



Charte de la *bientraitance*

LA CHARTE DE LA BIENTRAITANCE, C'EST QUOI?

QU'EST-CE QUE LA BIENTRAITANCE :

La bientraitance consiste à respecter pleinement chaque personne, ses besoins et ses choix, y compris lorsqu'elle exprime un refus. Elle se manifeste par des attitudes et des gestes empreints de collaboration, ainsi que par le respect des valeurs, de la culture, des croyances, du parcours de vie et des droits de chacun.

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

QU'EST-CE QUE LA MALTRAITANCE :

La maltraitance se produit lorsqu' « une attitude, une parole, un geste ou un défaut d'action appropriée, singulier ou répétitif, se produit dans une relation avec une personne, une collectivité ou une organisation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse chez une personne adulte » (Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, 2022).

En 2019, selon l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ), près de 6 % des personnes de 65 ans et plus vivant à domicile, soit environ 78 900 personnes, ont déclaré avoir vécu au moins une situation de maltraitance au cours de la dernière année. Il est difficile d'évaluer précisément l'ampleur de la maltraitance, car il s'agit d'une réalité complexe souvent associée à des émotions comme la peur, la honte ou l'incompréhension limitant donc son repérage. Dans certains cas, il arrive que la personne touchée ne reconnaisse pas que la situation qu'elle vit constitue de la maltraitance. Adopter des pratiques de bientraitance devient alors un moyen de prévenir et de contrer la maltraitance.

LA CHARTE, C'EST QUOI :

La *Charte de la bientraitance* est un **engagement moral, professionnel et collectif** d'offrir un environnement respectueux, sécuritaire et humain pour les personnes âgées qui utilisent les services des organismes signataires.

EN SIGNANT LA CHARTE, VOUS CONTRIBUEZ À :

- Lutter contre la maltraitance envers les aînés au sein de votre collectivité.
- Accroître le sentiment de sécurité des aînés ainsi que le sentiment de compétence des employés appelés à intervenir avec humanité.
- Contribuez à l'augmentation du bien-être collectif.



Concertation estrienne
contre la maltraitance
des personnes âgées

QUI PEUT SIGNER LA CHARTE ?

La Charte s'adresse à toutes organisations soucieuses du bien-être des aînés et qui désirent contribuer au développement d'une collectivité bientraitante.

QUAND CHAQUE ACTION COMPTE

Avant de procéder à la signature, il est recommandé de prendre le temps de lire attentivement les principes et de réfléchir aux actions concrètes pouvant être mises de l'avant au sein de votre organisation. Il est essentiel de bien comprendre le sens de cet engagement ainsi que les implications qu'il comporte.

Les principes de la Charte ne s'appliquent pas uniformément à l'ensemble des organisations ; il est donc tout à fait possible de débiter par des actions ciblées, adaptées à votre réalité.

Lorsque certains principes ne semblent pas directement applicables, il demeure pertinent de mettre en place des actions favorisant l'accès à l'information sur les ressources disponibles et contribuant à instaurer un climat de confiance envers l'organisation.

Les principaux défis d'une démarche de bientraitance tiennent dans son application et sa mise à jour continue. Reposant sur des valeurs, une posture et un savoir-être, elle n'est jamais complètement acquise : elle doit constamment guider les actions individuelles et collectives, ce qui exige une adaptation continue.

Par ailleurs, comme les principes de bientraitance sont interreliés, une seule amélioration au sein de votre organisation peut renforcer plusieurs dimensions à la fois. Certaines actions peuvent ainsi se rattacher à plusieurs principes, puisqu'elles contribuent simultanément à différents aspects de la bientraitance.

Afin de favoriser l'adhésion de votre équipe, il est important de lui présenter la Charte et ses principes. Voici donc quelques concepts clés pour appuyer cette présentation.

AVANT LA RENCONTRE :

- Prenez connaissance des principes de la Charte.
- Réfléchissez aux pratiques déjà en place dans votre équipe.
- Identifiez quelques exemples concrets applicables à votre milieu.

PRÉSENTATION À L'ÉQUIPE :

- Expliquez les raisons ayant motivé l'adhésion de l'organisation.
- Présentez la Charte comme un cadre de référence visant à orienter les réflexions et les pratiques.
- Mettez de l'avant les actions déjà mises en place par le personnel.
- Invitez l'équipe à s'exprimer sur le sujet, sur les principes ainsi que sur les pistes d'amélioration qu'elle souhaite mettre en œuvre.

Lorsqu'ils sont pleinement intégrés, les principes portés par la Charte constituent un levier de mobilisation favorisant l'instauration d'un climat de travail sain.

De plus, grâce au *Bilan annuel des bons coups*, accessible dans la section *Boîte à outils*, vous pourrez mettre en valeur, tout au long de l'année, les actions réalisées et les réussites de votre équipe.

Adopter la Charte, c'est garantir la qualité de vos services ainsi qu'un accompagnement respectueux et bientraitant envers les aînés.

