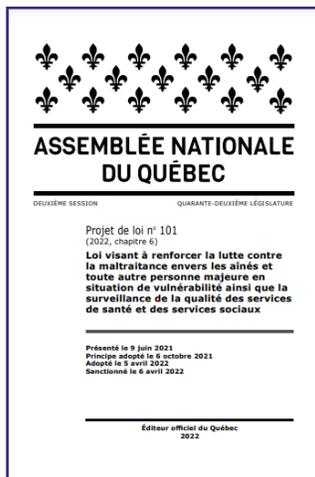
2021

La bienveillance est au cœur de la Politique d'hébergement et de services et de soins de longue durée (PHSSLD)



2021

La bienveillance envers les personnes proches aidantes fait partie intégrante du Plan d'action gouvernemental pour les personnes proches aidantes 2021-2026 : reconnaître pour mieux soutenir



2022

La bientraitance est ajoutée à la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité en avril 2022



2022

Une orientation spécifique est consacrée à la promotion de la bientraitance dans le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2022-2027 : reconnaître et agir ensemble



Québec 

© Éditeur officiel du Québec

À jour au 15 janvier 2022
Ce document a valeur officielle.

chapitre S-4.2, s. 010

Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés

Loi sur les services de santé et les services sociaux
(chapitres S-4.2, s. 146(1), 146(2), 146(3), 146(4), 146(5), 146(6) et 146(7))

Loi modifiant l'organisation et le gouvernement du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abandon de certaines agencités
(chapitres O-7.2, s. 46, 27 et 1)

TABLE DES MATIÈRES

CHAPITRE I
DISPOSITIONS GÉNÉRALES

SECTION I
CHAMP D'APPLICATION ET DÉFINITIONS..... 1

SECTION II
RÉGIME..... 7

CHAPITRE II
EXPLOITATION D'UNE RÉSIDENCE PRIVÉE POUR AÎNÉS

SECTION I
DISPOSITIONS GÉNÉRALES..... 8

SECTION II
ATTTESTATION TEMPORAIRE DE CONFORMITÉ..... 10

SECTION III
CRITÈRES SOCIÉTAIRES DE CERTIFICATION

§ 1 — Dispositions générales..... 12

§ 2 — Santé et sécurité des résidents..... 143

§ 3 — Environnement extérieur dans la résidence..... 17

SECTION IV
NORMES D'EXPLOITATION

§ 1 — Dispositions générales..... 35

§ 2 — Santé et sécurité des résidents..... 41

§ 2.1 — Comité de santé de vie..... 56.1

§ 3 — État des dossiers et confidentialité des renseignements..... 57

CHAPITRE III
RENOUVELLEMENT ET CESSATION..... 61

CHAPITRE IV
AUTRE APPLICATION..... 63

À jour au 15 janvier 2022
© Éditeur officiel du Québec

S-4.2, s. 010 | 1 sur 28

2022

[Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés](#) qui demande aux exploitants de promouvoir au sein de la résidence une culture de bienveillance (article 8)



2023

Diffusion du [cadre de référence](#) visant à promouvoir et à favoriser la bienveillance envers toute personne âgée, dans tous les contextes et tous les milieux



[Feuillelet « En bref »](#)

Cadre de référence visant à promouvoir et à favoriser la bienveillance envers toute personne âgée, dans tous les contextes et tous les milieux



TABLE DES MATIÈRES

SECTION 1

LA BIEN TRAITANCE ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES

- 1.1 Une définition révisée
- 1.2 Un concept distinct de la bienveillance
- 1.3 Six principes directeurs
- 1.4 Un facteur de protection contre la maltraitance
- 1.5 Une approche qui s'applique à toutes les relations humaines
- 1.6 Une responsabilité individuelle, collective et partagée
- 1.7 Les principaux défis de la bientraitance

SECTION 2

FAVORISER UNE CULTURE DE BIEN TRAITANCE

- 2.1 Valoriser le savoir-être et le savoir-faire bientraitants
- 2.2 Promouvoir la bientraitance dans la population
- 2.3 Susciter la mobilisation des acteurs concernés par la bientraitance
- 2.4 Créer des environnements favorables à la bientraitance :
 - 2.4.1 Dans la communauté
 - 2.4.2 À domicile
 - 2.4.3 En milieu de vie alternatif
 - 2.4.4 En milieu de travail

Qu'est-ce que la bientraitance?



Une définition révisée de la bientraitance

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

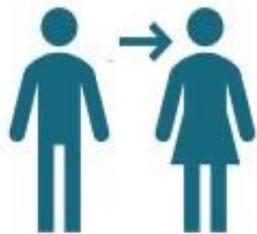
La bientraitance est une approche valorisant le respect de toute personne, de ses besoins, de ses demandes et de ses choix, y compris ses refus.

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.

Quelle distinction entre bienveillance et bientraitance?

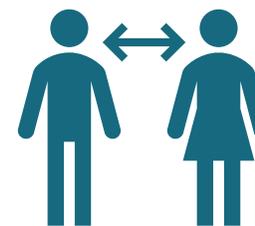
LA BIENVEILLANCE, qui est l'expression de l'attention, de la gentillesse, de l'empathie, de la sollicitude et de l'indulgence, repose sur le bien-être envers toute personne.



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.



**Scénario 1 :
Formulation de
bienveillance**

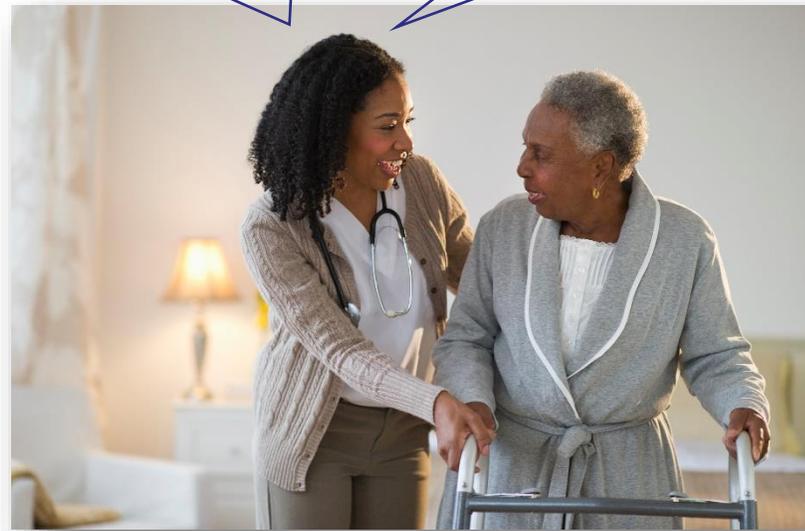
Vous devez avoir froid! Je
vais vous amener une
couverture. Ça va vous
faire du bien!

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.

**Scénario 2 :
Formulation favorisant la
bienveillance**

Est-ce que vous avez
froid? Voulez-vous une
couverture? 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. L'emploi de questions « ouvertes » favorise l'expression et la libre décision.



Bienveillance ou bientraitance?



Lorsque j'ai confié à mon fils que je souhaitais vendre ma maison parce qu'elle était trop grande pour mes besoins, il s'est empressé de faire des démarches pour m'aider.

Il a trouvé trois confortables résidences privées pour aînés (RPA) à proximité de mon quartier qui correspondent à mon budget.

Il m'a fourni tous les renseignements et il a même proposé de m'accompagner lorsque je voudrai en faire la visite.



Moi, je ne veux pas déménager dans une RPA.

Malgré toute l'attention et le dévouement de mon fils à mon égard, j'aurais plutôt souhaité qu'il me demande quels sont mes intentions et mes choix.

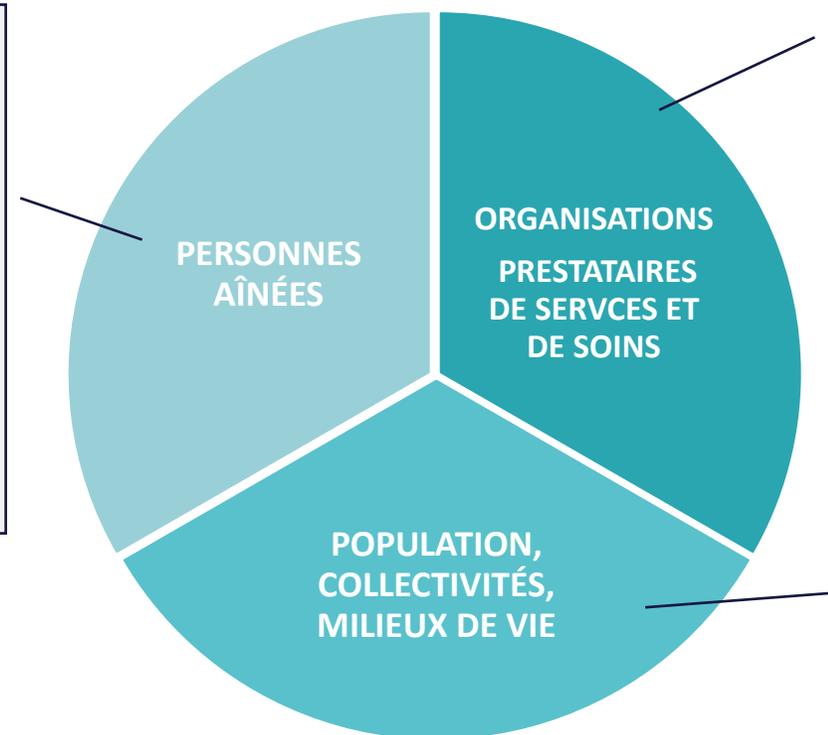
Les six principes directeurs de la bientraitance

- 1 Placer la personne au centre des actions
- 2 Favoriser l'autodétermination et le pouvoir d'agir
- 3 Respecter la personne et sa dignité
- 4 Favoriser l'inclusion et la participation sociales
- 5 Agir avec savoir-être et savoir-faire
- 6 Offrir un soutien concerté



Des retombées positives de la bienveillance

- ↑ Implication, participation, inclusion
- ↑ Capacité d'expression
- ↑ Estime de soi
- ↑ Sentiment d'utilité
- ↑ Maîtrise des émotions
- ↑ Attitude positive
- ↑ Résolution de problèmes
- ↑ Bien-être individuel et collectif
- ↑ Qualité des relations sociales
- ↑ Sentiment de sécurité
- ↓ Stress



- ↑ Connaissance des personnes âgées, de leurs conditions et besoins
- ↑ Valorisation de leur travail
- ↑ Créativité

- ↑ Rapprochements entre générations
- ↑ Bien-être collectif
- ↑ Entraide
- ↑ Soutien et compassion
- ↑ Sentiment de sécurité



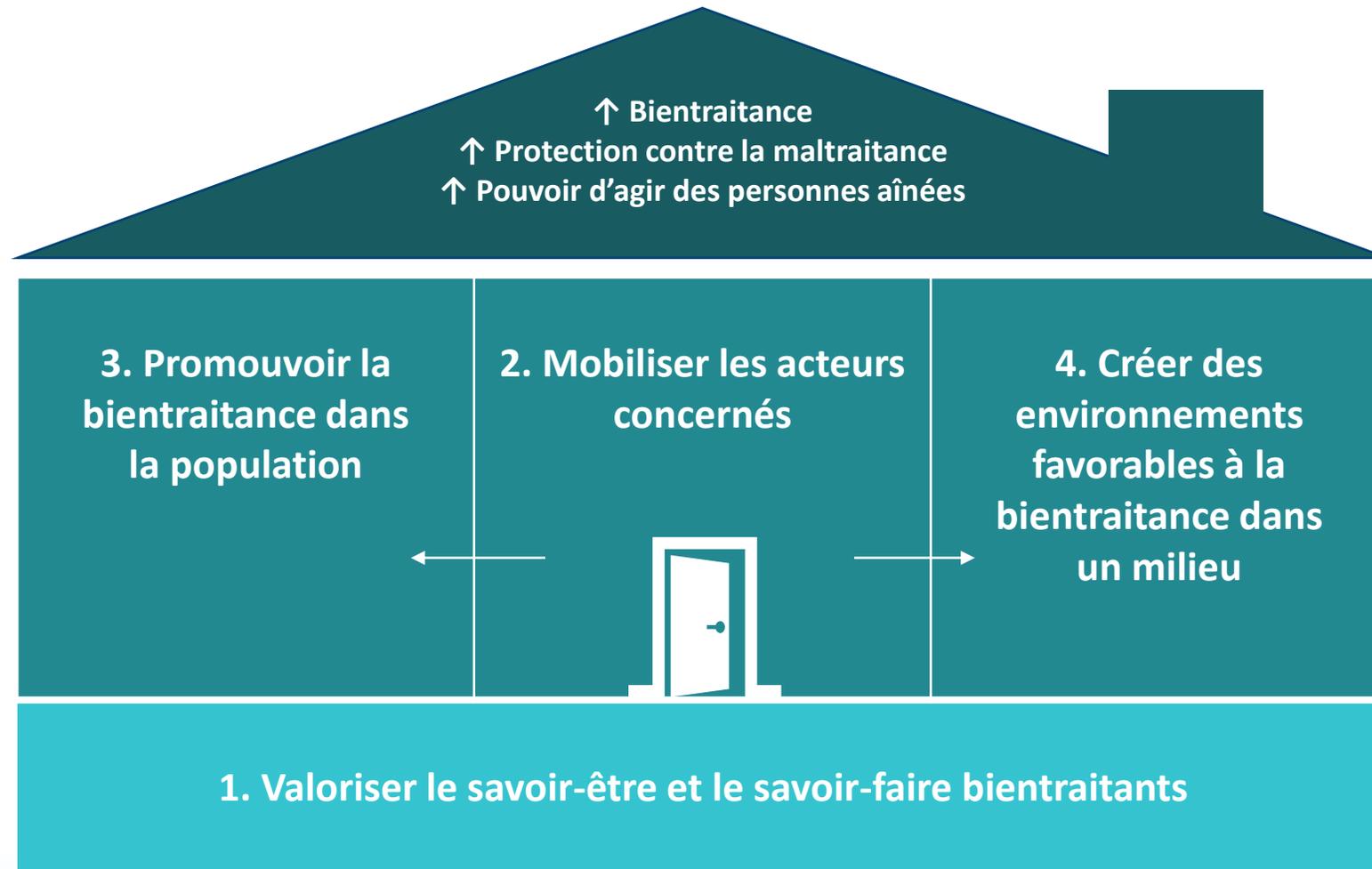
Qu'est-ce que la bientraitance? **À garder en tête!**

1. La définition de la bientraitance appelle à considérer la personne aînée comme un partenaire, et non comme un sujet passif.
2. La bientraitance est une responsabilité partagée entre les personnes, les organisations et les collectivités.
3. Les principes directeurs sont des repères essentiels pour guider nos gestes, nos actions et nos pratiques bientraitantes.
4. La bientraitance produit des retombées positives tant dans la collectivité et les organisations que chez les personnes aînées.
5. La bientraitance est complémentaire à la lutte contre la maltraitance.

Des leviers... pour favoriser une culture de bienveillance



Stratégies favorisant une culture de bientraitance





1. Valoriser le savoir-être et le savoir-faire bientraitants²⁰

- **Le savoir-être** fait appel au jugement et se traduit par l'empathie et la volonté de connaître la personne.
- **Le savoir-faire** fait appel aux compétences de communiquer et d'interagir avec l'autre personne.



M. Atkins est le plus âgé de son équipe de travail. Il a 61 ans. Il est en pleine forme et possède 25 années d'expérience.

Agir avec savoir-être et savoir-faire bientraitants envers M. Atkins, c'est...

EN MILIEU DE TRAVAIL



M. Gaudet est atteint d'un TNC. À l'épicerie, il est devenu momentanément désorienté et confus. Il a tenu des propos incohérents à la caissière.

Agir avec savoir-être et savoir-faire bientraitants envers M. Gaudet, c'est...

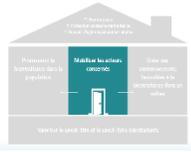
DANS LA COMMUNAUTÉ



Mme Abbas est une personne LGBTQ+. Elle est en CHSLD depuis 6 mois. Récemment, elle a osé parler de son orientation sexuelle.

Agir avec savoir-être et savoir-faire bientraitants envers Mme Abbas, c'est...

EN MILIEU DE VIE ALTERNATIF



2. Mobiliser les acteurs concernés par la bientraitance ²¹

1. IDENTIFIER LES PARTIES PRENANTES ET LES IMPLIQUER

2. SE Doter d'une vision commune de la bientraitance (approche participative)

- Discuter ensemble de ce que représente la bientraitance.
- Dégager une compréhension et un langage communs de la bientraitance.
- Faire un remue-méninge des besoins perçus ou observés dans le milieu (ex. : favoriser la bientraitance envers qui et pourquoi?).
- Se doter d'une direction commune pour l'action.

3. ACCROÎTRE LES COMPÉTENCES

- Déterminer les compétences à développer auprès des parties prenantes.
- Mettre à contribution les ressources possédant l'expertise nécessaire.

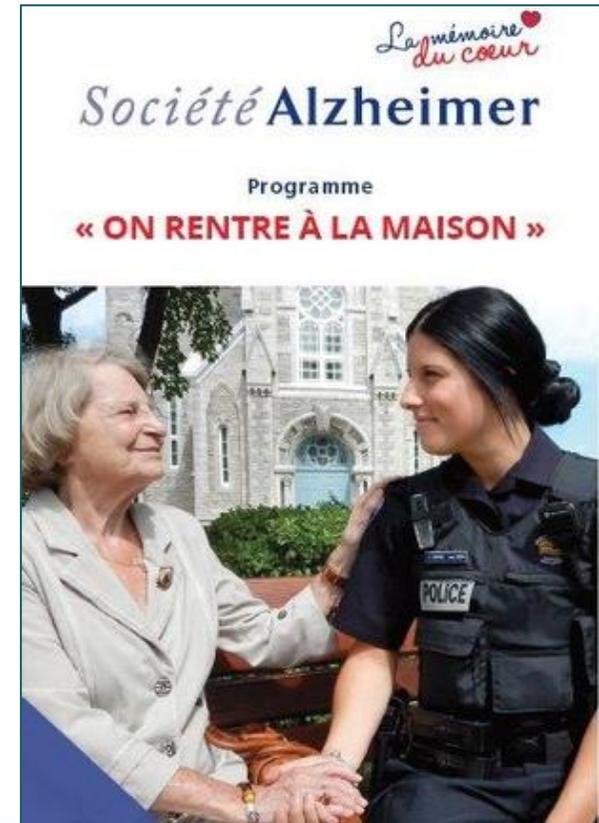


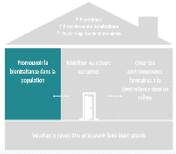
2. Mobiliser les acteurs concernés par la bientraitance

22

Un exemple de compétences à développer

- **Compétences à développer auprès des premiers répondants :** Décoder les besoins qui sous-tendent les refus et l'agressivité des personnes vivant avec un TNC, particulièrement en situation d'errance, et développer une communication et des interactions bienveillantes.
- **Auprès de qui?** Premiers répondants et personnes proches aidantes
- **Stratégies :** Mobiliser les acteurs concernés (accroître les compétences)
- **Moyen :** [Programme « On rentre à la maison »](#)





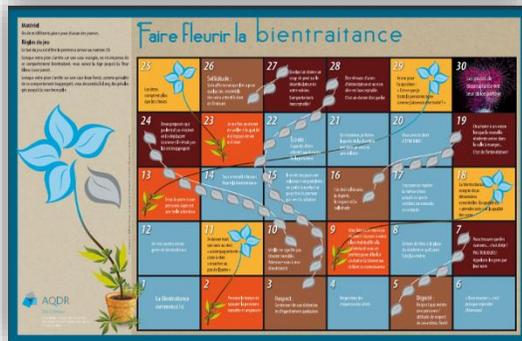
3. Promouvoir la bientraitance dans la population





3. Promouvoir la bien-être dans la population

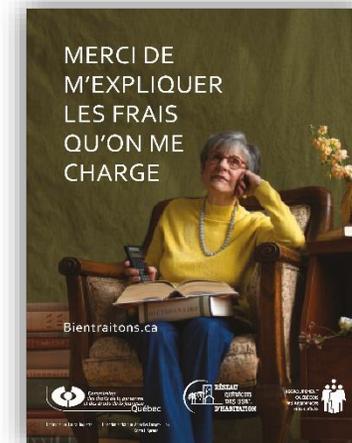
Information et sensibilisation (quelques exemples)



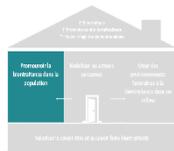
[Jeu éducatif :
Faire fleurir la bien-être](#)



[Programme
Dans la peau d'un aîné](#)



[Campagne
de sensibilisation
à la bien-être
dans les RPA](#)

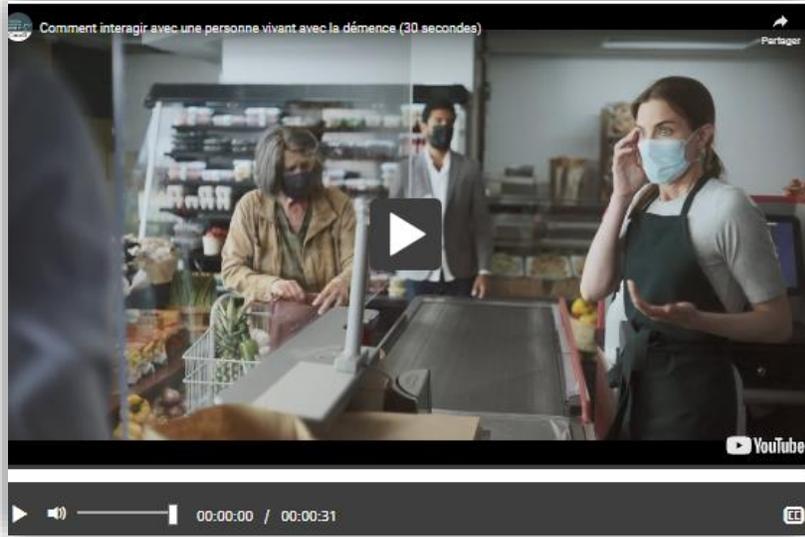


3. Promouvoir la bienveillance dans la population

Information et sensibilisation (quelques exemples)



[Campagne de sensibilisation](#)
[La compétence n'a pas d'âge](#)



Publicité, gouvernement du Canada :
[Comment interagir avec une personne](#)
[vivant avec la démence?](#)



3. Promouvoir la bientraitance dans la population

Initiatives favorisant la participation des personnes âgées (quelques exemples)

HABITATIONS NOUVELLES AVENUES (HNA)
CHARTE DE BIENTRAITANCE
AGISSONS ENSEMBLE POUR LA BIENTRAITANCE

◆ Attendu qu'aux HNA nous devons toutes et tous vivre avec respect et considération ;
◆ Attendu que celles et ceux qui occupent auprès des personnes âgées ou les côtoient, doivent contribuer à leur bientraitance ;
◆ Attendu que les personnes âgées peuvent présenter un certain niveau de vulnérabilité ;
◆ Attendu que l'intimidation et la maltraitance limitent la personne dans l'expression de ses droits au sens de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec et de la Charte Canadienne des droits et libertés ;

Pour favoriser le respect et le bien-être de tous, notre charte propose les principes suivants :

1. Assurer aux personnes âgées un traitement équitable, exempt de toute forme de discrimination.
2. Favoriser un milieu de vie et un environnement de travail où règnent la bienveillance et le respect.
3. Respecter le droit à la confidentialité et ne divulguer des informations qu'avec le consentement de la personne.
4. Accepter chaque personne dans son unicité et manifester ouverture et respect aux différences, quelles qu'elles soient.
5. Respecter les choix et le rythme de chacun.
6. S'abstenir d'interpréter les comportements individuels et d'émettre des jugements hâtifs en tentant plutôt de comprendre la réalité de la personne.
7. Adopter une attitude positive à l'égard de tous ainsi qu'une vigilance particulière aux personnes les plus vulnérables.
8. Inclure la lutte contre la maltraitance et l'intimidation dans les programmes de formations offerts aux personnes œuvrant auprès des personnes âgées.

Encourager et soutenir dans leurs démarches les personnes âgées victimes de maltraitance ou d'intimidation afin d'améliorer leur situation.

Encourager toute victime ou témoin de manifestations d'intimidation (gestes, moqueries, insinuations...) à rappeler à la personne fautive, que ses gestes ou paroles contreviennent à la Charte de Bientraitance des HNA et ne sont pas acceptables.

Habitations-nouvelles-avenues.com
Mise au point par le Parcitél en collaboration avec le Service à la clientèle et le Service à l'habitant dans le cadre du programme CHSLD Québec

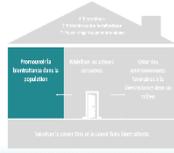
Charte de bientraitance



Théâtre débat
« C'est quoi la bientraitance? »

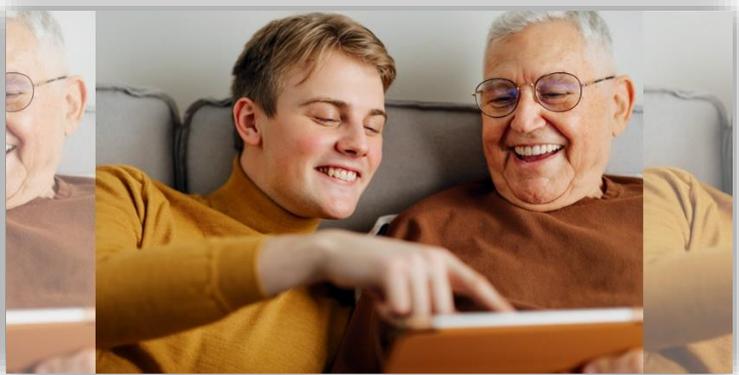


Capsule vidéo :
Témoignage de personnes hébergées en CHSLD



3. Promouvoir la bienveillance dans la population

Mise en place de pratiques bienveillantes (quelques exemples)



*« Des jeunes et des aînés sous le même toit »
Un projet intergénérationnel favorisant la bienveillance*



« Réaliser une promesse client, chaque jour » en CHSLD



Roue de l'approche relationnelle de soins en CHSLD



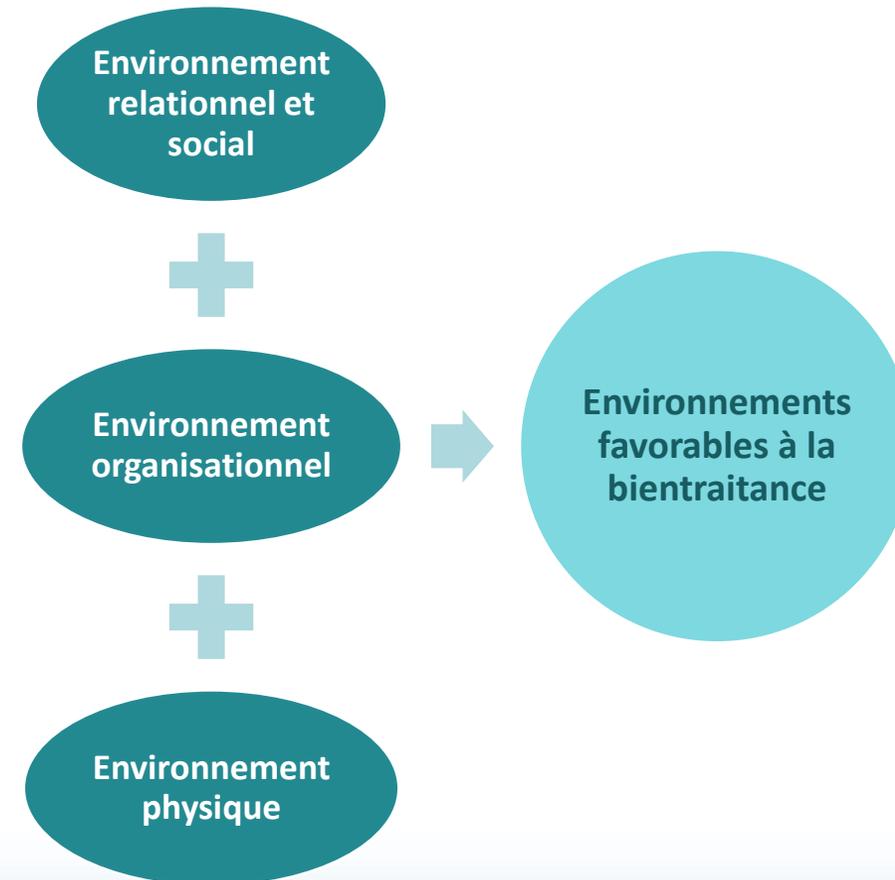
4. Créer des environnements favorables à la bientraitance

Dans la communauté, à domicile, en milieu de vie alternatif, en milieu de travail

28

Qu'est-ce qu'un environnement favorable à la bientraitance?

Il s'agit des conditions permettant de créer et de maintenir un environnement bienveillant envers des personnes ou des groupes de personnes dans un milieu donné.



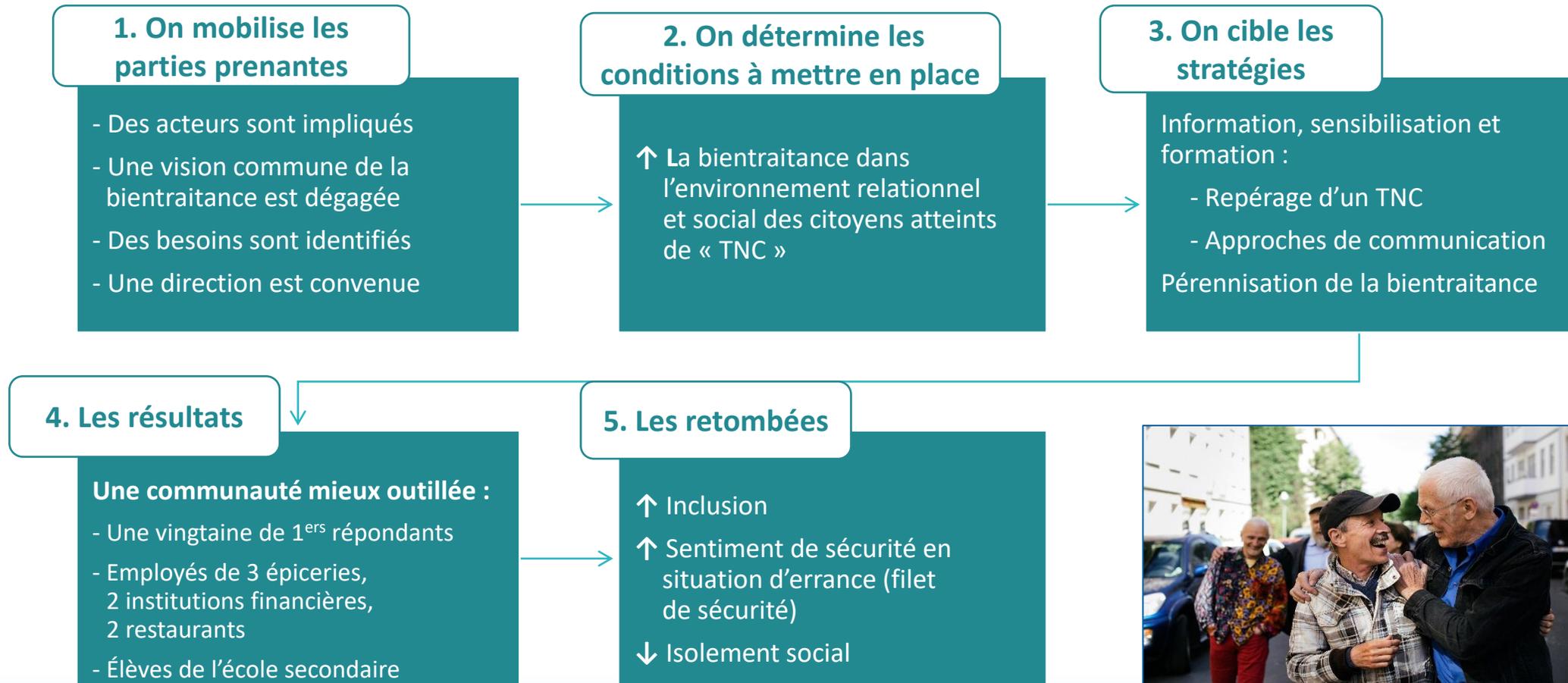
L'EXEMPLE FICTIF DE LA COMMUNAUTÉ DE BIENNEVILLE

- La Municipalité de Biennerville souhaite en faire davantage pour favoriser la bienveillance des personnes âgées dans la collectivité.
- Des représentants de la Municipalité ne veulent pas agir au hasard. Ils font appel au comité de lutte contre la maltraitance et à la Table des aînés de leur territoire.
- Une démarche est proposée et réalisée avec les parties prenantes.



EXEMPLE FICTIF D'UNE DÉMARCHE DE BIENTRAITANCE RÉALISÉE DANS LA COMMUNAUTÉ DE BIENNEVILLE

30





À garder en tête!

Des leviers pour favoriser une culture de bientraitance

1. Impliquer les personnes âgées, c'est un incontournable.
2. L'approche participative, c'est la clé pour favoriser la bientraitance.
3. Ne pas agir au hasard ni dans toutes les directions.
4. Se doter d'une vision commune de la bientraitance, c'est le point de départ.
5. Toute initiative visant à générer la bientraitance est bonne : la plus petite comme la plus structurante.
6. Éviter de faire du « copier-coller » : une action bientraitante dans un milieu n'est pas forcément bientraitante dans un autre milieu.
7. Assurer la pérennisation de la bientraitance.
8. Diversifier les stratégies visant à promouvoir la bientraitance.
9. Assurer une complémentarité des actions visant à promouvoir la bientraitance.
10. Quoi d'autre? _____

Questions, commentaires

