

ACTES

JOURNÉE

ÉCHANGE-ACTION

24 NOVEMBRE 2016



« Nous
avons

*Tous ensemble, en bienveillance
pour les aînés et adultes vulnérables
de Montcalm!*

TABLE DES MATIERES

CONFERENCE QU'EST-CE QUE LA BIENTRAITANCE?	66
CONFERENCE DE L'ASSOCIATION BELGE « RESPECT SENIORS ».....	86
S'ENGAGER, C'EST AGIR	99
CONCLUSION	105
ANNEXE A : CHARTE DE LA BIENTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES AINEES DE LANAUDIÈRE.....	107
ANNEXE B : POLITIQUE POUR CONTRER LE HARCELEMENT ET L'INTIMIDATION EN RESIDENCE POUR AINES.	108
BIBLIOGRAPHIE ET REFERENCES	117

CONFÉRENCE QU'EST-CE QUE LA BIENTRAITANCE?

Par Professeure Marie Beaulieu Ph.D,
titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées,
Université de Sherbrooke

La bientraitance : Plus que l'envers de la maltraitance !

Marie Beaulieu, P.h. D., titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées ^{1,2,3}

Caroline Pelletier, M. Serv. Soc., Coordonnatrice du projet DAMIA ^{1,3}
Roxane Leboeuf, M. Serv. Soc., Coordonnatrice de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées ^{1,3}

1) Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées
2) Centre de recherche sur le vieillissement du CIUSSS de l'Estrie-CHUS
3) Université de Sherbrooke

Tous ensemble, en bientraitance pour les aînés et personnes vulnérables de Montcalm! 24 novembre 2016

Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées
Research Chair on Mistreatment of Older Adults

Remerciements au financeur

Famille Québec

Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées
Research Chair on Mistreatment of Older Adults

Plan

- **Partie 1 : Maltraitance**
 - Lutte contre la maltraitance au Québec
 - Définition
 - État des connaissances
- **Partie 2: Bientraitance**
 - Clarification conceptuelle
 - Définition
 - État des connaissances
- **Partie 3 : Bientraitance en action**
 - Projet Leonardo da Vinci «BENE»: un projet évalué et validé
 - Exemples de bonnes pratiques
 - Au Québec

3

Introduction

Lutte contre la maltraitance

Au Québec (et ailleurs dans le monde)

- Près de 40 ans de pratique
- Politiques publiques et documents ministériels non spécifiques
- Plan d'action spécifique
- Corpus de recherche (30 ans +)

Promotion de la bientraitance

- Concept très européen francophone
- Répandu autrement à travers le monde (qualité de vie, qualité de soin, meilleures pratiques, juste action, etc.)

Partie 1 : Maltraitance

5

Lutte contre la maltraitance au Québec

Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015 (prolongation 2017) (MFA, 2010)

- 4 actions structurantes
- 30 mesures
- 13 ministères et organismes gouvernementaux engagés



6

Maltraitance : Définition

Il y a maltraitance quand un **geste singulier** ou **répétitif**, ou une **absence d'action** appropriée, se produit dans une **relation où il devrait y avoir de la confiance** et que cela **cause du tort** ou de la **détresse** à une personne âgée.

(Traduction libre de l'OMS, 2002 par Gouvernement du Québec, 2010 p.17).

7

Maltraitance : État des connaissances (1)

Terminologie de la maltraitance envers les personnes âgées (2016)



© Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal; Ligne Aide Abus Aînés; Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées; Ministère de la Famille, Secrétariat aux Aînés, Gouvernement du Québec, 2016.

8

Maltraitance : État des connaissances (2)

La maltraitance envers les aînés est un **problème complexe** et **multifactorielle** nécessitant l'adoption d'une approche axée sur le **travail de collaboration** entre les divers **secteurs et disciplines** afin de la **prévenir** et de la **contrer**.

Nécessaire complémentarité

des disciplines

Une seule discipline, organisme ou secteur de travail ne peut posséder l'ensemble des ressources, des services et l'expertise nécessaires pour répondre à une demande si diverse.

des approches, stratégies, mécanismes d'intervention

Une seule approche ou stratégie, ou un seul mécanisme, ne peut point enrayer la maltraitance.

(Beaulieu, 2015) 9

Maltraitance : État des connaissances (3)

3 actions de base (en sus de Spencer et al, 2008)



Partager une définition commune



S'assurer que tout mécanisme mis en place est effectivement implanté



Évaluer les retombées de nos actions

10

Maltraitance : État des connaissances (4)

Mécanismes génériques (16)

- Changements de la culture (âgisme, perte autonomie, qualité de soutien, etc.)
- Comité des usagers
- Conseil de famille
- Coroner (décès suspect)
- Droit criminel
- Droits de la personne (droits humains)
- Formation (toute personne amenée à interagir avec personne âgée)
- Guichet ou portail unique
- Intercession
- (Advocacy)/Défense de droits
- Ombudsman/protecteur du citoyen (ou spécifique aux personnes âgées)
- Politique de prévention de la maltraitance
- Poursuites
- Reconnaissance du problème
- Règlements, lois, normes
- Sélection du personnel
- Sensibilisation (public, personnes âgées elles-mêmes)

11

Maltraitance : État des connaissances (5)

Mécanismes propres aux milieux d'hébergement (17)

- Accréditation
- Certification
- Changements à la culture du milieu
- Charte des droits des résidents/usagers
- Conseil/comité des résidents / usagers
- Coroner (enquêtes sur décès suspects)
- Formation du personnel
- Inspections
- Nombre d'employés et ratios du personnel
- Sélection du personnel
- Normes de soins/règlements
- Ombudsman de soins de longue durée
- Politique de « tolérance zéro »
- Promotion de bonnes pratiques de soins
- Règlements, lois et normes
- Signalement obligatoire / protection pour signalement
- Loi (protection spécifique) pour personnes en hébergement ou en situation de vulnérabilité

12

Maltraitance /Bientraitance (1)

Analyse de 9 documents publics du Québec

Peu de clarification conceptuelle

(Beaulieu et Crevier, 2010)

13

Maltraitance /Bientraitance (2)

Principales conclusion de ce travail

(Beaulieu & Crevier, 2010, p. 85)

1) Terme **bientraitance** n'apparaît dans aucun des neuf documents analysés.

3) Majorité des documents analysés « **attaquent de front** » la question de la maltraitance.

4) Un **mal à éradiquer**, un **fléau silencieux** et **mal connu à disséquer sur la place publique**, un **problème social** qui doit être regardé de près dans une société où le pourcentage d'aînés est en croissance.

2) Par contre, visée éthique de **bientraitance**, soit la volonté d'encourager chez soi comme chez les autres une **bonne pratique** et de **bonnes attitudes**, transcende constamment.

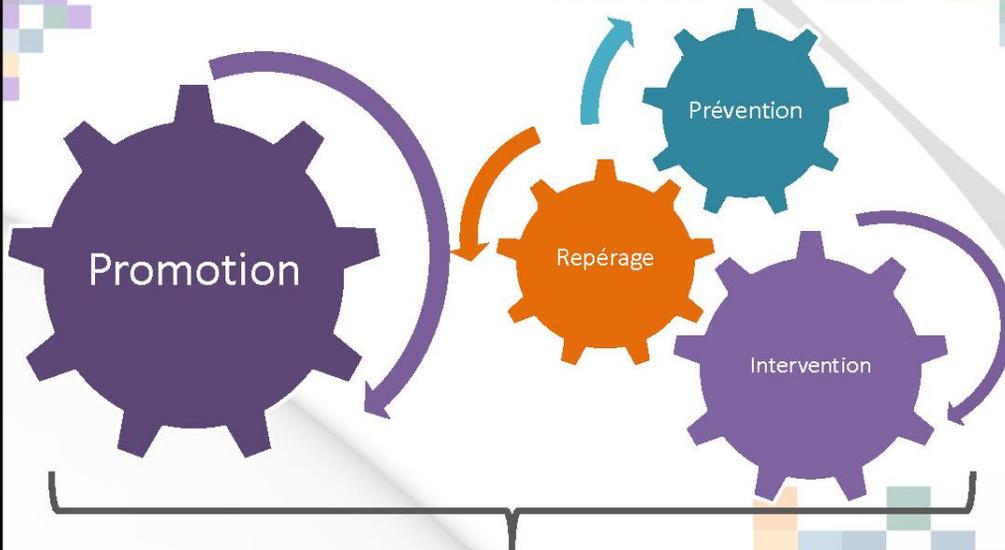
5) Politiques publiques québécoises adoptent une posture affirmée de **résolution de problèmes** en cherchant à orienter des services et à **promouvoir des pratiques efficaces**.

14

Maltraitance /Bientraitance (3)

Promotion de la bientraitance

Lutte contre la maltraitance



Approches complémentaires à conjuguer



Partie 2: Bienveillance

- Clarification conceptuelle
- Définition
- État des connaissances

17

Clarification conceptuelle (1)

Aucun équivalent en anglais

Si ce n'est que des références aux **bons soins** (*good care* ou *good cure*), aux **meilleures pratiques** (*best practices*) ou aux **pratiques probantes** (*evidence-based practices*)

Qui mettent
l'accent sur
l'efficacité du geste
posé

Sans
s'attarder à la
visée éthique

Sans s'attarder à
ses effets sur la
personne vers
qui il est dirigé

18

Clarification conceptuelle (2)

La bientraitance se pose toujours dans un **contexte donné**, non exempt d'une **perspective historique et socioculturelle** relativement à quelque chose, et exprime la volonté **d'encourager chez soi comme chez les autres une bonne pratique et de bonnes attitudes**.

Ce faisant, elle s'accompagne de **nombreux appels à la prudence**.

Qu'est-ce que
l'accès à
l'efficacité du
proposé

« Le respect a bien meilleur goût que la nourriture ou la boisson »
(traduction libre, WHO, 2002, p. 21).

19

Clarification conceptuelle (3)

Traiter

Bien-traiter

Bientraitance

Qu'est-ce que
l'accès à
l'efficacité du
proposé

20

Clarification conceptuelle (4)

« La bientraitance est un objectif **individuel et collectif**, reposant sur des **valeurs partagées**, qui ne se forge pas dans l'abstrait des concepts mais dans toute la **réalité des relations humaines**, vers lesquelles il faut tendre, à l'écoute des attentes d'une société en pleine évolution. Elle est, ..., un **horizon de valeur, un horizon de cœur.** »

(Schmitt, 2013, p. xix)

« Le premier jalon de la bien-traitance, c'est donc d'**interrompre la répétition de l'échec et de l'incompréhension.** »

(Casagrande, 2013, p. 33)

21

Définition (1)

- Définition adaptée de Boissière-Dubourg (2014):

« La bientraitance évoque une **action volontariste** qui ne peut se faire qu'avec de la **bienveillance**. Elle vise à **promouvoir le bien-être de l'ainé** et des **gens avec qui il interagit (ou est en rapport)**. C'est la culture du respect de la personne et de son histoire, de sa dignité et de sa singularité afin de favoriser son mieux-être et de conserver son estime de soi. La bientraitance, c'est aussi un ensemble de petites attentions qui permet à celui qui les reçoit d'être considéré comme une personne. Chacun de nous est donc concerné !»

Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (2016)

22

Définition (2)

- Définition de l'ANESM (2008):

La bientraitance est « une **culture** inspirant les **actions individuelles** et les **relations collectives** au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être des usagers en **gardant à l'esprit le risque de maltraitance**»

23

État des connaissances (1)

La bientraitance (en milieu d'hébergement)

- Permettrait l'amélioration des pratiques.
- Favorise une meilleure qualité de vie pour les intervenants:
 - Espaces de réflexion mis à leur disposition
 - Outils de travail réflexifs mis à leur disposition
 - Encadrement et soutien accru dans la résolution des problèmes.
- La bientraitance suppose la conjugaison de:
 - Savoirs (Guerdoux et Samacoits, 2011).
 - Savoir-être
 - Savoir-faire

24

État des connaissances (2)



Comportements bienveillants dans les milieux d'hébergement ayant une visée éthique:

Bienveillance

- Reconnaissance de l'autre
- Relations interpersonnelles basées sur le **respect** et **l'acceptation de la singularité de l'autre**
- Prendre soin, soutenu par les approches du care et par la **sollicitude**
- Accompagnement dans un souci de **favoriser l'autonomie**
- **Empathie**
- Congruence entre la pensée et les gestes des personnes
- **Regard positif et inconditionnel** qui permet d'accueillir l'autre sans jugement

Buissière-Dubourg (2014)

25

État des connaissances (3)

Principes de qualité des services

- Respecter les droits de l'homme, les libertés fondamentales ainsi que la dignité humaine
- Être centré sur la personne
- Prévenir la perte d'autonomie et réadapter
- Être disponible
- Être facilement accessible
- Être financièrement abordable
- Être complet
- Être continu
- Être fondé sur les résultats et les preuves
- Être transparent
- Être attentif au genre et à la culture

(WEDO, 2010-2012)

26

État des connaissances (4)

Domaines d'action des services de qualité

- Prévenir et lutter contre la maltraitance et la négligence envers les personnes âgées
- Impliquer les personnes âgées et soutenir leur participation
- Garantir des conditions et un environnement de travail de qualité et investir dans le capital humain
- Développer une infrastructure adaptée
- Développer une démarche en partenariat
- Développer une bonne gouvernance
- Développer une communication et une sensibilisation adéquates

(WEDO, 2010-2012)

27

Partie 3 : Bientraitance en action

- **Projet Leonardo da Vinci «BENE»: un projet évalué et validé**
- **Exemples de bonnes pratiques**
 - Au Québec

28

Quelques programmes évalués

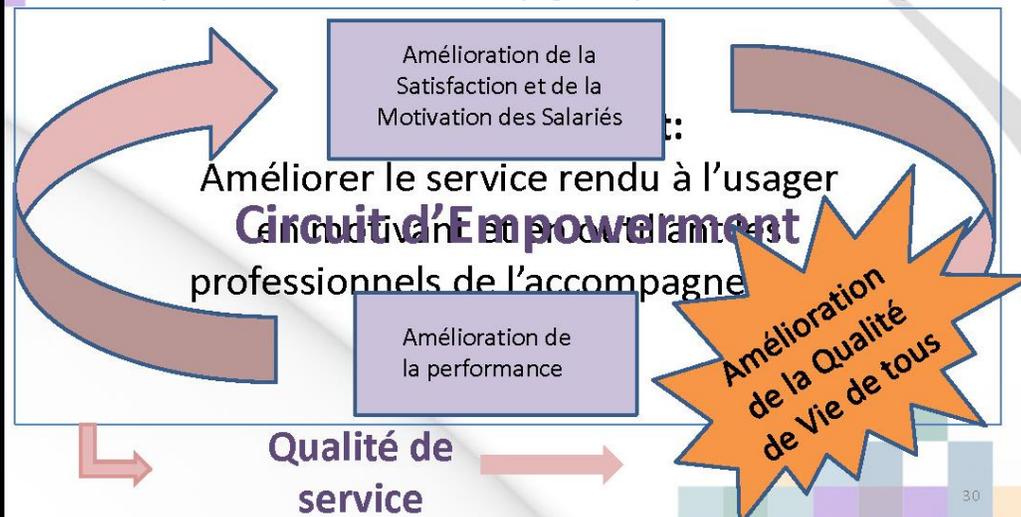
- Surtout en milieu de soins (ambulatoire et prolongé)
- Bientraitance présentée comme une composante d'une démarche qualité

On observe
l'accroissement
l'efficacité du
projet

29

Projet Leonardo da Vinci «BENE»: un projet évalué et validé (Lesuisse, 2013, p.56)

Représentation de la bientraitance par les usagers en situation de handicap, leurs familles et leurs accompagnants professionnels en Europe.



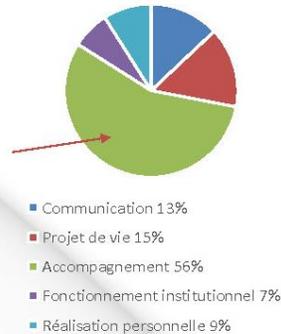
30

Projet Leonardo da Vinci «BENE»: un projet évalué et validé (Lesuisse, 2013, p.60)

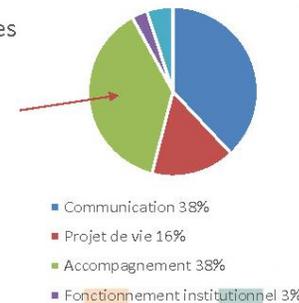
La bientraitance pour les usagers



La bientraitance pour les familles



La bientraitance pour les professionnels



Projet Leonardo da Vinci «BENE»: un projet évalué et validé (Lesuisse, 2013)

• Accompagnement selon les usagers

- ✓ Procure un bien-être physique
- ✓ Qualitatif
- ✓ Permet d'anticiper les changements
- ✓ Modalités de relation avec le personnel prennent leur importance
- ✓ Permet de maintenir ou de développer le bien-être psychique
- ✓ Se traduit par la proposition d'activités intéressantes

l'accès
l'efficacité de
posé

Projet Leonardo da Vinci «BENE»: un projet évalué et validé (Lesuisse, 2013)

Points de vue partagés

- Culture de l'autodétermination et de l'inter-responsabilité
- Bienveillance est un projet dynamique
- Bienveillance est une posture professionnelle qui s'apprend
- Évaluation de la qualité de vie de l'utilisateur est une mesure essentielle de la bienveillance

Trois enjeux

On est d'abord bienveillant avec les autres par **éthique** et par **professionnalisme**, parce qu'on a choisi d'exercer un métier qui touche l'humain

On est aussi bienveillant avec les autres parce que, d'une certaine manière, cela revient à **être bienveillant avec soi-même**

On est enfin bienveillant par **pragmatisme**

Exemples de bonnes pratiques au Québec



Exemples de bonne pratiques au Québec



Approche milieu de vie (CHSLD)



MADA (Municipalité amie des aînés)

36

Conclusion

18

Conclusion

Bonnes pratiques

Chaque organisme doit soutenir ses membres dans la promotion de la bienveillance

Existence de divers mécanismes de lutte contre la maltraitance, de mécanismes de surveillance de la qualité et de recours internes et externe au RSSSS,

Nécessite un modèle adaptable pour chaque organisme

38

Merci !

Vous pouvez contacter la Chaire et visiter son site Internet (informations en accès libre)

www.maltraitancedesaines.com



Chaire de recherche sur la maltraitance
envers les personnes âgées
Research Chair on Maltreatment of Older Adults

Références

- Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux [ANESM]. (2008). *Recommandation de bonnes pratiques professionnelles. La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre*. ANESM: Paris, 51p.
- Beaulieu, M. et Crevier, M. (2010). Contre la maltraitance et promouvoir la bientraitance des personnes âgées, *Gérontologie et Société*, 133 (2), 69-87.
- Beaulieu, M., Lebœuf, R., Calvé, J. avec la collaboration des membres de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (juin 2016). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022*. Mémoire présenté par la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées. Sherbrooke : Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées. 25 p.
- Beaulieu, M. (17 juin 2015). *Lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées et promouvoir la bientraitance: qu'est-ce que la recherche nous indique?* Présentation dans le cadre du Forum des partenaires pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées – 4^e édition.
- Boissière-Dubourg, F. (2014). *De la maltraitance à la bientraitance* (2e édition). Paris, France : Éditions Lamarre.
- Guerdoux, E., & Samacois, P. (2011). Et si nous étions tous maltraitants?, *La Revue francophone de gériatrie et gérontologie*, 18(179), p.465-469.
- Lesuisse, C. (2013). Perception de la bientraitance par les acteurs et les bénéficiaires de la «prise en soin». Dans M. Schmitt (Eds), *Bientraitance et qualité de vie* (Chapitre 5, pp.55-77). Issy-les-Moulineaux cedex: Elsevier Masson SAS.
- Ministère de la Famille et des Aînés [MFA]. (2010). *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*. Gouvernement du Québec, 83 p.
- Pratique de pointe pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal; Ligne Aide Abus Aînés; Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées; Ministère de la Famille, Secrétariat aux Aînés, (2016). Terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées. 2p.
- WEDO, 2010-2012 (2012). *Cadre européen de Qualité pour les services de soins et d'accompagnement aux personnes âgées. Principes et lignes directrices pour le bien-être et la dignité des personnes âgées*. Récupéré à http://wedo.ttp.eu/system/files/24171_WeDo_brochure_A4_48p_FR_WEB.pdf

Par Dr Nicolas Berg
(président fondateur)



Respect Seniors est l'agence wallonne (Belgique) de lutte contre la maltraitance des aînés.



L'organisation belge offre un service d'écoute et d'accompagnement psychosocial pour toutes situations ne respectant pas les aînés. L'organisation a des points de service (antennes) dans différentes villes de Wallonie, des équipes compétentes constituées de plusieurs professionnels, des comités pluridisciplinaires — intersectoriels, à la manière dont la région de Lanaudière a plusieurs comités de prévention de la maltraitance.

Respect Seniors est en lien avec la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les aînés de l'Université de Sherbrooke depuis quelques années déjà. Les représentants de l'organisation étaient de passage au Québec lors de notre événement et ont accepté de se joindre à nous.

Les différents volets de mission de Respect Seniors sont présentés dans l'article 382 du Code wallon de la santé et de l'action sociale, soient :

- « une assistance au bénéfice des aînés en matière de maltraitance, notamment par la mise sur pied, la gestion et le suivi d'un numéro d'appel téléphonique gratuit;
- l'organisation d'actions, d'information et de sensibilisation de la maltraitance à destination du public, notamment via la création d'un site Internet;
- l'organisation de formations au bénéfice de professions susceptibles d'être confrontées à des cas de maltraitance;
- l'échange d'informations, de statistiques ou de bonnes pratiques avec des associations ou organisations similaires dans les Régions ou Communautés limitrophes ou dans d'autres pays. »

Comme d'autres organisations d'ici au Québec, ils offrent aussi un théâtre-débat sur la question de la maltraitance.

Pour plus d'information sur cette organisation : www.respectseniors.be

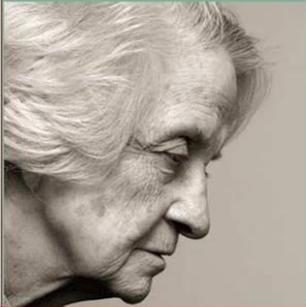
Voici leur présentation PowerPoint lors de notre événement :



RESPECT SENIORS

*Agence wallonne de lutte contre la
maltraitance des aînés*

Comité Agir contre la maltraitance de Montcalm
« Nous avons tous un rôle à jouer »
24 novembre 2016



Contributions des « petits belges » :
Docteur Nicolas Berg – Président,
Dominique Langhendries - Directeur

Sommaire



- 1. Présentation de Respect Seniors**
- 2. Méthodologie d'accompagnement**
- 3. Statistiques**

Sommaire



- 1. Présentation de Respect Seniors**
- 2. Méthodologie d'accompagnement**
- 3. Statistiques**

Le décret



DÉCRET DU 3 JUILLET 2008

Le décret wallon :
décision politique majeure
étape marquante
dans la lutte contre la maltraitance des aînés
LANCEMENT DE L'AGENCE LE 12 MAI 2009



Missions de l'Agence



1° une **assistance** au bénéfice des **personnes âgées** en matière de maltraitance, notamment par la mise sur pied, la gestion et le suivi d'un **numéro d'appel téléphonique gratuit**

2° l'organisation **d'actions**, **d'information** et de **sensibilisation** de la maltraitance à destination du public, notamment via la création d'un **site Internet – www.respectseniors.be**

3° l'organisation de **formations** au bénéfice de professionnels susceptibles d'être confrontés à des cas de maltraitance

4° l'échange d'informations, de **statistiques** ou de **bonnes pratiques** avec des associations ou organisations similaires dans les Régions ou Communautés limitrophes ou dans d'autres pays



La structure de l'association

Une équipe

Un conseil d'administration pluraliste

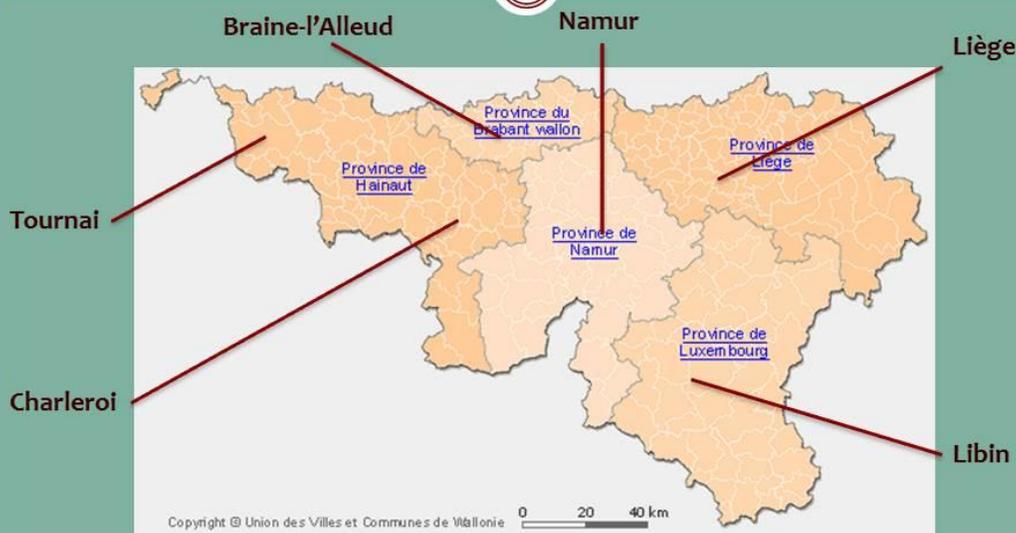
Un siège social :

un directeur, une coordinatrice, une secrétaire, une juriste

Les antennes :

Travail en binôme : une psychologue et une assistante sociale par antenne

Les 6 antennes



Objet de travail



Pour définir une situation de maltraitance :

Définition (article 378 du CWASS)

« *Tout acte ou omission commis par une personne ou un groupe de personnes qui, au sein d'une relation personnelle ou professionnelle avec une personne âgée, porte ou pourrait porter atteinte physiquement, moralement ou matériellement à cette personne* ».

Ressenti de l'aîné

Formes de maltraitance



Maltraitance psychologique

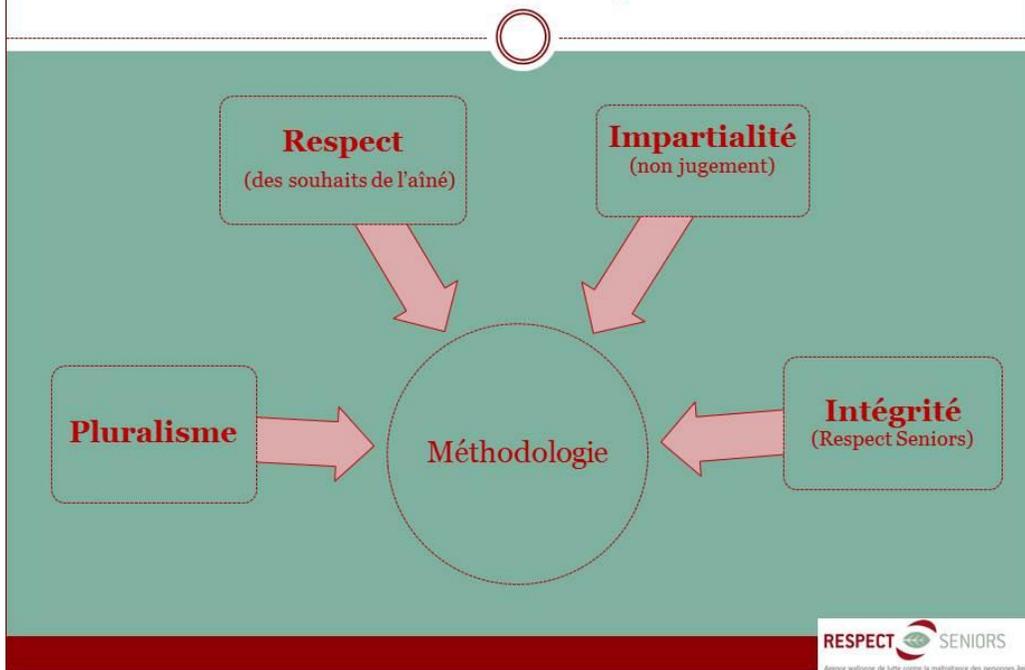
Maltraitance financière

Maltraitance physique

Maltraitance civique

Négligences

Les valeurs de Respect seniors



Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des personnes âgées

Sommaire

1. Présentation de Respect Seniors
2. Méthodologie d'accompagnement
3. Statistiques

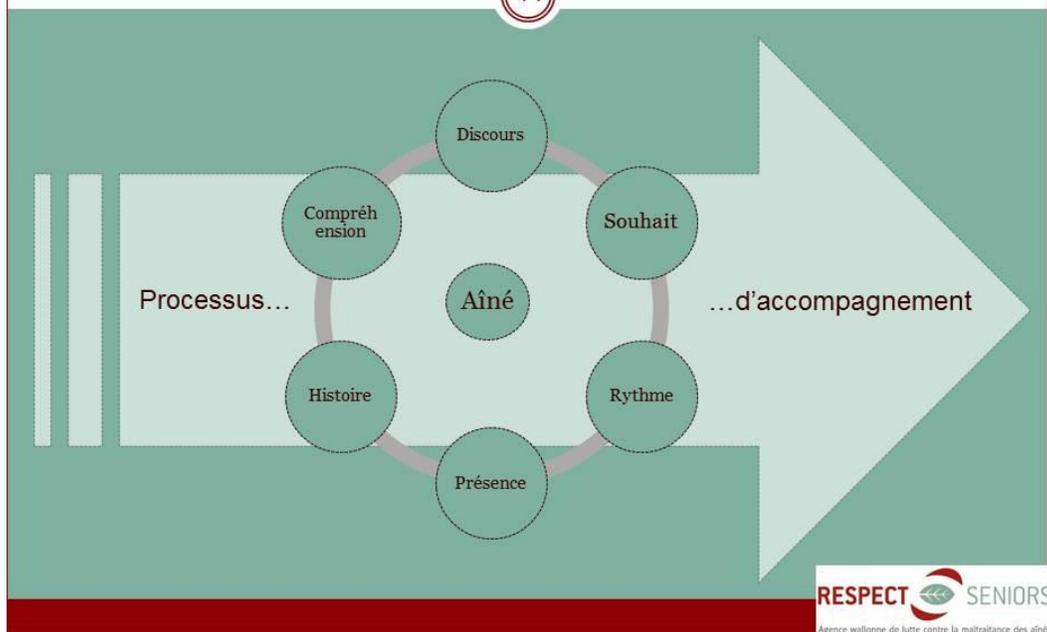
Philosophie d'accompagnement

13

**Basée sur la mise au centre
des préoccupations de l'aîné
pour toutes interventions !**

Philosophie de Respect Seniors

14



Les Principes d'intervention

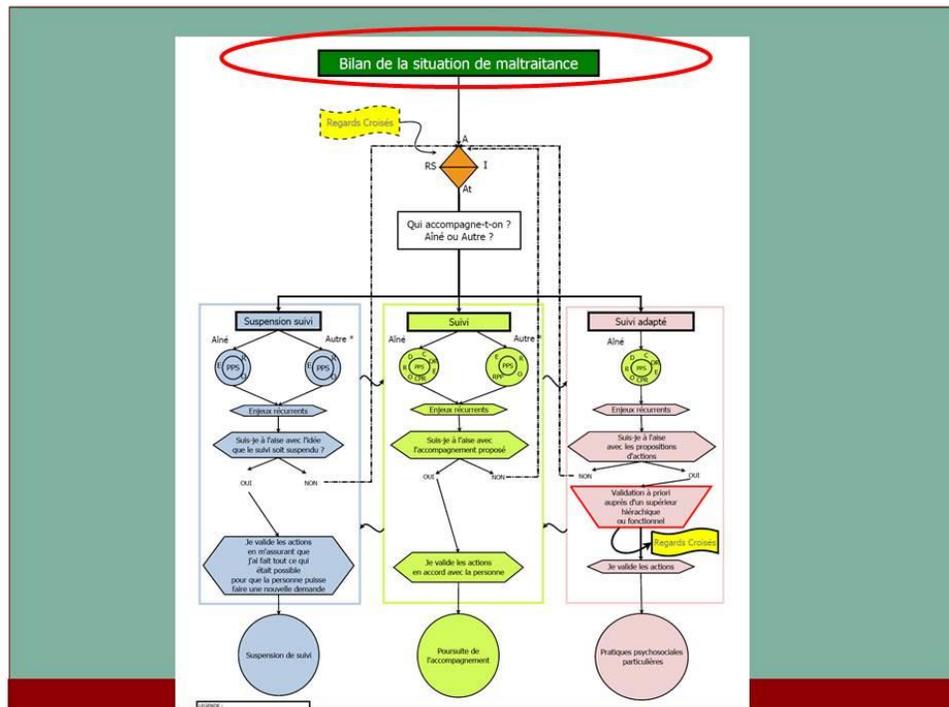
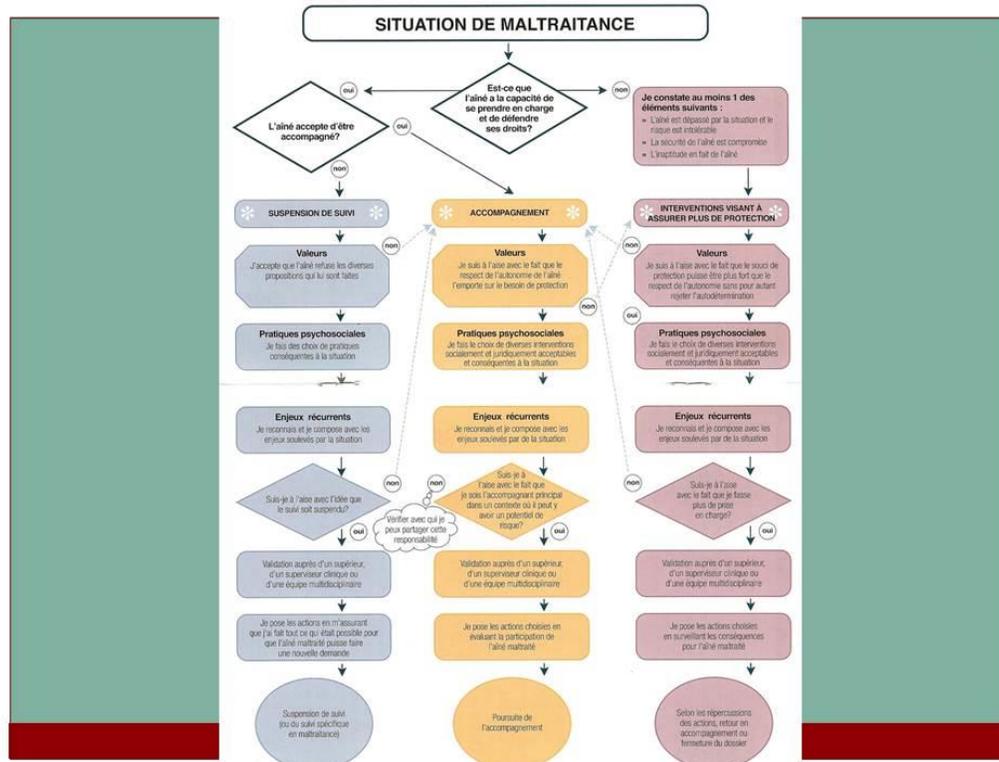
- **Niveau d'intervention**
- **Secret professionnel**
- **Secret professionnel partagé**
- **Respect de l'anonymat**
- **Service psychosocial**
- **Accessibilité**
- **Souci de proximité**

Historique : acceptabilité

Octobre 2012 – mission de coopération Wallonie-Bruxelles-Québec

Test d'acceptabilité au sein de l'équipe de Respect Seniors.

=> Adhésion de l'équipe + volonté d'adapter et d'intégrer l'outil EN MAINS de Marie Beaulieu dans notre fonctionnement.





RESPECT  **SENIORS**

Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des personnes âgées

Sommaire



- 1. Présentation de Respect Seniors**
- 2. Méthodologie d'accompagnement**
- 3. Statistiques**

Appels 2015

Contenu identifiable <u>96.25%</u>	2933	Aide maltraitance	1821
		Fiche de liaison	1112
Erreurs, blagues, appels muets <u>3.75%</u>			113
Total <u>100 %</u>			3047

747 / 540 dossiers traités

Forme principale de maltraitance évoquée

Psychologique	34,94 %
Négligences	20,53 %
Financière	18,07 %
Civique	13,52 %
Physique	11,25 %
Inconnue	1,87 %

Profil des aînés décrits comme « victimes » : lieu de vie

Domicile	71,75%
Institution	26,64 %
Inconnu	1,61 %

Profil du premier appelant

Famille	37,62 %
Personne âgée qui appelle elle-même	26,24 %
Professionnel	20,88 %
Entourage (ami, voisin)	11,38 %
Autre	2,68 %
Inconnu	1,20 %

Profil de « l'auteur désigné »

Famille	64,12 %
Professionnel (institution)	17,80 %
Entourage (amis, voisins)	7,23 %
Autre professionnel	4,15 %
Inconnu	2,95 %
Autres	2,41 %
Personne âgée elle-même	1,34%

RESPECT SENIORS

Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des personnes âgées

A.s.b.l. Respect Seniors – Statistiques 2015

« Vieillir, c'est être jeune depuis plus longtemps que les autres »



MERCI DE VOTRE
ATTENTION

RESPECT SENIORS

Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des personnes âgées

S'ENGAGER, C'EST AGIR

Pour cette activité de fin de journée, chaque participant avait dans sa pochette une feuille d'idées et d'actions à compléter, en lien avec la maltraitance. Un élément de mise en scène a été introduit dans le but de créer un point d'ancrage (comme en programmation neurolinguistique), en lien avec un souvenir positif de réussite et l'affirmation choisie par le participant. Lorsque le participant était prêt, il était invité à réciter son choix en appuyant le bouton « on » de la télécommande de téléviseur disponible sur la table. Ce point d'ancrage ainsi créé permettra de rappeler l'action choisie à chaque fois que la personne appuiera le bouton « on » d'une télécommande...! Voici le résultat de cet exercice!



Je m'engage à soutenir le mouvement de la lutte à la maltraitance envers les aînés, ainsi qu'à faire la promotion de comportements de bientraitance en faisant.....:

Les réponses : *présenter la Charte de la bientraitance à ma municipalité/continuer d'en parler et d'animer des ateliers de formation ou de sensibilisation /être attentive aux aînés de mon entourage /restant toujours à l'affût et en diffusant dans mon réseau le numéro de la ligne Aide Abus Aînés/en aidant l'instauration d'une politique sur le harcèlement et l'intimidation/en étant attentive autour de moi et être plus à l'écoute/en offrant toute l'écoute et le respect possible envers les aînés que je côtoie dans le cadre de mon travail/référer aux organismes communautaires et en diffusant l'information de la journée échange-action/faisant la promotion du « Oui à la bientraitance des aînés dans Lanaudière »/continuant de participer au Comité Agir/demeurant à l'affût et en partageant mes*

connaissances/m'attardant un peu plus sur mes propres actions en tant que prof. de santé/sensibilisant les gens aux notions d'aptitude versus inaptitude /développant les activités de Respect Seniors/informant mon entourage/continuant d'offrir des services de qualité à mes clients. Donc ouverture, disponibilité et non-jugement/informant mes collègues des signes de maltraitance/Offrant mon écoute et mon soutien à une personne qui veut porter plainte, dénoncer, et obtenir des conseils avec la maltraitance/partageant les infos dans mes conférences/étant plus patiente et à l'écoute/agissant/poursuivant mon engagement avec mes partenaires/offrant mon écoute et mon soutien à une personne qui veut porter plainte et dénoncer/distribuant le matériel promotionnel/poursuivant mon implication avec le comité AGIR/installant bien en vue dans mon organisation la politique contre le harcèlement/présentant à mon organisme la Charte de la bientraitance des aînés, et en amenant mon organisme à l'adopter/transférant rapidement les cas qui me seront soumis/



Pour y répondre vous pouvez compléter l'une de ces phrases :

☞ C'est le fun, je..... :

Les réponses : *Je fais la promotion de la bienveillance avec les aînés dans Lanaudière/J'offre mon écoute et mon soutien aux aînés/suis plus attentive aux signes qui peuvent survenir en cas d'abus/suis contente de ma journée/travaille avec d'autres en équipe/fais la promotion pour aider les personnes âgées de mon entourage/j'ai un bon bout de chemin de fait/distribue du matériel promotionnel/vais me coucher moins niaiseux/*

☞ Mon idée folle est de..... :

Les réponses : *Former des bénévoles en encourageant les organismes à faire appel au Centre Communautaire et Bénévole de la Matawinie — CCBM /rassembler, propager, partager.../rendre les gens heureux/sensibiliser mon entourage aux actes de bienveillance/de n'avoir plus aucun cas de maltraitance dans Lanaudière/participer à une autre journée de la sorte/*

☞ Je suis volontaire pour :

Les réponses : *Offrir mon écoute à une personne qui a besoin de se plaindre/distribuer le matériel (dépliants, brochures)/aider/diffuser de l'information dans des organismes dont je fais partie/pour présenter la Charte de la bienveillance à mon organisation/continuer de distribuer du matériel promotionnel/représenter la Table SAD Autray au Comité régional pour la Bienveillance/soutenir au travers de mon travail/instaurer des actions visant à lutter contre la maltraitance/répondre aux besoins des autres/faire vivre la politique Tolérance zéro/écouter les personnes qui sont dans le besoin/arrimer une charte de bienveillance à une politique de lutte contre la maltraitance/offrir mon écoute et mon soutien à qui veut porter plainte en lien avec la maltraitance/organiser une activité de sensibilisation Aîné Avisé/*

☞ J'ose..... :

Les réponses : *en parler et être proactive dans mon milieu/parler aux autres/en parler/rejoindre le plus de personnes possibles/m'engager/me joindre au comité de rédaction d'une politique de Tolérance zéro à la maltraitance/intervenir lorsque je suis témoin d'intimidation, de maltraitance ou d'impatience face à un aîné/*



☞ Je mets en place..... :

Les réponses : *Des attitudes de bienveillance / de rapporter les infos à mon organisme / De faire une assemblée / un service pour les aînés / la promotion de la politique / charte Tolérance zéro /*

☞ Avec les partenaires, je..... :



Les réponses : *Je fais la promotion des ateliers « Vigie Aînés » du CCBM / Des discussions avec mes amies, je propose d'en jaser / une activité de sensibilisation « Demain sera un autre jour » / des ateliers de bricolage à la FADOQ, aider les aînés à les réaliser / des formations et de la sensibilisation pour les professionnels avec qui je travaille — service de gériatrie à l'hôpital / une journée d'information / des conférences et des ateliers / un repas de Noël / des rencontres / des activités de formation et de sensibilisation / la distribution du matériel promotionnel /*

Actions potentielles à cocher (beaucoup de participants ont plutôt choisi de remplir les phrases avec les espaces blancs : révéfier les résultats)

- ☞ Je fais la promotion de : « OUI à la Bienveillance des aînés dans Lanaudière »
- ☞ Je présente à mon organisation, la charte de la Bienveillance envers les aînés de Lanaudière et mon organisation y adhère ***une personne à coché cette option**
- ☞ J'instaure une politique de harcèlement et d'intimidation dans mon organisation
- ☞ Je joins le comité consultatif après la journée/échange — Nous avons tous un rôle à jouer — 24 novembre 2016 ou je joins le comité Agir contre la maltraitance dans Montcalm
- ☞ J'offre mon écoute ou mon soutien à une personne qui veut porter plainte, dénoncer, obtenir conseil en lien avec la maltraitance
- ☞ Je réfère, je l'aide à prendre contact ou je l'accompagne auprès d'une ressource : CLSC, CAVAC, organisme communautaire, corps policier, Ligne Aide Abus Aînés, etc.
- ☞ J'organise une activité de sensibilisation : Aîné-Avisé, Demain sera un autre jour
- ☞ Je sensibilise, je fais de la prévention ou j'instaure des actions visant à lutter contre la maltraitance et promouvoir la bienveillance dans mes règlements internes ou mes politiques d'organisme, politiques municipales ou d'entreprise, etc. ***une personne a coché cette option**
- ☞ Je distribue du matériel promotionnel (crayons bannières), dépliants, brochures.

CONCLUSION

Nous tenons à remercier chaleureusement tous les participants qui ont nourri tous les échanges lors de la Journée Échange-Action « Nous avons tous un rôle à jouer ».

Les constats de la journée ont confirmé l'importance du maintien de la concertation et de travailler tous ensemble dans cet important dossier qu'est la prévention de la maltraitance envers les aînés et les adultes vulnérables, de même que le développement d'une société de bienveillance.

Les rôles de chacun demeurent à approfondir, ainsi que d'unir nos efforts afin que nous puissions atteindre un arrimage optimal entre les différents acteurs. C'est en ce sens que le Comité Agir contre la maltraitance dans Montcalm poursuivra ses actions, notamment en donnant suite à cet événement et aux échanges qui ont eu lieu, tout cela viendra nourrir notre comité ainsi que son prochain plan d'action.

Un grand merci à tous, ce fut une expérience enrichissante à tous les niveaux !



ANNEXE A : CHARTE DE LA BIENTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂNÉES DE LANAUDIÈRE

Ici un exemple de la Charte, telle qu'elle a été adoptée par la municipalité de Chertsey (Lanaudière) et bon nombre d'organismes et municipalité de la région.

CHARTE DE LA BIENTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂNÉES DE LANAUDIÈRE

ATTENDU QUE les aînés peuvent présenter un niveau élevé de vulnérabilité;

ATTENDU QUE les personnes qui œuvrent auprès des aînés ou les côtoient doivent contribuer à leur bienveillance;

ATTENDU QUE la maltraitance auprès des aînés est une forme de discrimination au sens de la Charte des droits et libertés de la personne; La présente déclaration propose aux personnes qui œuvrent auprès des aînés ou les côtoient d'adhérer aux principes suivants :

EN CONSÉQUENCE : Il est proposé par M. Robert Lacombe, appuyé par M. Camille Solomon et résolu unanimement que la Municipalité de Chertsey adhère à la Charte de bienveillance de Lanaudière auprès des aînés, en demandant à ses citoyens œuvrant auprès des aînés ou les côtoyant, d'adhérer aux principes suivants :

- Nous assurons aux aînés un traitement exempt de toute manifestation d'abus;
- Nous assurons aux aînés un environnement exempt de maltraitance;
- Nous prenons les mesures nécessaires pour que les personnes qui œuvrent auprès des aînés, ou les côtoient, adoptent une attitude positive à leur égard;
- Nous assurons la confidentialité des informations obtenues, relatives au dévoilement de situations de maltraitance sauf si la personne aînée a donné son consentement pour les divulguer;
- Nous prenons les mesures nécessaires pour contrer les manifestations de violence ou de maltraitance verbales, psychologiques, physiques et financières ainsi que les gestes, les moqueries et les insinuations;
- Nous soutenons dans leurs démarches les aînés victimes d'abus et de maltraitance;
- Nous convenons d'inclure les notions de prévention de la maltraitance dans les activités de sensibilisation et de formation.

En foi de quoi la municipalité de Chertsey adhère à la Charte de la bienveillance auprès des aînés

Représenté par Michel Surprenant, maire Signé à Chertsey le 4 juillet 2016.

Politique pour contrer le harcèlement et l'intimidation en résidence pour aînés

1. But :

Contribuer à éliminer les situations problématiques et les comportements inappropriés qui portent atteinte à la santé, à la sécurité et à l'intégrité des résidents.

2. Champs d'application

Tous les résidents, le personnel, la direction et les membres du conseil d'administration sont concernés et ont respectivement des responsabilités quant à l'application de la présente politique contre le harcèlement et l'intimidation.

3. Déclaration de principes

À titre de membres du conseil d'administration et de la Direction de la résidence (NOM DE LA RÉSIDENCE) nous devons assurer à tous, un environnement sain et sécuritaire, libre de toute forme d'abus, d'agression, de harcèlement, de violence et d'intimidation

- ▶ Nous ne tolérons aucune situation qui porte atteinte à l'intégrité physique, psychologique ou morale des résidents.
- ▶ Nous encourageons dans la résidence des rapports sains entre les personnes, fondés sur le civisme et le respect mutuel.
- ▶ Nous prêtons assistance à chaque personne victime de harcèlement et d'intimidation; nous encourageons celles-ci à déposer une plainte; nous en assurons le suivi; nous veillons à agir en cas de représailles

4. Responsabilité de la gestion

Le conseil d'administration assure l'application et le suivi de la politique par des mesures de prévention et d'intervention.

5. Définitions

Définitions tirées du dictionnaire de droit

Âgisme : processus par lequel des personnes sont stéréotypées et discriminées

en raison de leur âge et qui s'apparente à celui du racisme et du sexisme.

Harcèlement : conduite vexatoire caractérisée par la répétition d'actes ou de paroles ou par des comportements qui sont intentionnellement offensants, méprisants ou hostiles à l'égard d'une ou de plusieurs personnes et qui entraînent des conséquences qui leur sont nuisibles.

Harcèlement psychologique : conduite vexatoire se manifestant par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, lesquels portent atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de la personne et qui entraîne, pour celle-ci, un milieu néfaste.

Intimidation : Tout comportement, parole, acte ou geste délibéré ou non à caractère répétitif, exprimé directement ou indirectement, y compris dans le cyberspace, dans un contexte caractérisé par l'inégalité des rapports de force entre les personnes concernées, ayant pour effet d'engendrer des sentiments de détresse et de léser, blesser, opprimer ou ostraciser. (Loi sur l'instruction publique, art.13 par.1.1)

6. Moyens de prévention

Les mesures de prévention visent à réduire le phénomène du harcèlement et de l'intimidation auprès des résidents. Ainsi, le conseil d'administration pourrait :

- Analyser le climat de la résidence afin de déceler des situations de harcèlement ou d'intimidation qui pourraient nuire à la qualité de vie des résidents et les mesures ou actions préventives à mettre en place.
- Élaborer les facteurs de protection favorisant un bon climat :
 - Faire connaître la présente politique à tous (résidents, membres du personnel, membres du conseil administration)
 - Connaître les ressources du milieu (organismes et institutions) et établir des collaborations (au besoin)
 - Mettre de l'avant divers moyens ou activités de sensibilisation tels que : formation, atelier d'échange, etc.

- Former les membres du personnel ou du conseil administration
 - Encourager l'aide entre les pairs
 - Favoriser une vie communautaire par l'organisation d'activités sociales
- Encourager les comportements et les attitudes de respect et de civisme entre les résidents :
 - Se doter d'un code de vie (civilité, cohérence, constance, conséquence)
 - Se doter d'un code d'éthique pour les membres du personnel et du conseil administration
 - Se doter d'une procédure pour les visiteurs.

7. Mesures d'intervention

7.1 Le signalement :

Un incident relié au harcèlement ou à l'intimidation peut être signalé à l'une ou l'autre des personnes suivantes :

- a) À toute personne en qui vous avez confiance et/ou qui peut aider à faire les démarches
- b) À la direction générale ou un membre du conseil d'administration
- c) L'intervenant en soutien communautaire
- d) À la police communautaire

Le conseil d'administration pourra consigner toute situation dès qu'il en est informé. Ainsi, en compilant les incidents liés à du harcèlement ou de l'intimidation, le conseil d'administration sera en mesure d'améliorer l'efficacité de la présente politique.

7.2 L'intervention :

Le conseil d'administration doit contribuer à redresser les situations problématiques en matière de harcèlement ou d'intimidation qui sont portées à sa connaissance, en étant à l'écoute des résidents, en mettant fin à une conduite inacceptable et en imposant des mesures correctives lorsque nécessaire.

Le conseil d'administration et la direction traiteront les situations de harcèlement et d'intimidation avec impartialité. Selon la situation, le conseil d'administration veillera à :

- Renseigner les résidents sur leurs droits et leurs obligations.
- Accompagner et assister, sur demande, un résident dans toute démarche qu'il entreprend, y compris lorsqu'il désire porter plainte.
- Assurer les mesures de protection de la victime.
- Rencontrer la personne ayant des comportements de harcèlement ou d'intimidation.
- Effectuer une analyse de l'événement et voir à l'application de mesures correctives (voir au point 9) à l'égard de l'auteur des faits constatés, s'il y a lieu.
- Proposer des solutions à la victime afin de lui assurer un milieu de vie sain et exempt de harcèlement et d'intimidation.

7.3 Le suivi :

Dans le cadre d'une intervention, un suivi est indispensable à une lutte efficace contre le harcèlement ou l'intimidation en résidence. Il passe par :

- La nécessité de maintenir le lien avec la victime lors de l'analyse de la plainte.
- La mise en place de mesures de communication selon la situation.
- La connaissance de la présente politique par tous les résidents et le respect de son application.

7.4 La référence :

Le conseil d'administration pourra référer toute personne victime de harcèlement ou d'intimidation vers une ressource appropriée, afin de bien répondre à sa situation.

Voir la liste des ressources d'aide en annexe.

8. Dépôt et processus de traitement de la plainte

À moins de circonstances exceptionnelles, la plainte doit être faite dans les 30 jours de l'événement ou des événements y donnant naissance et elle sera traitée conformément au processus de traitement de la plainte joint à la présente.

9. Mesures correctives

Sera responsable de la présente politique le directeur général (ou autre personne désignée) et c'est lui qui, au besoin et après consultation, décidera de la ou des mesures correctives qui s'imposent, en fonction notamment de la gravité du comportement prohibé et autres circonstances pertinentes.

Ces mesures pourraient être :

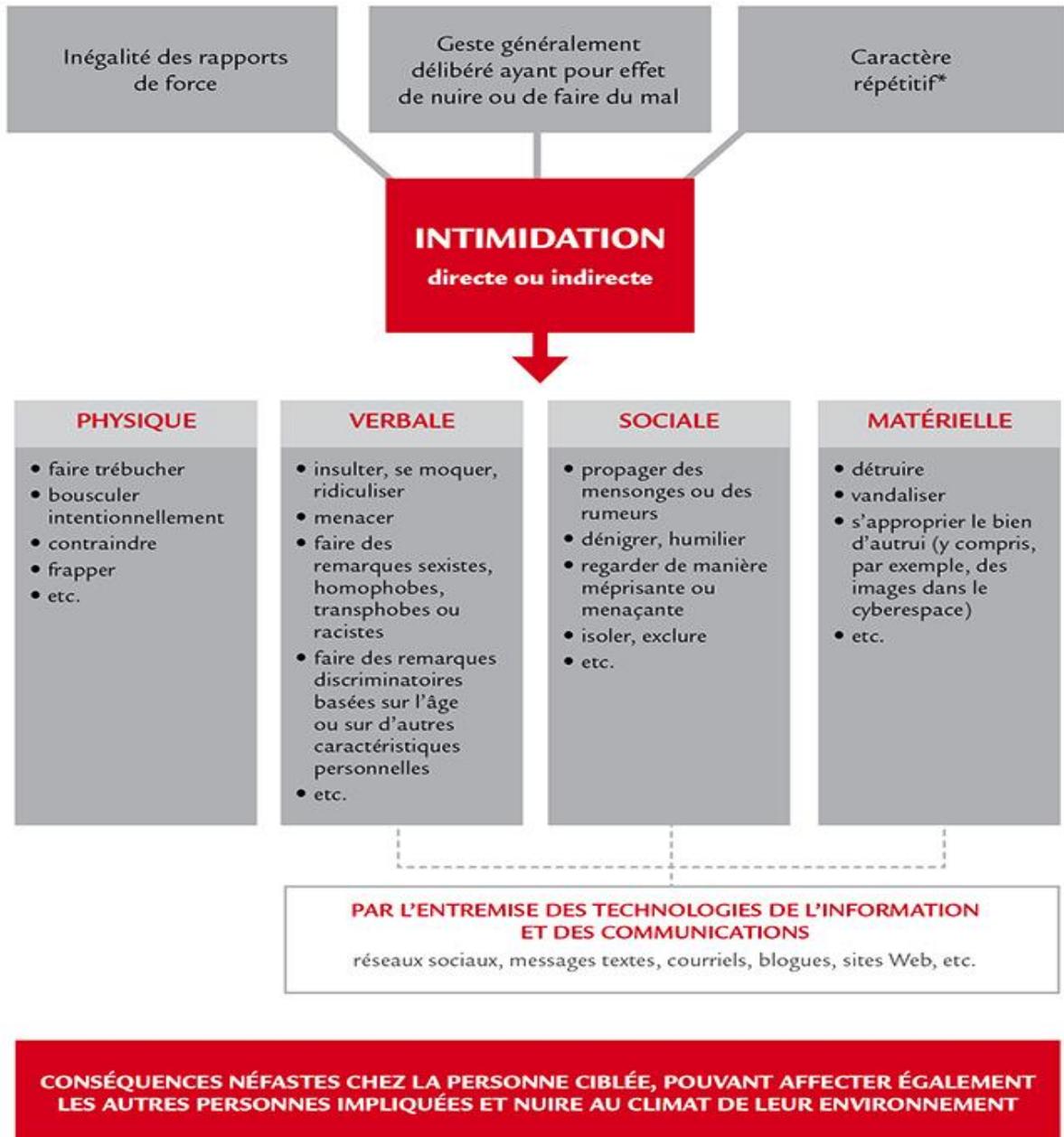
- Demande de présentation d'excuses officielles;
- Réprimande verbale ou écrite;
- Référence auprès d'une personne ressource pour consultation;
- Éviction ou toutes autres mesures discrétionnaires selon les lois en vigueur.

10. Mesures de soutien

Services d'accompagnement et de soutien par la personne intervenante et/ou par entente avec des organismes aidants.

Annexe 1 (de la politique)

CARACTÉRISTIQUES ET MANIFESTATIONS DE L'INTIMIDATION



* Selon le contexte, certains gestes uniques objectivement graves peuvent aussi être associés à des actes d'intimidation sans présenter un caractère répétitif. Par exemple : voies de fait causant des lésions, voies de fait armées ou menaces de mort.

Annexe 2 (de la politique)

**Observations en matière d'intimidation et de harcèlement
dans les résidences pour personnes âgées.**

	Des exemples d'actions
Exclusion :	<ul style="list-style-type: none"> • Exclure quelqu'un : <ul style="list-style-type: none"> ✓ D'une table; ✓ D'une conversation (on parle ensemble... mêle-toi de tes affaires); ✓ D'une activité (elle ne sera pas capable, on ne l'invite pas); ✓ Refuser d'intégrer une personne dans un groupe (c'est mon groupe de carte pas le sien); ✓ Avertir une personne qu'on ne veut pas la voir au bingo dans la soirée sinon...; ✓ Défendre à des personnes à s'asseoir près de telle personne. • Nier sa présence (faire comme si elle n'était pas là.); • L'éloigner (marcher plus vite qu'elle et la semer); • Ne plus lui parler; • S'arrêter de parler quand une personne arrive et recommencer à parler quand elle repart; • Dire des faussetés ou médire au sujet d'une personne. • Affronter une personne à plusieurs (ex. : dire ses 4 vérités à une personne quand on est en groupe); • Faire fâcher une personne : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Salle à manger : une personne s'assoit toujours à la même place. Quelques résidents se donnent le mot pour la devancer à chaque repas et la faire fâcher. On rit d'elle; ✓ Retarder toujours la même personne qui se rend au déjeuner... pour la voir choquée...; • Contrôler une salle communautaire et les gens ne peuvent plus y aller. • Empêcher une personne de parler : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Empêcher une personne de s'exprimer (tu parles trop, tais-toi, je ne veux plus t'entendre); ✓ Interrompre constamment une personne; ✓ Lui interdire de parler aux autres; ✓ Interdire à mes amis de lui parler (ne parle pas à un telle);

**Observations en matière d'intimidation et de harcèlement
dans les résidences pour personnes âgées (suite)**

Dévaloriser et déconsidérer une personne :	<ul style="list-style-type: none"> ● Ridiculiser la personne (qu'elle soit présente ou pas); ● L'humilier; <ul style="list-style-type: none"> ✓ 13— Insulter, harceler, humilier, se moque des limitations physiques et intellectuelles d'une personne; ✓ Rire de quelqu'un; <ul style="list-style-type: none"> ▪ De sa façon de s'habiller; ▪ En riant de sa façon d'être (c'est une vieille fille, elle capote sur la religion, on ne peut pas lui parler de sexe).
	● Destabiliser la personne, se moquer de ses goûts, de ses choix politiques, de ses convictions. Faire des allusions désobligeantes;
	● L'injurier;
	● Répandre des rumeurs ou répandre la mauvaise nouvelle; (comme dans la parabole des trois passoirs de Socrate : si on ne peut vérifier la véracité, si l'info n'est pas utile, si c'est pour raconter quelque chose de négatif, mieux vaut se taire);
	● Parler d'une personne quand elle n'est pas là;
	● Dire à plusieurs personnes ce qui se passe dans la vie d'une autre personne (ou ce qu'on croit qu'il se passe dans sa vie) Non respect de la vie privée : faire la différence entre donner des nouvelles de quelqu'un et raconter sa vie aux autres;
	● Porter un jugement parce qu'une personne ne reçoit pas de visite... ou en reçoit trop... ou parce qu'elle a beaucoup d'aide;
	● Médire;
	● Faire du dénigrement;
	● La harceler sexuellement : (faire des allusions juste pour rire ou juste pour la mettre mal à l'aise);
	● Prétendre qu'elle a des problèmes de santé (santé mentale, Alzheimer, santé physique);
	● Lui imposer une tâche humiliante (toujours lui demander des faire une tâche que nous ne voulons pas faire);
	● La dénigrer devant les autres;
	● Surveiller constamment, essayer de toujours la prendre en défaut;
	● Rejeter toute opinion, la considérer comme sans aucune valeur. (Tu connais rien, t'es un gros petit rien!!!)
● Ne pas considérer ses opinions (tu ne sais pas de quoi tu parles, tu connais rien, on sait bien t'es de la famille de... t'es une Tremblay...);	

**Observations en matière d'intimidation et de harcèlement
dans les résidences pour personnes âgées (suite)**

Discréditer le travail (ses activités ou sa participation à la vie de groupe)	<ul style="list-style-type: none"> • Ne plus lui donner de tâches à réaliser; • Décourager le travail de quelqu'un; • Simuler des erreurs; • Lui faire porter le chapeau pour nos erreurs; • Faire en sorte qu'elle se trompe; • Faire en sorte que ce qu'elle fait ne réussisse pas. (ça ne marchera pas).
Nuire à une personne :	<ul style="list-style-type: none"> • Faire du bruit pour déranger la locataire qui demeure en dessous; • Empêcher une personne de franchir un corridor en lui barrant la route alors qu'elle est attendue par un taxi. • Menacer la personne. • Se fier sur ce que les gens disent d'une personne au lieu de se faire sa propre idée;

BIBLIOGRAPHIE ET RÉFÉRENCES

- ☞ PAQUET, Mario, « Les liens de proximité en soutien à domicile dans Lanaudière : construisons les ensemble ! »
Recueil de textes.

http://www.cisss-lanaudiere.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/cisss_lanaudiere/Documentation/Sante_publicue/Themes/Liens_de_proximite/Recueil_textes_LP-VF.pdf

- ☞ PAQUET, Mario et Élisabeth Cadieux, « Liens de proximité et soutien à domicile : bilan et perspectives ». 2015

http://www.cisss-lanaudiere.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/cisss_lanaudiere/Documentation/Sante_publicue/Themes/Liens_de_proximite/Actes-Matinee-causerie-LP-VF.pdf

- ☞ Ministère de la santé et des services sociaux, Centre d'Expertises en Santé de Sherbrooke, « Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées », 2016.

<https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/publication/Documents/13-830-10F.pdf>



Actes – Journée échange-action Nous avons tous un rôle à jouer

Prévention de la maltraitance envers les personnes âgées et adultes vulnérables

ISBN 978-2-9810843-7-8



978-2-9810843-7-8