



Charte de la *bientraitance*

PRINCIPE 1 – OFFRIR UN ENVIRONNEMENT BIEN TRAITANT

Dans une perspective de promotion, d'un environnement bien traitant, il est essentiel d'établir une relation authentique et régulière avec les personnes qui fréquentent votre organisation. Cette proximité permet de mieux comprendre leurs besoins. En demeurant attentifs à leur réalité et en favorisant un dialogue ouvert, il sera plus facile d'adapter notre environnement

ACTIONS BIEN TRAITANTES

1. Actions simples et immédiates dans l'environnement

- Assurer un stationnement, une entrée et des trottoirs sécuritaires et bien entretenus en toute saison.
- Installer des mains courantes ou des rampes d'accès pour faciliter l'entrée et la sortie.
- Prévoir des barres d'appui dans les salles de bain pour la sécurité.
- Offrir des sièges adaptés à l'entrée.
- Aménager des espaces de repos confortables (zones ombragées, assises adéquates).
- Installer des bancs le long des parcours piétonniers.
- Afficher une signalisation claire et lisible (gros caractères).

2. Améliorations de l'environnement physique

- Aménager l'ensemble du territoire avec une bonne luminosité
- Dans les milieux de vie, maintenir un environnement propre et sécuritaire.
- Aménager des espaces communs chaleureux (intérieurs et extérieurs).
- Prévoir des corridors plus larges lors de rénovations.
- Offrir des bornes libre-service adaptées (« grand texte »).
- Dans les services informatisés, simplifier les interfaces numériques et offrir une assistance humaine comme alternative.
- Permettre les paiements sans contact.

3. Adaptations personnalisées pour soutenir l'autonomie

- Ajuster temporairement l'environnement selon l'évolution de l'autonomie d'une personne (ex. : suite à une blessure), selon ses besoins et ses attentes.



4. Sensibilisation et information

- Diffuser l'information sur les ressources d'aide.
- Afficher une politique claire de « tolérance zéro envers la maltraitance » visible pour les clients et les employés.

5. Actions organisationnelles structurantes

- Mettre en place une procédure de plainte simple et confidentielle.
- Offrir une formation obligatoire au personnel.
- Mise en place ou mise à jour les politiques internes (version claire, courte et affichée)
- Réaliser un audit annuel du milieu : observation des interactions, confidentialité, ambiance, satisfaction des personnes âgées.

