



# Charte de la *bientraitance*

## **GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT DE LA CHARTE DE LA BIENTRAITANCE DES PERSONNES ÂÎNÉES DE L'ESTRIE**

Ce guide s'adresse aux membres de la Concertation Estrienne contre la maltraitance envers les personnes âgées, ainsi qu'aux membres des différentes Tables locales de concertation pour les aînés de l'Estrie. Il a pour objectif de vous soutenir dans vos activités de promotion de la bientraitance, et plus particulièrement dans vos démarches visant à recruter des partenaires signataires de la Charte de la bientraitance des personnes âgées de l'Estrie.

### **QU'EST-CE QUE LA CHARTE?**

La Charte de la bientraitance des personnes âgées de l'Estrie est un engagement formel par lequel chaque signataire officialise ses responsabilités. Elle repose sur neuf principes fondamentaux auxquels une organisation adhère lors de sa signature.

Ces principes visent à guider et à bonifier les pratiques quotidiennes en mettant de l'avant des valeurs telles que la participation sociale, ainsi que le respect des besoins et des volontés des personnes âgées. Par cette approche, la Charte contribue à améliorer concrètement la qualité des soins, des services et des interactions, que ce soit de la part des employés, des bénévoles ou des gestionnaires.

Pour en faciliter l'appropriation, chaque principe est accompagné d'une fiche explicative détaillée favorisant la compréhension et l'intégration de gestes simples. Des exemples d'actions plus structurantes sont également proposés afin de soutenir leur mise en œuvre.

### **QUI PEUT Y ADHÉRER?**

La Charte s'adresse à l'ensemble des organisations œuvrant auprès des personnes âgées : organismes communautaires, résidences pour aînés, établissements de santé et de services sociaux, associations d'aînés, municipalités, acteurs politiques (députés), etc.

La décision de la signer, peut être prise par le dirigeant de l'organisation. Toutefois, il est recommandé d'obtenir l'appui du conseil d'administration. À cet effet, une résolution peut être adoptée (voir la section « Boîte à outils »).



Concertation estrienne  
contre la maltraitance  
des personnes âgées

## POURQUOI SIGNER LA CHARTE?

En signant la Charte de la bientraitance, l'organisation affirme son engagement à instaurer une culture de bientraitance afin de prévenir la maltraitance. Le représentant signataire témoigne ainsi de la volonté de son organisation d'adopter des pratiques bientraitantes et doit, le cas échéant, en informer son personnel et ses bénévoles. Cette démarche peut constituer une source d'inspiration pour les équipes et offrir des repères clairs afin d'orienter les interventions auprès des employés et des bénévoles, tout en soutenant l'intégration et la formation des nouveaux membres du personnel.

Une fois la Charte signée, un autocollant « Nous sommes signataires de la Charte de bientraitance » peut être remis aux organisations afin qu'elles affichent leur adhésion auprès de la population. Cette visibilité contribue à renforcer le sentiment de confiance des clients et des visiteurs.

Les autocollants sont fournis par la coordonnatrice régionale en maltraitance. N'hésitez pas à la contacter pour vous en procurer.

## COMMENT SIGNER LA CHARTE?

L'adhésion à la Charte de la bientraitance s'effectue en remplissant un formulaire d'inscription (Forms). La gestion du registre des signataires est assurée par la coordonnatrice régionale. Vous pouvez en tout temps demander à y avoir accès.

Il est également possible de faire signer une version papier de la Charte. Toutefois, la complétion du formulaire Forms est requise afin de confirmer l'adhésion de l'organisme et de l'inscrire officiellement au registre des signataires.

Les documents explicatifs ainsi que les outils sont accessibles sur le site de Santé Estrie, dans la section dédiée à la lutte contre la maltraitance. Le code QR présent sur les outils de promotion redirige vers la page où se trouvent les outils.

## QUEL EST LE MEILLEUR MOMENT POUR FAIRE SIGNER LA CHARTE À VOS PARTENAIRES?

Dans le cadre de la Charte de la bientraitance, il est essentiel de privilégier la qualité de l'engagement plutôt que le nombre de signataires. Une adhésion réfléchie et sincère permet de donner tout son sens à la Charte et d'en favoriser l'application concrète dans les pratiques quotidiennes. En misant sur des partenaires pleinement engagés et partageant ses valeurs, nous renforçons l'impact collectif de cette démarche et favorisons des changements durables et significatifs au sein de la collectivité.

La Charte peut être signée en tout temps en remplissant le formulaire en ligne. Sa promotion peut s'effectuer dans le cadre d'activités locales, de rencontres ou de comités.

La Journée mondiale de sensibilisation à la maltraitance des personnes âgées, le 15 juin, constitue également une occasion privilégiée pour faire la promotion de la Charte et organiser des séances de signature. Plusieurs comités locaux profitent de cette journée pour tenir une activité réunissant partenaires et citoyens. Ces séances peuvent s'adresser à une seule organisation ou rassembler plusieurs signataires.



### Organisation d'une séance de signature dans le cadre d'une activité publique – étapes suggérées :

---

- Envoyer une invitation à la personne responsable de l'organisme 2 à 3 mois avant l'événement (courriel type disponible dans la Boîte à outils) ;
- Effectuer un rappel téléphonique dans les semaines précédant l'événement ;
- Prévoir une plage de 30 à 60 minutes dans la programmation, selon le nombre de participants ;
- Lors de l'événement, inviter les partenaires à se présenter à l'avant pour signer, individuellement ou en petits groupes ;
- Prévoir le matériel nécessaire : nombre suffisant de copies de la Charte, table, nappe (mauve), chaises et crayons ;
- Désigner un animateur pour présenter les partenaires, avec le soutien d'un hôte ou d'une hôtesse qui remettra la Charte aux signataires ;
- Rappeler aux signataires de s'inscrire au registre en remplissant le formulaire, en leur fournissant le code QR ;
- Remettre un autocollant aux signataires et leur suggérer de l'apposer à l'entrée de leur organisation ;
- Après l'événement, féliciter les signataires et leur offrir une visibilité (infolettre, communiqué, réseaux sociaux, photo de groupe, etc.).

### Exemples de contextes pour la signature de la Charte :

---

- Plantation d'un lilas avec lecture d'une allocution (voir la fiche Allocution de DIRA-Estrie) ;
- Lever du drapeau mauve (notamment dans les municipalités) ;
- Activité de réseautage avec bouchées et cocktails ;
- Conférence sur la bientraitance ;
- Toute autre activité de mobilisation.

### COMMENT SOUTENIR LES SIGNATAIRES DE LA CHARTE?

Le principal défi lié à la Charte consiste à la maintenir vivante au sein des milieux signataires. Voici quelques pistes pour soutenir l'intégration de ses principes et favoriser leur application concrète après la signature.

Lors de leur adhésion, en remplissant le formulaire en ligne, les organisations acceptent d'être contactées par le comité local. Vous êtes donc légitimés à effectuer des suivis auprès d'elles.

- Mettre en valeur, lors d'événements internes, les organisations qui innovent en faveur des personnes âgées ;
- Faire connaître leur engagement en tant que signataires de la Charte dans vos infolettres, sur vos réseaux sociaux, dans le journal municipal, etc. ;
- Les inviter à partager leurs initiatives en complétant le bilan annuel des bons coups, afin de reconnaître leurs actions bienfaitantes et de diffuser des exemples inspirants, accompagnés de photos ;
- Cibler chaque année quelques (3 à 4) partenaires signataires pour effectuer un suivi personnalisé ;
- Mettre en place des rencontres virtuelles réunissant les signataires de votre région afin de favoriser le partage des bons coups, de l'état d'avancement et des améliorations mises en place.



## RÔLES ENTOURANT LA CHARTE :

Afin de clarifier les responsabilités et d'assurer une cohérence entre les actions menées aux niveaux local et régional, les rôles de chacun sont définis comme suit :

### > *Comité local :*

- Promouvoir la Charte au sein des comités, lors d'activités locales et auprès des milieux visés ;
- Distribuer les autocollants aux nouveaux signataires ;
- Soutenir les organisations signataires dans la mise en œuvre des principes (relances, rappels, diffusion des outils transmis par le niveau régional, etc.) ;
- Informer la coordonnatrice régionale des enjeux observés et des besoins exprimés par les signataires, dans une optique d'amélioration continue.

### > *Coordonnatrice régionale :*

- Assurer l'impression des autocollants et leur distribution aux réseaux locaux de services (RLS) ;
- Élaborer des publications Facebook à être relayées par les comités locaux, notamment lors de moments clés (mois de la fraude, 15 juin, Journée des aînés, etc.) ;
- Effectuer des rappels auprès des tables locales de concertation pour les aînés ;
- Mettre à jour les documents et les outils sur le site de Santé Estrie ;
- Transmettre la liste des signataires sur demande ;
- Évaluer la possibilité d'organiser des activités à portée régionale destinées aux signataires (ex. : conférences, événements, etc.).

Inspirées du *Cadre de référence Favoriser la bientraitance envers toute personne aînée, dans tous les milieux et tous les contextes* (MSSS, 2023), voici quelques conditions clés pour soutenir une démarche mobilisatrice :

1. Privilégier la participation et l'implication des personnes aînées ou de leurs représentants dans la démarche ;
2. Encourager la contribution de divers acteurs, afin de bénéficier de points de vue et d'idées complémentaires favorisant l'instauration d'une culture de bientraitance ;
3. Impliquer des décideurs qui croient au projet et qui souhaitent s'engager. L'appui formel et l'engagement de ceux-ci sont un point de départ essentiel à la création d'environnements favorables à la bientraitance.
4. Être à l'écoute des besoins des partenaires. Leur expérience, leur expertise, ainsi que les ressources et le temps qu'ils peuvent consacrer, enrichissent la qualité de la démarche ;
5. Privilégier une approche participative, souple et inclusive, plutôt qu'une approche stricte et formelle ;
6. Convenir d'un langage commun et d'une vision partagée de la bientraitance ;
7. Développer des solutions adaptées aux besoins exprimés localement, inspirées de pratiques reconnues en matière de bientraitance.

