



# Appropriation du cadre de référence

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

**Votre**   
gouvernement

**Québec** 



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

# Appropriation du cadre de référence

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

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

Mai 2023

Votre  
gouvernement

Québec 

## Objectifs de la présentation

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

Votre  
gouvernement

Québec



### **PRÉSENTATION DE LA DIAPOSITIVE :**

- Recommandée

### **PISTES POUR L'ANIMATION :**

- Présenter les objectifs de la rencontre. Au besoin, nommer verbalement s'il y a d'autres objectifs poursuivis dans votre présentation.

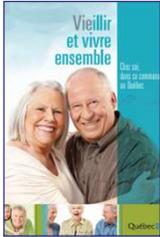
### **RÉFÉRENCE :**

- Cadre de référence, page iii



Les diapositives suivantes présentent un bref historique de la bienveillance au Québec depuis 2012 dans une perspective gouvernementale.

4



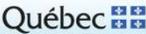
**2012**

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](#)

### **PRÉSENTATION DE LA DIAPOSITIVE :**

- Facultative

### **PISTES POUR L'ANIMATION :**

- Le contenu ci-dessous est un complément au contenu de la diapositive et permet notamment de répondre aux questions pouvant être posées en lien avec les éléments du contexte :

#### **2012 : La bientraitance fait partie intégrante de la politique *Vieillir et vivre ensemble* :**

On retrouve des principes en cohérence avec le concept de bientraitance dans la politique *Vieillir et vivre ensemble* :

- Le **respect** et la **prise en compte** de la diversité des parcours de vie des aînés et de la variété de leurs besoins;
- La considération de l'**inclusion** sociale des aînés comme membres à part entière de la collectivité;
- La valorisation de la **participation** sociale, communautaire et professionnelle des aînés;

- La **reconnaissance** de leur contribution à la société et de la richesse de leur expérience;
- L'importance de la **sécurité** et du **respect des droits** pour tous les aînés;
- La reconnaissance de leur désir de demeurer chez soi aussi longtemps que souhaité.

**2017 : La bientraitance est introduite dans le *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022***

- Une première définition québécoise de la bientraitance
- Six conditions favorisant la bientraitance
- Trois mesures :
  1. Recenser les pratiques bientraitantes en contexte de soins et en faire la promotion dans le RSSS
  2. Promouvoir la bientraitance en RPA par des activités et des outils de sensibilisation
  3. Sensibiliser la population sur la bientraitance des personnes inaptes

5



**2021**

La bientraitance est au cœur de la [Politique d'hébergement et de services et de soins de longue durée](#) (PHSSLD)



**2021**

La bientraitance envers les personnes proches aidantes fait partie intégrante du [Plan d'action gouvernemental pour les personnes proches aidantes 2021-2026 : reconnaître pour mieux soutenir](#)

Votre gouvernement
Québec

### **PRÉSENTATION DE LA DIAPOSITIVE :**

- Facultative

### **PISTES POUR L'ANIMATION :**

- Le contenu ci-dessous est un complément au contenu de la diapositive et permet notamment de répondre aux questions pouvant être posées en lien avec les éléments du contexte :

### **2021 : La bientraitance est au cœur de la *Politique d'hébergement et des services et des soins de longue durée* (PHSSLD)**

**Six principes directeurs constituent les fondements de la politique :**

1. Respecter la dignité de la personne
2. Permettre l'exercice des droits de la personne et soutenir son autodétermination
3. Actualiser l'approche de partenariat entre l'utilisateur, les proches et les acteurs du système de santé et de services sociaux
4. Viser le mieux-être de la personne hébergée

5. Personnaliser les soins, les services et le milieu de vie de la personne
6. Promouvoir et actualiser la bientraitance

**2021 : La bientraitance envers les personnes proches aidantes fait partie intégrante du plan d'action *Reconnaître pour mieux soutenir* :**

- *La mesure n° 9 consiste à diffuser la boîte à outils La bientraitance des personnes proches aidantes : une responsabilité partagée dans différents milieux fréquentés par les PPA.*

6



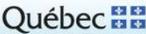
**2022**

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](#)

## **PRÉSENTATION DE LA DIAPOSITIVE :**

- Facultative

## **PISTES POUR L'ANIMATION :**

- Le contenu ci-dessous est un complément au contenu de la diapositive et permet notamment de répondre aux questions pouvant être posées en lien avec les éléments du contexte :

### **2022 : La bientraitance est ajoutée à la loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance :**

En avril 2022, la loi visant à lutter contre la maltraitance 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.

**2022 : Une orientation spécifique est consacrée à la promotion de la bientraitance :**

- Plusieurs mesures sont prévues, dont celles-ci :

**Mesure 12** : Élaborer et promouvoir un cadre de référence ainsi que des outils visant à favoriser et à soutenir des pratiques de bientraitance envers les personnes âgées dans divers contextes et milieux

**Mesure 15** : Soutenir la réalisation de projets visant la création d'environnements favorables à la bientraitance des personnes âgées (exemple : appels de projets)

**Mesure 16** : Accompagner les exploitants des résidences privées pour âgés dans l'implantation des meilleures pratiques de bientraitance



8

**2023**  
Diffusion du [cadre de référence](#) visant à promouvoir et à favoriser la bientraitance 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 bientraitance envers toute personne âgée, dans tous les contextes et tous les milieux

Votre gouvernement Québec

## **PRÉSENTATION DE LA DIAPOSITIVE :**

- Recommandée

## **PISTES POUR L'ANIMATION :**

- Le cadre de référence *Favoriser la bientraitance envers toute personne âgée dans tous les contextes et tous les milieux* 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 âgée.
- 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 âgée dans quatre milieux, soit dans la communauté, à domicile, en milieu de vie alternatif et en milieu de travail.
- Un feuillet résumé « En bref » accompagne le cadre de référence.
- Bien que le cadre de référence concerne spécifiquement la bientraitance envers les personnes âgées, l'approche de bientraitance devrait aussi s'appliquer à toutes les personnes en situation de vulnérabilité (en lien avec la Loi).



Votres  
gouvernement

Québec

## TABLE DES MATIÈRES

9

**SECTION 1**  
**LA BIEN-ÊTRE ENVERS LES PERSONNES ÂGÉES**

- 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 bien-êtrance

**SECTION 2**  
**FAVORISER UNE CULTURE DE BIEN-ÊTRE**

- 2.1 Valoriser le savoir-être et le savoir-faire bien-êtrants
- 2.2 Promouvoir la bien-êtrance dans la population
- 2.3 Susciter la mobilisation des acteurs concernés par la bien-êtrance
- 2.4 Créer des environnements favorables à la bien-êtrance :
  - 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

Votres  
gouvernement

Québec

### **PRÉSENTATION DE LA DIAPOSITIVE :**

- Recommandée

### **PISTES POUR L'ANIMATION :**

- Préciser aux participants le contenu du cadre de référence à l'aide de la table des matières (présentée dans cette diapositive).
- Préciser que cette présentation vise non pas la présentation du contenu du cadre de référence, mais plutôt l'appropriation de celui-ci et son application sur le « terrain ».
- Cibler les éléments de la table des matières sur lesquels un accent particulier sera mis au cours de la présentation.

## Qu'est-ce que la bientraitance?

Votre  
gouvernement



Québec

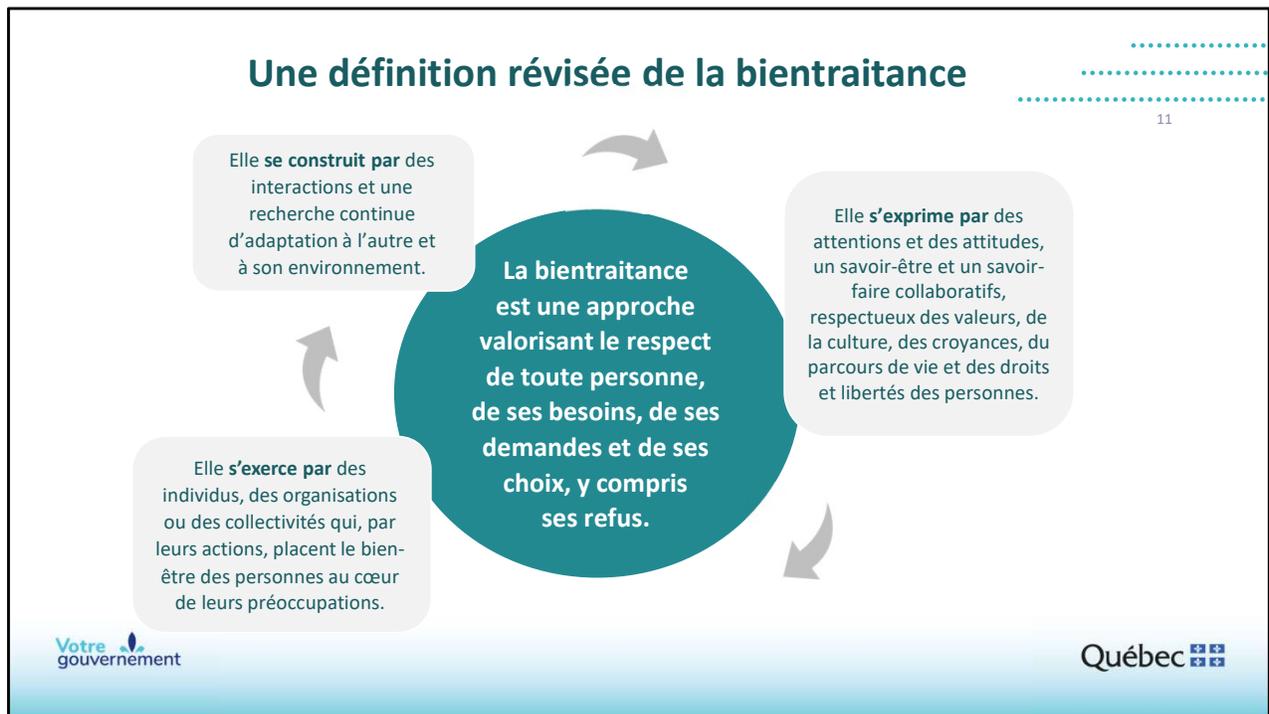
### **PRÉSENTATION DE LA DIAPOSITIVE :**

- Recommandée

### **PISTES POUR L'ANIMATION :**

Quelques précisions au sujet du terme « bientraitance » :

- Mot récent dans la terminologie francophone;
- La bientraitance est définie ici comme une approche positive;
- La bientraitance n'est pas le contraire de la maltraitance. Il s'agit plutôt d'un levier complémentaire à la lutte contre la maltraitance. Elle constitue un facteur additionnel de protection face à la maltraitance. La bientraitance peut donc contribuer à prévenir la maltraitance.



### PRÉSENTATION DE LA DIAPOSITIVE :

- Recommandée

### PISTES POUR L'ANIMATION :

Le présentateur peut introduire comme suit :

- Pour que la bientraitance puisse s'appliquer à toute personne âgée, 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 bientraitance.
- Cette définition révisée 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.

### **SUGGESTION :**

**1. (En mode diaporama) Faire apparaître uniquement le titre de la diapositive et poser les questions suivantes (optionnel) :**

Qu'est-ce que la bientraitance signifie ou représente pour vous (mots clés)? Quelle est votre définition de la bientraitance?

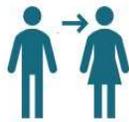
- Ouvrir la discussion avec les participants pour partager leurs réponses.
- Retenir des mots clés qui ressortent de la discussion et qui peuvent être associés à la définition (ex. : le respect; écouter; droits, liberté d'exprimer, partenaire, etc.).
- Faire apparaître la définition par la suite.

**Demander aux participantes ce que constitue la bientraitance :**

- **La personne est au cœur de l'action**
- **L'acceptation du refus**
- **Le respect des valeurs et de l'individu**
- **Le respect des choix et des droits**
- **La considération de la personne**

## Quelle distinction entre bienveillance et bientraitance?

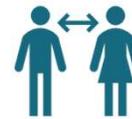
**LA BIENVEILLANCE**, qui est l'expression de l'attention, de la gentillesse, de l'empathie, de la sollicitude et de l'indulgence, repose sur le bien-être envers toute personne.



**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.*



### PRÉSENTATION DE LA DIAPOSITIVE :

- Recommandée

### PISTES POUR L'ANIMATION :

- Si vous souhaitez susciter les interactions, vous pouvez poser la question (en activant le mode diaporama-animation) :
  - Quelle distinction y a-t-il, selon vous, entre la bienveillance et la bientraitance?
- Mettre l'accent sur le fait que la principale distinction (elle est importante) réside dans le fait que dans une approche de bientraitance, **il y a prise en compte du point de vue de l'autre.**
- La bientraitance est souvent confondue avec la bienveillance. C'est normal, la bientraitance est un concept, une approche récente au Québec.
- Dans la distinction qu'on y apporte, on ne veut pas mettre en confrontation la bienveillance et la bientraitance. Avec l'approche de bientraitance, on vise à donner ou à redonner un pouvoir d'agir à la personne.
- L'interaction entre personnes est privilégiée, ce qui laisse place à l'échange et ultimement à une libre expression des besoins, des attentes ou des désirs de la personne.

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 1 :  
Formulation de bienveillance**  
Vous devez avoir froid! Je vais vous amener une couverture. Ça va vous faire du bien!

**Scénario 2 :  
Formulation favorisant la bientraitance**  
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.



Votre gouvernement

Québec

### **PRÉSENTATION DE LA DIAPOSITIVE :**

- Recommandée

### **PISTES POUR L'ANIMATION :**

Activer le mode diaporama et présenter l'exemple qui illustre simplement la distinction entre bientraitance et bienveillance.

14

## 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.

Votre gouvernement

Québec

### PRÉSENTATION DE LA DIAPOSITIVE :

- Facultative

### PISTES POUR L'ANIMATION :

**En mode diaporama,** faire apparaître les personnages et l'exemple de gauche. Puis, demander aux participants s'il s'agit, selon eux, de bientraitance ou de bienveillance?

1. Puis, faire apparaître le texte à droite de l'écran en expliquant que...

Il s'agit d'une illustration de bienveillance puisque, à première vue, le fils ne vérifie pas avant toute action si sa mère souhaite déménager en RPA.

Il ne s'agit pas ici de mettre en confrontation bienveillance et bientraitance. Les démarches du fils auraient pu satisfaire la mère sans même qu'il l'ait consultée.



### **PRÉSENTATION DE LA DIAPOSITIVE :**

- Recommandée

### **PISTES POUR L'ANIMATION :**

#### **Les principes directeurs :**

- Faire apparaître les six principes directeurs à l'écran.
- Mentionner que les principes directeurs découlent de la définition, de la vision et des valeurs fondamentales associées à la bientraitance.

#### **À quoi servent les principes directeurs?**

- Les principes directeurs sont des repères, un guide, un fil conducteur lorsqu'un organisme ou un milieu souhaite développer ou mettre en œuvre des projets, des pratiques ou des actions favorisant la bientraitance.
- En tenant compte de ces principes, il est possible de favoriser certaines pistes de solution.
- Insister sur le fait que les six principes directeurs ne doivent pas forcément tous être présents pour qu'il y ait bientraitance.

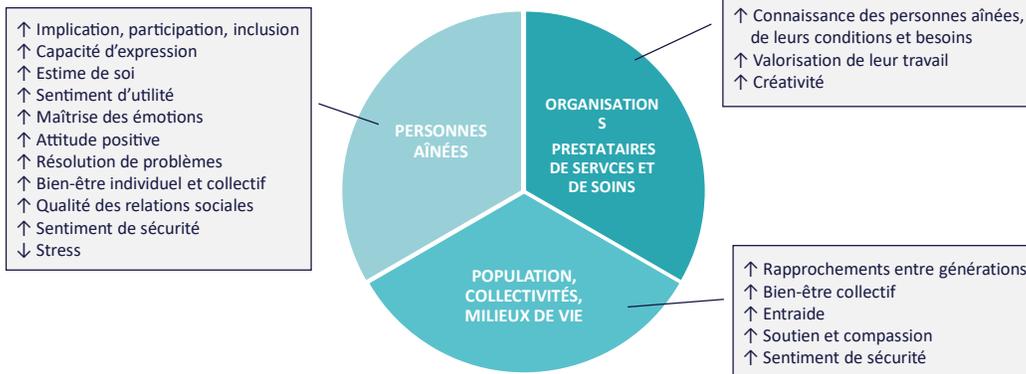
### **Précisions sur les principes directeurs :**

- 1. Placer la personne au centre des actions :** La personne âgée 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 âgée 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 âgées 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 âgée (ex. : habitation, santé, alimentation, vie amoureuse et familiale, etc.), toujours en respectant les choix de cette dernière.



## Des retombées positives de la bientraitance

16



Votre  
gouvernement

Québec

### PRÉSENTATION DE LA DIAPOSITIVE :

- Recommandée

### PISTES POUR L'ANIMATION :

INFORMATION COMPLÉMENTAIRE AUX ANIMATEURS : Si les participants le demandent, préciser qu'il s'agit de retombées anticipées, potentielles et logiques. Ces résultats sont existants dans la littérature, mais l'approche de bientraitance étant récente, on ne peut pour l'instant affirmer qu'il s'agit de données probantes.

**Activer la diapositive en mode diaporama et reprendre les contenus suivants :**

#### **1. RETOMBÉES POUR LES PERSONNES AÎNÉES :**

- Une implication, une participation et un sentiment d'inclusion accrus;
- Une meilleure capacité d'expression;
- Le renforcement de l'estime de soi;
- Un sentiment d'utilité et une plus grande collaboration;
- La diminution du stress et une meilleure maîtrise des émotions;

- Le maintien d'une attitude positive;
- La résolution de certains problèmes par soi-même;
- Un bien-être individuel et collectif;
- Une meilleure qualité des relations sociales;
- Un sentiment de sécurité accru.

## **2. RETOMBÉES POUR LES PERSONNES, RESSOURCES ET ORGANISATIONS QUI GRAVITENT DANS L'ENVIRONNEMENT DES PERSONNES AÎNÉES :**

- Une meilleure connaissance des personnes hébergées, de leurs conditions et de leurs besoins;
- Une valorisation de leur travail;
- Une créativité renforcée.

## **3. RETOMBÉES DANS LA POPULATION :**

- Des environnements offrant plus de soutien et de compassion;
- Un bien-être collectif;
- Des rapprochements entre les générations et plus d'entraide;
- Un sentiment de sécurité accru.



Qu'est-ce que la bientraitance?

## À garder en tête!

---

1. La définition de la bientraitance appelle à considérer la personne âgée 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 âgées.
5. La bientraitance est complémentaire à la lutte contre la maltraitance.

**Des leviers...**  
pour favoriser une  
culture de  
bienveillance

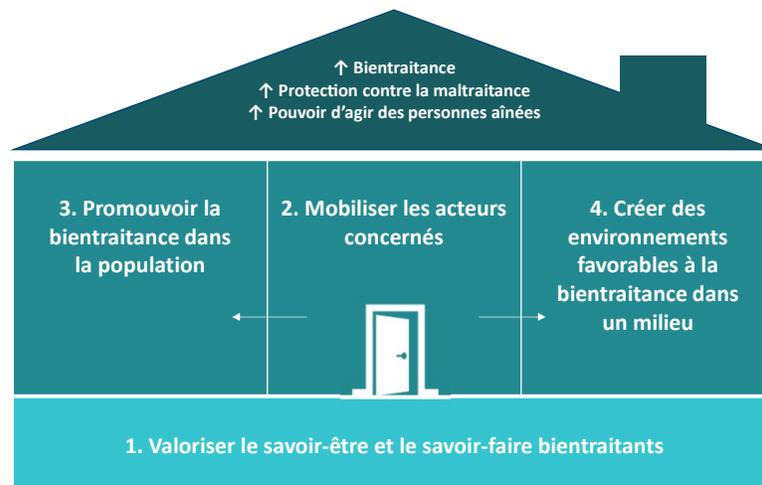


Votre  
gouvernement

Québec

## Stratégies favorisant une culture de bientraitance

19



Votre  
gouvernement

Québec

### PRÉSENTATION DE LA DIAPOSITIVE :

- Recommandée

### PISTES POUR L'ANIMATION :

Le présentateur peut introduire comme suit :

- 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.
- Préciser que chacune des stratégies sera présentée dans les diapositives suivantes.

**La diapositive peut être présentée brièvement en expliquant la schématisation des stratégies (la maison).**

- Quatre grandes stratégies sont retenues ici. Il s'agit des suivantes :
  - 1. Valoriser le savoir-être et le savoir-faire bientraitants :** Le savoir-être et le savoir-faire bientraitants, c'est en quelque sorte la « fondation » de la bientraitance. Valoriser le savoir-être et le savoir-faire bientraitants devrait être une stratégie transversale.
  - 2. Mobiliser les acteurs concernés par la bientraitance :** Quant à la mobilisation des acteurs, il s'agit d'une stratégie préalable à la promotion de la bientraitance et à la création des environnements favorables à la bientraitance.
  - 3. Promouvoir la bientraitance dans la population.**
  - 4. Créer des environnements favorables à la bientraitance.**

(Source : Cadre de référence)

- Ultiment, les résultats de ces stratégies devraient permettre d'accroître la bientraitance, le bien-être et le pouvoir d'agir des personnes âgées.



## 1. Valoriser le savoir-être et le savoir-faire bientraitants

- 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

Votre  
gouvernement

Québec

### PRÉSENTATION DE LA DIAPOSITIVE :

- Recommandée

### PISTES POUR L'ANIMATION :

#### **Le savoir-être et le savoir-faire bientraitants constituent les fondements de la bientraitance individuelle et collective :**

- Le présentateur peut introduire en donnant une brève définition du savoir-être et du savoir-faire bientraitants. Le **savoir-être** est un préalable au savoir-faire bientraitant et se traduit notamment par l'empathie et la volonté de connaître l'autre personne. Alors que le **savoir-faire** bientraitant fait appel à nos compétences de communiquer et d'interagir avec une personne ou un groupe de personnes.
- *(Voir le cadre de référence, page 10, pour plus de précisions et d'exemples).*
- Si vous posez la question suivante à votre entourage : « Comment est-ce que vous voulez être traité dans vos rapports sociaux et vos relations avec les autres? »

La réponse peut être simple (exemple : avec respect, considération, etc.), mais la réponse pourrait également comporter des nuances importantes d'une personne à l'autre parce que nous sommes tous et toutes uniques.

- Pour illustrer vos propos, vous pouvez reprendre les exemples de la diapositive et compléter à l'aide des réponses suggérées ci-dessous ou proposer aux participants de compléter la phrase « Agir avec savoir-être et savoir-faire bientraitant (envers M. Atkins, M. Gaudet ou Mme Abbas), c'est... » :

#### **ENVERS M. ATKINS :**

Il voudrait possiblement que l'on accorde de l'importance à ses conditions de travail et que l'on :

- valorise l'apport et la contribution des travailleurs expérimentés comme lui;
- favorise l'inclusion et la participation des personnes expérimentées dans le secteur de l'emploi.

#### **ENVERS M. GAUDET ET SES PROCHES :**

M. Gaudet et ses proches souhaiteraient sans doute que, dans la situation de M. Gaudet, le serveur du café, la caissière de l'épicerie ou encore le policier interviennent :

- avec calme et patience;
- en parlant lentement et clairement, en utilisant de courtes phrases simples, sans toutefois infantiliser;
- avec des paroles qui sauront le rassurer plutôt que de le contrarier;
- en n'insistant pas sur les propos incohérents ou répétitifs de M. Gaudet;
- etc.

#### **ENVERS MME ABBAS :**

- Elle souhaitera certainement que le personnel et les autres personnes hébergées soient inclusifs et sans jugement à l'égard de son orientation sexuelle.

**DANS LES FAITS :** C'est par nos interactions avec la personne ou le groupe de personnes que l'on arrive à mieux connaître ce qui favorise la bienveillance.

#### **QUELQUES QUESTIONS À EXPLORER :**

- Qu'est-ce qu'on peut faire individuellement, collectivement et dans l'organisation pour valoriser le savoir-être et le savoir-faire bienveillants envers des personnes âgées comme M. Atkins, M. Gaudet et Mme Abbas?



## 2. Mobiliser les acteurs concernés par la bientraitance<sup>21</sup>

### 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.

### **PRÉSENTATION DE LA DIAPOSITIVE :**

- Recommandée

### **PISTES POUR L'ANIMATION :**

Le présentateur peut introduire comme suit :

- La mobilisation des acteurs concernés est un préalable à la promotion de la bientraitance et à la création d'environnements favorables à la bientraitance.
- Pour susciter la mobilisation, il est fortement suggéré de :
  1. Identifier et impliquer les parties prenantes;
  2. Se doter d'une vision commune de la bientraitance;
  3. Accroître les connaissances et les compétences des parties prenantes, si pertinent.

### **1. Identifier les parties prenantes et les impliquer :**

- Déterminer quelles sont les personnes ou les organisations concernées et à impliquer dans le projet ou la démarche de bientraitance?

## 2. Se doter d'une vision commune de la bientraitance :

2.1. Discuter ensemble de ce que représente la bientraitance, par une approche participative et inclusive.

Voici des exemples de questions à explorer :

- *Qu'est-ce que la bientraitance pour les personnes âgées du milieu, leur entourage et la famille?*
- *Qu'est-ce que la bientraitance signifie pour moi qui travaille ou intervins dans ce milieu?*
- *Qu'est-ce la bientraitance signifie pour les parties prenantes de mon milieu, de mon organisation, de mon entourage, etc.?*
- *Est-ce que les acteurs et les personnes âgées concernés se reconnaissent dans la définition et les principes directeurs de la bientraitance?*

2.2. Dégager une compréhension, une vision commune de la bientraitance à la lumière des échanges tenus avec les parties prenantes.

2.3. Faire un remue-méninge des besoins perçus ou observés dans le milieu (ex. : favoriser la bientraitance envers qui et pourquoi?).

2.4. Se doter d'une direction commune pour l'action (convenir d'une ou des priorités, par exemple accroître la bientraitance envers les *personnes âgées à mobilité réduite dans la communauté*).

### RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES À L'ATTENTION DU PRÉSENTATEUR :

- Le **milieu** peut signifier la communauté, le domicile (y compris RPA, HLM, etc.), un milieu de vie alternatif (CHSLD, MDA, RI, RTF), un milieu de travail employant des personnes âgées (personnes expérimentées).
- Le milieu peut également signifier un organisme, un regroupement d'organismes, une organisation, une table de concertation, etc.
- **Les personnes âgées dans votre milieu : qui sont-elles?**
  - Habitation (propriétaire, locataire, maison, RPA, HLM, CHSLD, etc.);
  - Situation socioéconomique;
  - Réseau (social, de soutien, proche aidant, etc.);
  - Appartenance sociale et diversité (LGBTQ+, ethnoculturel, Premières Nations et Inuit, etc.);

- Conditions, état de santé, etc. (trouble neurocognitif, surdité, analphabète fonctionnel, etc.)

### **3. Accroître les compétences :**

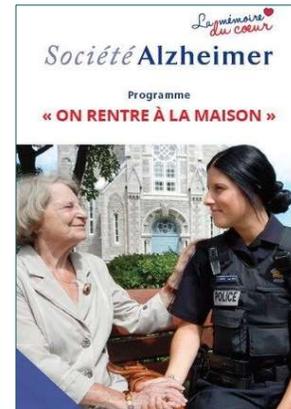
- Le présentateur peut se servir de la diapositive suivante en citant l'exemple du programme « On rentre à la maison » pour illustrer un type de compétence à développer.



## 2. Mobiliser les acteurs concernés par la bientraitance <sup>22</sup>

### 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 bientraitantes.
- **Auprès de qui?** Premiers répondants et personnes proches aidantes
- **Stratégies :** Mobiliser les acteurs concernés (accroître les compétences)
- **Moyen :** [Programme « On rentre à la maison »](#)



### PRÉSENTATION DE LA DIAPOSITIVE :

- Facultative

### PISTES POUR L'ANIMATION :

Faire le lien avec l'exemple de la diapositive précédente et mettre l'accent sur deux des points suivants :

- La Municipalité s'associe à la Société d'Alzheimer de sa région. Donc, la **bientraitance est une responsabilité partagée.**
- On utilise des moyens existants (une formation reconnue) pour former les premiers répondants et pour sensibiliser les autres services ciblés.
- Les premiers répondants et d'autres acteurs clés dans la communauté sont amenés à intervenir dans des situations d'errance ou de disparition nécessitant une approche adaptée à la personne aînée atteinte d'un trouble neurocognitif (TNC).
- Afin de favoriser les sorties des personnes vivant avec un TNC dans leur communauté sans inquiéter davantage les proches, il est possible de mobiliser des acteurs de la communauté pour instaurer ce filet de sécurité grâce à des interventions (ex. : programme On rentre à la maison).

- Ces interventions visent à favoriser l'équilibre entre l'autonomie des personnes vivant avec un TNC et leur besoin de protection.
- Ce programme s'inscrit dans une visée de bienveillance des personnes âgées : les interventions se caractérisent par une approche relationnelle humaniste visant à mieux comprendre les besoins qui sous-tendent les refus et l'agressivité des personnes vivant avec un TNC.
- Concrètement, par cette approche, les premiers répondants sont invités à s'attarder à la communication verbale et non verbale de la personne afin de l'aider à adopter des attitudes (savoir-être) et des comportements (savoir-faire) mieux adaptés à la situation. En outre, les stratégies proposées cherchent à prendre en compte les valeurs et l'histoire de vie de la personne afin de réduire les risques d'événements indésirables.



### 3. Promouvoir la bientraitance dans la population

23



#### **PRÉSENTATION DE LA DIAPOSITIVE :**

- Recommandée

**RÉFÉRENCE** au contenu de la section 2.2 du cadre de référence, page 17 :  
**Promouvoir la bientraitance**

#### **PISTES POUR L'ANIMATION :**

**La promotion de la bientraitance se décline de plusieurs manières :**

- S'adresse tant à la population générale qu'à des sous-groupes de la population;
- vise à accroître la bientraitance envers toute personne âgée ou envers des groupes de personnes particuliers (diversité, vulnérables, particularités);
- Ne se limite pas à informer ou à sensibiliser;
- Se réalise par divers moyens, outils, actions, etc.



### 3. Promouvoir la bienveillance dans la population

24

#### Information et sensibilisation (quelques exemples)



*[Jeu éducatif :  
Faire fleurir la bienveillance](#)*



*[Programme  
Dans la peau d'un aîné](#)*



*[Campagne  
de sensibilisation  
à la bienveillance  
dans les RPA](#)*

Votre  
gouvernement

Québec

#### **PRÉSENTATION DE LA DIAPOSITIVE :**

- Facultative

**RÉFÉRENCE** au contenu de la section 2.2 du cadre de référence, page 17 :  
**Promouvoir la bienveillance**

#### **PISTES POUR L'ANIMATION :**

Parmi les principales questions à se poser lorsqu'on veut promouvoir la bienveillance par des stratégies telles que l'information et la sensibilisation, il y a les suivantes :

1. Quels sont les personnes ou les groupes de personnes envers qui on souhaite accroître la bienveillance? Pourquoi?
2. À qui veut-on s'adresser? Qui veut-on informer, sensibiliser à l'importance d'agir avec bienveillance? Pourquoi?
3. Quels messages veut-on transmettre? Comment (moyens)?

**Quelques exemples :**

**1. Le jeu éducatif « Faire fleurir la bientraitance »**

- Quelles sont les personnes envers qui on souhaite accroître la bientraitance? **Toute personne âgée**
- Qui veut-on informer, sensibiliser à l'importance d'agir avec bientraitance?  
**La population en général**

**2. Le programme « Dans la peau d'un âgé »**

- Quelles sont les personnes envers qui on souhaite accroître la bientraitance? **Toute personne âgée**
- Qui veut-on informer, sensibiliser à l'importance d'agir avec bientraitance?  
**La population en général**

**3. La campagne bientraitance de la CDPDJ**

- Quelles sont les personnes envers qui on souhaite accroître la bientraitance? **Les personnes âgées vivant en RPA**
- Qui veut-on informer, sensibiliser à l'importance d'agir avec bientraitance?  
**Les personnes âgées vivant en RPA, les propriétaires de RPA, la population en général**

**Question optionnelle à poser :**

- Y a-t-il des initiatives d'information ou de sensibilisation de la bientraitance que vous souhaitez partager?



### 3. Promouvoir la bienveillance dans la population

25

#### Information et sensibilisation (quelques exemples)



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

Votre  
gouvernement



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

Québec

#### PRÉSENTATION DE LA DIAPOSITIVE :

- Facultative

**RÉFÉRENCE** au contenu de la section 2.2 du cadre de référence, page 17 :

#### **Promouvoir la bienveillance**

- Le programme « **La compétence n'a pas d'âge** » :  
**La compétence n'a pas d'âge** est une campagne de sensibilisation en ligne et un programme qui vise à outiller les entreprises et les organisations dans la mise en place de bonnes pratiques favorisant l'embauche, le maintien et le retour en emploi des travailleuses et travailleurs d'expérience.

- Publicité du Gouvernement du Canada : **Comment interagir avec une personne vivant avec la démence?**

Cette publicité nous informe sur « le comment » communiquer ou venir en aide à une personne vivant avec la démence dans votre communauté. La vidéo illustre une situation réelle que n'importe qui pourrait vivre dans sa collectivité. On peut tous aider. Soyez patient, à l'écoute et rassurant.



### 3. Promouvoir la bientraitance dans la population

26

#### Initiatives favorisant la participation des personnes âgées (quelques exemples)



[Charte de bientraitance](#)



[Théâtre débat  
« C'est quoi la bientraitance? »](#)



[Capsule vidéo :  
Témoignage de personnes hébergées en CHSLD](#)



#### PRÉSENTATION DE LA DIAPOSITIVE :

- Recommandée

**RÉFÉRENCE** au contenu de la section 2.2 du cadre de référence, page 17 :  
**Promouvoir la bientraitance**

#### **PISTES POUR L'ANIMATION :**

Le présentateur peut introduire comme suit :

La mise en valeur de la bientraitance avec la participation active des personnes âgées permet de réfléchir collectivement et d'appréhender la manière dont les acteurs impliqués (personnes âgées, personnes proches, gestionnaires d'organisation, etc.) comprennent la notion de bientraitance, de saisir comment ils se l'approprient, ce qu'ils en font au jour le jour, et ce qu'ils considèrent comme des obstacles à son déploiement ou des conditions la favorisant.

Présenter brièvement les exemples suivants et poursuivre avec une question (optionnelle) :

Connaissez-vous des initiatives de *mise en valeur de la bientraitance avec la participation des personnes âgées*? **(Les initiatives proposées devraient favoriser la participation sociale des aînés.)**

**1. La charte de bientraitance** de la résidence est issue d'un travail de réflexion collective qui entre dans le cadre du projet de vie institutionnel. Les professionnels, résidents, familles et proches ont participé à son élaboration. Cette charte est unique et propre à ce CHSLD. En effet, les termes et expressions employés dans la charte sont ceux utilisés par les participants à la réflexion.

**2. Théâtre « débat », « forum », « interactif », etc.** : L'objectif ici est de soulever la discussion, la réflexion et de lever les tabous qui empêchent d'avancer vers le mieux-être. C'est quoi la bientraitance? C'est sûrement bien plus que le contraire de la maltraitance. Lors des représentations, des patients en centre hospitalier, des personnes hébergées en EPHAD (équivalent des CHSLD au Québec) et du personnel salarié ont été invités à partager leur définition de la bientraitance en quelques mots...

**3. Capsules vidéo « Je suis... », voir autrement les résidents des CHSLD** : La campagne « Je suis », voir autrement les résidents des CHSLD, incite les gens à voir la personne au-delà de la maladie, au-delà des limites. Elle met en scène plusieurs témoignages de personnes hébergées et de proches qui nous rappellent toute l'importance de voir les personnes hébergées pour ce qu'elles sont, au-delà de leurs conditions actuelles en CHSLD.



### 3. Promouvoir la bienveillance dans la population

27

#### 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*

Votre gouvernement

Québec

#### **PRÉSENTATION DE LA DIAPOSITIVE :**

- Recommandée

**RÉFÉRENCE** au contenu de la section 2.2 du cadre de référence, page 17 :  
**Promouvoir la bienveillance**

#### **PISTES POUR L'ANIMATION :**

Le présentateur peut introduire comme suit et enchaîner en présentant un ou plusieurs des exemples de la diapositive :

- 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 (communauté, domicile, milieux de vie alternatifs, milieu de travail), ne le sont pas forcément de la même manière dans un autre.

Voici quelques exemples (diapositive) de pratiques bienveillantes :

## **1. « Des jeunes et des aînés sous le même toit » : un projet de bienveillance intergénérationnelle**

### **La cohabitation intergénérationnelle entre aînés et jeunes étudiants.**

- Profil recherché : étudiant de niveau collégial maîtrisant le savoir-vivre, prêt à s'engager dans une expérience de cohabitation en résidence pour personnes âgées en échange de bénévolat.
- La formule n'est pas nouvelle au Québec. Les résidences Les Marronniers, à Trois-Rivières, et La Roseraie, à Sainte-Foy, sont des pionnières à cet égard, offrant ce type d'hébergement à des étudiants depuis 2017. Le logement est gratuit et les repas sont fournis, moyennant de 8 à 10 heures de bénévolat par semaine.

## **2. « Réaliser une promesse client, chaque jour » en CHSLD**

**Adopter et formaliser une approche personnalisée qui est centrée sur le bien-être présent et l'émergence des émotions positives de la personne hébergée (précisions à la page 30 du cadre de référence) :**

- « **Réaliser une promesse client, chaque jour** » propose 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. Ce projet offre 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.
- **Exemple** : Un homme hébergé en CHSLD voit par la fenêtre de sa chambre un chantier de construction en évolution. L'homme ayant travaillé dans ce domaine toute sa vie, il regardait avec grand intérêt et émotion l'évolution des travaux. Il en parlait tous les jours au préposé aux bénéficiaires (PAB). Le PAB, de concert avec la cheffe d'unité et le contremaître du chantier, a organisé une visite du chantier avec l'homme hébergé, à son grand bonheur.

## **3. La roue de l'approche relationnelle :**

- Issue de plusieurs réflexions pour clarifier les attentes de bienveillance en CHSLD, la Roue de l'approche relationnelle fut créée en 2006 par les membres du comité Milieu de vie du CSSS de la Pointe-de-l'Île.
- Au cœur du programme Milieu de vie, elle représente un levier à l'amélioration de l'approche relationnelle de la part du personnel au regard de chacun des résidents en établissant 39 comportements attendus.

- La Roue met en relief l'importance du « savoir-être » du personnel au quotidien pour assurer la qualité des soins et des services. La Roue de l'approche relationnelle permet la réflexion, la prise de conscience, la formation et la clarification des attentes auprès des intervenants.
- Elle permet aussi l'évaluation concrète de l'approche relationnelle en mesurant les comportements attendus. Revu et corrigé dans sa présentation, en 2017, par l'équipe Milieu de vie du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal, le contenu de la Roue demeure d'actualité et complémentaire à la politique nationale pour contrer la maltraitance auprès des personnes vulnérables.
- Exemple : Dans une RPA, « un petit pot de la bientraitance » est mis à la disposition de tous et contient « des papiers » avec une action bientraitante d'un côté et le concept de la Roue expliqué de l'autre côté.

**Question optionnelle :**

- Qu'est-ce que ces pratiques vous inspirent pour votre milieu, votre organisation, votre collectivité?
- Comment pourriez-vous contribuer à l'application d'une pratique de bientraitance dans votre milieu?



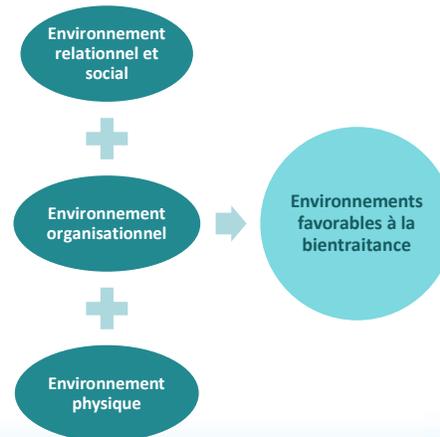
## 4. Créer des environnements favorables à la bientraitance

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.



Votre gouvernement

Québec

### PRÉSENTATION DE LA DIAPOSITIVE :

- Recommandée

### PISTES POUR L'ANIMATION :

- Présenter ce qu'est un environnement favorable à la bientraitance.
- Nommer et expliquer brièvement les trois types d'environnements à considérer dans la création d'environnements favorables à la bientraitance.

### **Un environnement relationnel et social favorisant la bientraitance, c'est :**

- un voisinage, un milieu de travail, des proches, des fournisseurs de soins et de services de la communauté qui favorisent des rapports sociaux et des relations respectueuses envers la personne âgée, ses besoins, ses attentes, etc.;
- un climat social dans un milieu donné qui favorise la diversité et qui est exempt de racisme, de sexisme ou de préjugés à l'égard de la personne âgée;
- tout mécanisme de communication (ex. : prescription médicale, contrat notarié, etc.) qui permet une compréhension et une clarté de l'information et des renseignements transmis.

**Un environnement organisationnel favorisant la bientraitance, c'est :**

- une structure, des règles et des normes établies, des modes de fonctionnement dans une organisation et un milieu qui favorisent la bientraitance envers la personne âgée;
- un soutien, des moyens, des modalités, etc. permettant au personnel d'une organisation, d'un milieu, aux proches aidants, etc. d'agir avec bientraitance envers la personne âgée.

**Un environnement physique, c'est :**

- un aménagement physique adapté aux besoins et à l'évolution de la situation de la personne âgée.

### L'EXEMPLE FICTIF DE LA COMMUNAUTÉ DE BIENNENVILLE

- La Municipalité de Biennenville souhaite en faire davantage pour favoriser la bientraitance 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.

Votre  
gouvernement



Québec

#### **PRÉSENTATION DE LA DIAPOSITIVE :**

- Facultative

#### **PISTES POUR L'ANIMATION :**

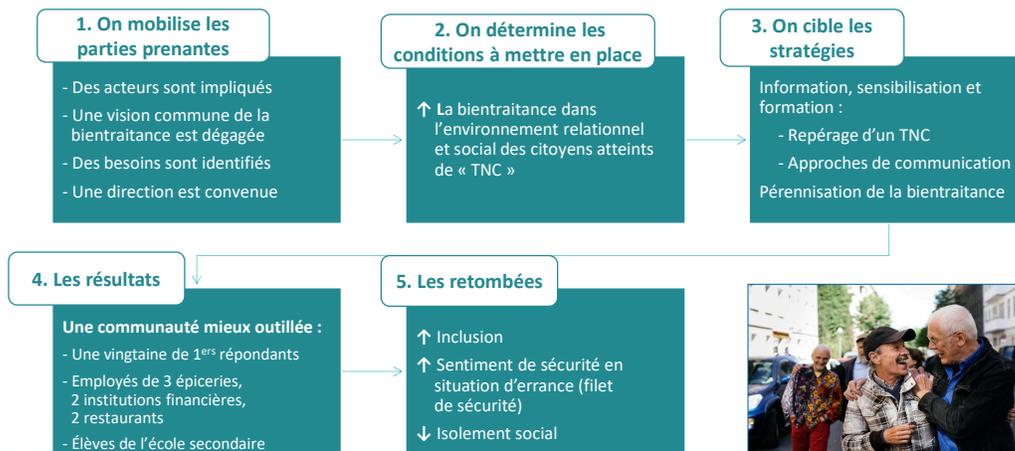
À compléter par le présentateur

#### EXEMPLE DE LA COMMUNAUTÉ DE BIENNENVILLE :

- La Municipalité de Biennenville souhaite en faire davantage pour favoriser la bientraitance des personnes âgées dans la collectivité.
- Les représentants de la Municipalité ne veulent pas agir au hasard.
- Ils ont fait appel au comité de lutte à la maltraitance et à la table des aînés de leur territoire pour les aider à planifier la démarche de bientraitance.
- Une démarche a été proposée et réalisée avec les parties prenantes du projet et des citoyens aînés ont également été impliqués.

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

30



Votre  
gouvernement

Québec

### PRÉSENTATION DE LA DIAPOSITIVE :

- Facultative

### PISTES POUR L'ANIMATION :

Le présentateur peut reprendre chacune des séquences illustrées dans la diapositive et compléter l'information par le contenu ci-dessous :

#### **1. LES PARTIES PRENANTES SONT MOBILISÉES :**

##### **Des acteurs sont interpellés et impliqués :**

- La Municipalité de Biennerville;
- Le comité de lutte à la maltraitance du territoire;
- La table des aînés du territoire;
- La société régionale d'Alzheimer;
- Des organisateurs communautaires du CISSS;
- Des citoyens aînés.

##### **Une vision commune de la bienveillance est dégagée :**

À partir de la définition gouvernementale de la bientraitance et des six principes directeurs, une vision commune de la bientraitance est convenue autour des trois éléments suivants :

- *Valoriser l'inclusion de tous les citoyens âgés, quelle que soit leur situation, leur condition ou leur particularité;*
- *Soutenir l'autonomie des personnes le plus longtemps possible dans la communauté;*
- *Impliquer les citoyens âgés dans la recherche de solutions.*

#### **Des besoins sont définis :**

- Accroître la bientraitance envers les citoyens âgés en situation de vulnérabilité.

#### **Une direction commune est convenue et priorisée :**

- Un groupe est priorisé : les citoyens atteints d'un trouble neurocognitif (TNC);
- Constats :
  - Communications limitées avec la collectivité;
  - Interactions problématiques dans la collectivité lors d'épisodes de confusion, de désorientation ou d'errance;
  - Méconnaissance de la problématique chez les citoyens et fournisseurs de soins et services, ce qui génère peu d'interactions empathiques et bientraitantes;
  - Isolement et sentiment d'exclusion chez les personnes TNC et leurs proches;
  - Inquiétude et sentiment d'impuissance chez les proches.
- Objectif : Accroître la bientraitance envers les citoyens âgés atteints d'un trouble neurocognitif (TNC) dans la municipalité de Biennenville.

#### **2. DES CONDITIONS À METTRE EN PLACE SONT IDENTIFIÉES :**

- Développer des ***environnements relationnel et social bientraitants*** envers les citoyens âgés atteints d'un TNC dans la municipalité de Biennenville :
  - Renforcer les interactions et la communication bientraitantes et inclusives envers les personnes atteintes d'un TNC.

#### **3. LES STRATÉGIES CIBLÉES :**

- Offrir une formation aux premiers répondants (repérage, communication et interventions bientraitantes auprès de citoyens TNC agités, agressifs et désorientés)

- Sensibiliser et informer les fournisseurs de services et de soins et des groupes de la population :
  - au repérage d'un TNC;
  - aux approches de communication;
  - aux ressources existantes.
- Assurer la pérennité des actions favorisant la bientraitance.

#### **4. LES RÉSULTATS :**

##### **Une communauté mieux outillée :**

- Une vingtaine de premiers répondants formés;
- Des employés de 3 épiceries, de 2 institutions financières et de 2 restaurants sensibilisés à la communication bientraitante envers les personnes TNC;
- Des élèves de 3<sup>e</sup>, 4<sup>e</sup> et 5<sup>e</sup> secondaire de l'école ont été sensibilisés à la thématique de la communication bientraitante envers les personnes TNC.

#### **5. LES RETOMBÉES :**

- Plus d'inclusion;
- Un sentiment de sécurité accru chez les personnes atteintes d'un TNC et leurs proches;
- Une diminution de l'isolement social.

**N. B. : Dans cet exemple, on met l'accent sur l'environnement relationnel et social, mais on aurait pu également mettre l'accent sur les environnements physiques et organisationnels et dégager des actions ainsi que des moyens à mettre en place pour renforcer la bientraitance dans ces environnements.**



## 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

Votre  
gouvernement

