



# La bientraitance envers toute personne âgée

Sarah Fournier

Rodrigue Gallagher

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

14 novembre 2023

# Objectifs de la présentation

Présenter :

- le contexte de la bientraitance au Québec;
- la définition et principes directeurs;
- des leviers pour favoriser une culture de bientraitance.



# Contexte de la bientraitance au Québec





## TABLE DES MATIÈRES

4

### SECTION 1

#### LA BIENTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂNÉES

- 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 BIENTRAITANCE

- 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?

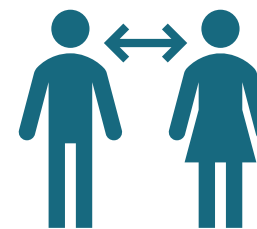
**LA BIENVEILLANCE**, qui est l'expression de l'attention, de la gentillesse, de l'empathie, de la sollicitude et de l'indulgence, repose sur le bien-être envers toute personne.



**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**

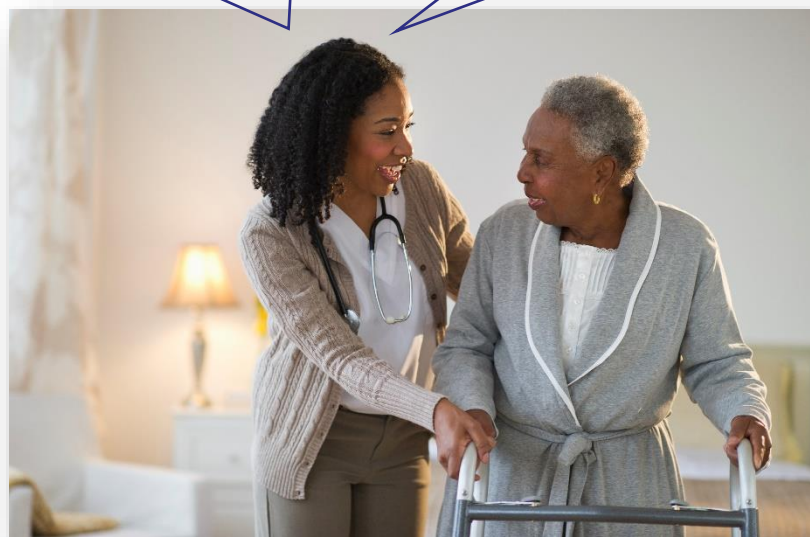
Vous devez avoir froid! Je  
vais vous amener une  
couverture. Ça va vous  
faire du bien!

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  
priviliégiée. 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.

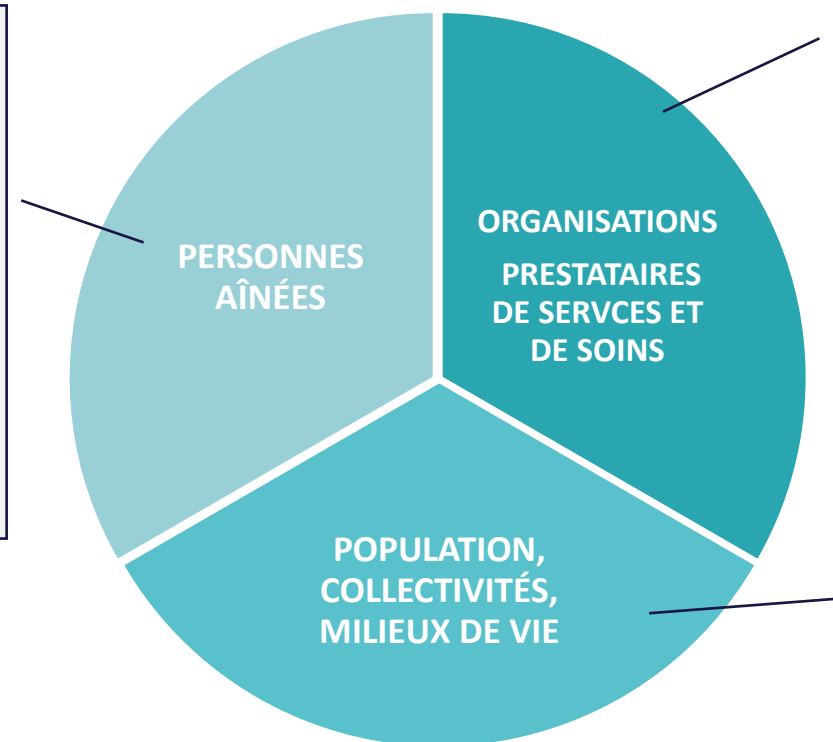
# Les six principes directeurs de la bientraitance

- 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



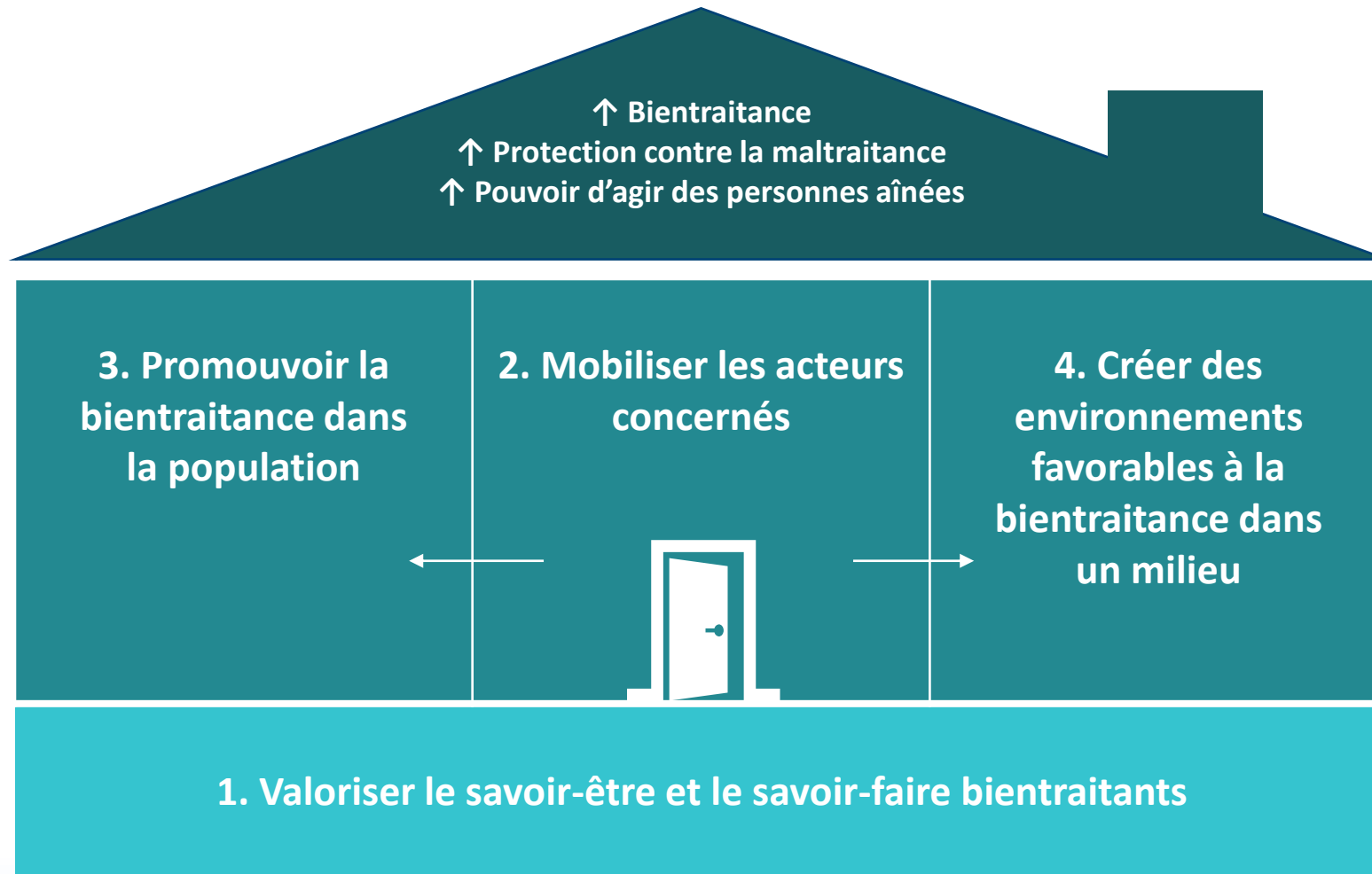
- ↑ Connaissance des personnes âgées, de leurs conditions et besoins
- ↑ Valorisation de leur travail
- ↑ Créativité

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

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



# Leviers pour favoriser une culture de bientraitance



# PROMOUVOIR LA BIENTRAITANCE





## À garder en tête!

1. Se doter d'une vision commune de la bientraitance, c'est le point de départ.
2. Considérer la personne âgée comme un partenaire et non comme un sujet passif.
3. Impliquer les personnes âgées, c'est un incontournable.
4. La bientraitance est un facteur de protection et complémentaire à la lutte contre la maltraitance.
5. La bientraitance est une responsabilité partagée entre personnes, organisations et collectivités.
6. Diversifier les stratégies visant à promouvoir la bientraitance.
7. Toute initiative visant à générer la bientraitance est bonne.

# Merci!

Pour accéder au cadre de référence  
visant à promouvoir et favoriser la  
bienveillance:

<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-003548/>

