

- Destinataire :** À tout le personnel
- Expéditeur :** Elodie Dormoy  
Directrice adjointe de la qualité, gestion des risques et éthique
- Date :** 27 mai 2025
- Objet :** Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées | **Du 15 au 21 juin 2025, osons agir pour lutter contre maltraitance !**
- 

Bonjour,

Le **15 juin** marque la **Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées**. C'est l'occasion de sensibiliser nos équipes et nos proches à cette problématique importante

Pour signifier notre solidarité, nous vous invitons donc à porter un ruban, un vêtement ou un accessoire **mauve**, couleur officielle de cette campagne de sensibilisation.

Plusieurs activités vous sont proposées pour promouvoir la bientraitance et sensibiliser à la lutte contre la maltraitance auprès des usagers, personnes proches aidantes, employés et autres publics pertinents. Elles sont présentées dans un aide-mémoire, qui est joint en annexe de cette note.

Ces activités pourront être réalisées dans les stations visuelles opérationnelles, les rencontres d'équipe, les forums de milieu de vie le dimanche 15 juin 2025, au cours de la semaine du 16 juin 2025 ou à tout autre moment désiré. Découvrez en plus sur notre [page intranet !](#)

Pour toute question, n'hésitez pas à joindre l'équipe du CIUSSS-EMTL en lutte contre la maltraitance, à l'adresse courriel suivante : [sima.cemtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:sima.cemtl@ssss.gouv.qc.ca).

**Ensemble, osons agir pour lutter contre maltraitance !**



# AIDE-MÉMOIRE

## ANIMATION DES ACTIVITÉS DE LA SEMAINE DU 15 JUIN 2025

### JOURNÉE MONDIALE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE DES PERSONNES ÂÎNÉES

Ce document présente les activités prévues dans le cadre de la **Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées** qui se tiendra le **15 juin 2025**. Nous vous invitons donc à souligner cette journée par des activités entre le 15 et le 21 juin 2025.

Les activités de sensibilisation pourront être réalisées dans les stations visuelles opérationnelles (SVO), les rencontres d'équipe, les forums de milieu de vie pendant la semaine du 15 juin 2025 ou au moment désiré.

Dans ce document, vous retrouverez plusieurs propositions d'activités à faire avec votre équipe pendant cette semaine de sensibilisation. Nous vous invitons à sélectionner la ou les activités qui vous intéressent parmi celles-ci :



- [Propositions d'activités de promotion de la bientraitance](#)
- [Propositions d'activités de lutte contre la maltraitance](#)
- [Liens utiles vers nos ressources internes et vers nos partenaires](#)

Pour de plus amples informations, consultez la section « Nouvelles » de l'intranet ou visitez la section [lutte contre la maltraitance](#) dans l'intranet.

**Le 15 juin 2025, ensemble, osons agir pour lutter contre maltraitance !**

## Activités de promotion de la bientraitance

### Diffuser les bandes dessinées sur la bientraitance *Nouveau*

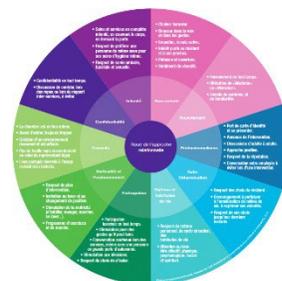
- ➔ De nouvelles affiches pour promouvoir la bientraitance sont disponibles. Elles peuvent être utilisées pendant les SVO.



Ces affiches en bandes dessinées ont été développées en plusieurs langues (anglais, italien, créole, espagnol, portugais et grec) et sont accessibles sur notre [site intranet](#), ainsi que sur le site web de la [Ligne aide maltraitance adultes aînés](#).

### Souligner les bons coups de bientraitance avec la Roue de l'approche relationnelle

- ➔ Avant la SVO, l'animateur de la SVO colle un visuel de la [roue de l'approche relationnelle](#) sur le tableau/babillard de la SVO.
- ➔ Pendant la SVO, l'animateur demande aux employés d'identifier de bons comportements bientraitants mis en pratique, en lien avec les thématiques de la roue de l'approche relationnelle.
- ➔ Après la SVO, les employés peuvent inscrire quelques bons coups sur le tableau/babillard pour la prochaine SVO.



### Suivre la formation ENA sur la bientraitance *Nouveau*

La formation [Développer la bientraitance envers les personnes âgées et majeures en situation de vulnérabilité](#) (ENA ID # 17180) a été récemment mise en ligne par le MSSS sur la plateforme ENA.

#### Principaux objectifs d'apprentissage

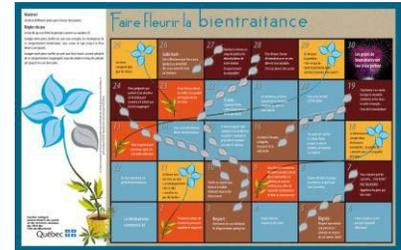
- ➔ Expliquer la pertinence d'adopter des pratiques favorisant la bientraitance
- ➔ Distinguer les pratiques favorisant la bientraitance de celles qui ne la favorisent pas
- ➔ Agir avec bientraitance envers une personne aînée ou majeure en situation de vulnérabilité

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure d'adopter des pratiques favorisant la bientraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

### ***Jouer pour faire fleurir la bientraitance***

C'est un jeu (disponible en cliquant [ici](#)) qui permet de renforcer les pratiques bientraitantes, tout en rappelant les comportements maltraitants envers les usagers à ne pas adopter. Pour y jouer, il faut :

- Un dé
- Un pion par joueur
- 2 joueurs ou +



### ***Comment y jouer ?***

- Imprimer le [jeu](#) en format 11X17 (plastifié idéalement) pour jouer avec votre équipe
- Lancer les dés à tour de rôle
- Avancer du nombre de cases indiquées sur le dé
- Le but est d'arriver en premier à la case 30
- Quand on s'arrête sur une case orangée (**comportement de bientraitance**), on suit la tige jusqu'à la fleur bleue (case jaune)
- Quand on s'arrête sur une case brun foncé (**comportement de maltraitance**), on descend le long des pétales jusqu'à la case brun clair

### ***Capsule vidéo : La bientraitance : une approche gagnante pour tout le monde ! Nouveau***

- [La bientraitance: une approche gagnante pour tout le monde!](#) est une capsule développée par la coordination régionale de lutte contre la maltraitance envers les aînés de Montréal et CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- Elle peut être utilisée dans tous les milieux :
  - À domicile ou en RPA
  - En milieux hospitaliers et centres de réadaptation
  - En milieux de vie alternatifs (CHSLD, RI-RTF, RAC, etc.)
  - En clinique (CLSC, GMF, cliniques ambulatoires, etc.)
- Fiche d'accompagnement pour utiliser la capsule vidéo (en annexe)

### ***Campagne sur la bientraitance de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse***

- Campagne pour sensibiliser à la bientraitance des personnes âgées, afin de promouvoir deux gestes très simples qui sont respectueux pour les personnes vivant dans une résidence pour personnes âgées (RPA).
  - Cogner à la porte avant d'entrer dans la chambre des résidents
  - Expliquer les frais chargés aux résidents
- [Outils à télécharger](#) (affiches, vidéo, etc.)



Tous les outils sont disponibles sur l'intranet : *Qualité, évaluation, performance et éthique > Lutte à la maltraitance > Bientraitance > Outils.*

## Activités de lutte contre la maltraitance

Tous les ans, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) met à la disposition des établissements, du matériel pour sensibiliser à la lutte contre la maltraitance.

### Port du ruban mauve ou d'un vêtement mauve

- Dans la semaine du 15 juin 2025, chaque gestionnaire pourra donner aux membres de son équipe des rubans mauves pour afficher fièrement leur adhésion à la lutte contre la maltraitance.
- Les gestionnaires peuvent également inviter les employés à porter un item mauve pendant 1 journée spécifique de cette semaine du 15 juin 2025.



### Utilisation des affiches et dépliants dans les SVO

- Avant la SVO, l'animateur de la SVO colle l'affiche ou le dépliant sur le tableau/babillard de la SVO.
- Pendant la SVO, l'animateur présente aux employés l'affiche ou le dépliant et rappelle les ressources utiles pour communiquer une situation de maltraitance. Il laisse quelques documents faisant partie du matériel offert par le MSSS à la disposition du personnel.
- Après la SVO, les employés peuvent consulter les documents mis à leur disposition.
- Pour obtenir du matériel promotionnel offert par le MSSS, consulter votre coordination ou communiquer avec nous par courriel à [sima.cemtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:sima.cemtl@ssss.gouv.qc.ca).

### Liste du matériel offert par le MSSS

Rubans mauves	Affiche maltraitance générique toute clientèle (français)   La maltraitance envers les personnes âgées c'est inacceptable! N'hésitez pas à en parler	Affiche toutes clientèles (français)   Ici, la maltraitance c'est non! (politique des établissements du RSSS)
		

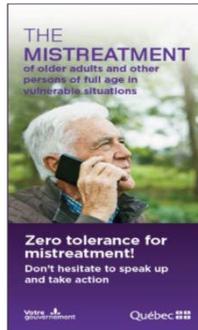
Bandeaux web



Dépliant maltraitance générique toutes clientèles (français) | C'est inacceptable! N'hésitez pas à en parler!



Dépliant maltraitance générique toutes clientèles (anglais) | The mistreatment of older adults is unacceptable! Speak up!



Dépliant toutes clientèles (français) | Ici la maltraitance c'est non! (politique des établissements du RSSS)



Carte Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (français)



Disponible en anglais également

Outil de repérage des situations de maltraitance envers les personnes aînées (pour les intervenants)



### Capsules du MSSS sur la lutte contre la maltraitance

Le comédien Jean-Sébastien Girard et sa mère se donnent le défi de définir différents types de maltraitance dans différentes capsules vidéo humoristiques. À partager à votre équipe !

-  [La maltraitance, parlons-en!](#)
-  [La maltraitance psychologique et physique](#)
-  [La maltraitance matérielle et financière](#)
-  [L'âgisme](#)

### Webinaire animé par le service des affaires juridiques (SAJ) du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal

[Webinaire | Défis et enjeux légaux des situations de maltraitance](#) *Nouveau*

→  **Date : Le 17 juin 2025 de 12 h à 13 h, par vidéoconférence**

→  **Résumé de la conférence :**

Quels sont les défis légaux à prendre en compte dans la gestion des cas de suspicion de maltraitance ? Un échange avec des panélistes de différentes équipes et Me Jean-Sébastien Sauvé, responsable d'équipe – Droit de la santé au SAJ.

## Liens utiles

Selon les besoins de votre équipe, vous pouvez utiliser les ressources ci-dessous ou en parler pour les sensibiliser à la lutte contre la maltraitance et faire connaître les outils à leur disposition.

### **Ressources internes (site intranet)**

- [Qu'est-ce que la maltraitance ?](#)
- [Définitions, formes et types de maltraitance](#)
- [Boîte à outils pour la lutte contre la maltraitance](#)
- [Logigramme décisionnel indiquant quoi faire lors d'une situation de maltraitance](#)
- [Logigramme décisionnel en cas de maltraitance envers un usager impliquant un prestataire de soins ou de services du CIUSSS-EMTL - Outil pour les gestionnaires](#)
- [Grille d'analyse d'une situation de maltraitance dans le contexte de la Loi visant à lutter contre la maltraitance](#) Nouveau
- Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services
  -  [commissaireauxplaintes.cemtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissaireauxplaintes.cemtl@ssss.gouv.qc.ca)
  -  [Formulaire de déclaration de suspicion de maltraitance](#)

### **Ressources externes**

#### → **Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés**

Service provincial d'écoute et de référence spécialisé en maltraitance.

-  1 888 489-2287
-  <https://lignemaltraitance.ca/fr>

#### → **Info-Social 811**

Service de consultation téléphonique gratuit et confidentiel.

-  8-1-1

#### → **L'Appui**

Service de soutien pour les proches aidants (soutien psychosocial téléphonique, information, formation et répit)

-  1 855 8-LAPPUI (852-7784)

**Annexe : Fiche d'accompagnement pour utiliser la capsule vidéo**  
*La bientraitance, une approche gagnante pour tout le monde*

### Objectifs de la capsule La bientraitance, une approche gagnante pour tout le monde :

- Distinguer la bienveillance de la bientraitance
- Identifier des gestes et attitudes favorisant le savoir-être et le savoir-faire bientraitants
- Intégrer dans sa pratique au quotidien des gestes et attitudes de bientraitance
- Formuler des moyens visant à contribuer à la culture de bientraitance dans son milieu



Cette capsule s'adresse à toute personne contribuant à la mission de l'établissement afin de :

- Favoriser l'engagement de tous et toutes pour une culture de bientraitance
- Promouvoir un savoir-faire et un savoir-être bientraitants



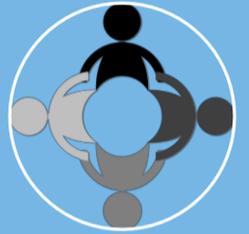
La bientraitance est une approche valorisant le respect de toute personne, ses besoins, ses demandes et ses choix, y compris ses refus.



Elle s'exprime par des attentions, des attitudes et par un savoir-être et 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.



Elle se construit par des interactions et une recherche continue d'adaptation à l'autre et à son environnement.

### Définition de la bientraitance

### Agir avec bienveillance ou bientraitance?



La **bienveillance** est l'expression de l'attention, de la gentillesse, de l'empathie, de la sollicitude ainsi que de l'indulgence et elle repose sur le bien-être envers toute personne.

« 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.

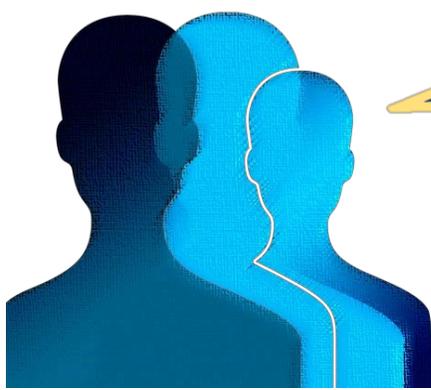


La **bientraitance** partage les mêmes fondements que la bienveillance, mais elle s'en distingue par la prise en compte du point de vue de la personne avant toute action. Lorsqu'il est impossible de recueillir le point de vue de la personne, il importe alors de prendre en considération celui qu'elle aurait précédemment exprimé (verbalement ou par écrit), celui de la personne proche aidante ou d'un proche.

« Vous semblez avoir froid ! Voulez-vous une couverture ou entrer à l'intérieur ? Qu'est-ce que vous souhaitez ? »

Dans cette formulation, l'interaction avec l'autre est privilégiée. Son point de vue est pris en compte et les questions « ouvertes » laissent place à l'échange et à la libre décision.

Source: Gouvernement du Québec. (2023). *Favoriser la bientraitance envers toute personne âgée, dans tous les milieux et tous les contextes* - Cadre de référence.



L'engagement de tous les acteurs et de toutes les actrices, soit les intervenant.e.s en soins médicaux, en soins de santé et en services psychosociaux ainsi que les gestionnaires est nécessaire pour mettre de l'avant une culture de bientraitance dans tous les milieux et toutes les pratiques.

### Propositions d'activités pour promouvoir la bienveillance

1. Visionner la capsule vidéo individuellement ou en groupe
2. Animer des échanges en supervision individuelle ou en rencontre d'équipe (voir propositions de pistes de réflexion ci-bas)
3. Identifier, mettre en pratique et promouvoir des gestes et des attitudes de bienveillance

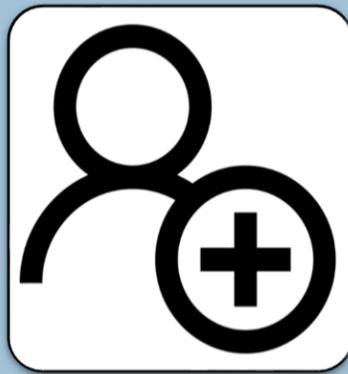
### Propositions de pistes de réflexion afin de susciter des échanges sur la bienveillance

- Donner des exemples de gestes ou d'attitudes de bienveillance dans votre milieu
- Nommer un geste ou une attitude de bienveillance dont vous avez été témoin qui vous a particulièrement touché.e
- Identifier des gestes ou des attitudes de bienveillance que vous croyez pouvoir mettre en pratique dans votre quotidien dès aujourd'hui :
  - Sur le plan individuel
  - En tant qu'équipe
- Comment valoriser et faire la promotion des gestes et des attitudes de bienveillance de vos collègues ?

## Exemples de gestes et d'attitudes bienveillants selon les milieux



À domicile ou en RPA



En clinique  
CLSC, GMF, cliniques ambulatoires, etc.



En milieux hospitaliers et centres de réadaptation



En milieux de vie alternatifs  
CHSLD, RI-RTF, RAC, etc.

1. Fixer le moment du rendez-vous en fonction des habitudes de vie de la personne
2. Porter intérêt envers la personne proche aidante tout au long de la prestation de services
3. Respecter le refus d'un soin ou d'un service (ex: l'aide au bain)

1. Demander à la personne comment elle souhaite que l'on s'adresse à elle en respect de la diversité sexuelle et de genre
2. Respecter la confidentialité (ex: pas de discussion de corridor)
3. Prendre le temps d'établir un contact significatif et positif

1. Aviser la personne de chaque étape d'un soin en cours de prestation
2. Inclure la personne tout au long de l'intervention (ex: ne pas échanger sur des sujets hors contexte entre employé.e.s)
3. Mettre à profit l'expérience et les connaissances des personnes (ex: respecter le savoir expérientiel)

1. Favoriser l'autonomie de la personne selon ses capacités physiques et cognitives (ex: choisir ses vêtements)
2. Mettre en place des mécanismes pour encourager la personne et ses proches à participer à l'amélioration du milieu de vie
3. S'adresser à la personne en fonction de ses préférences (ex: vouvoiement/tutoiement, utilisation du prénom/nom de famille)

Inspiré de:  
- Gouvernement du Québec. (2023). *Favoriser la bienveillance envers toute personne aînée, dans tous les milieux et tous les contextes* – Cadre de référence.  
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal. (2019). *Roue de l'approche relationnelle*.

### Outils complémentaires

#### Documents de soutien

- Cadre de référence : [Favoriser la bienveillance envers toute personne aînée, dans tous les milieux et tous les contextes](#)
- Guide pratique : [Démarche de mise en valeur des pratiques de bienveillance « ordinaire » en CHSLD, RI et RPA au Québec](#)
- La boîte à outils : [La bienveillance des personnes proches aidantes](#)
- Roue de l'approche relationnelle: [une approche de bienveillance en CHSLD](#)

#### Programmes

- [Dans la peau d'un aîné](#)
- [Pour que vieillir soit gai](#)
- [Famille choisie](#)