Guide d'animation
Roue de la bientraitance - RPA

Un outil pour réfléchir ensemble aux comportements bientraitants du quotidien

Centre collégial d'expertise en gérontologie du CÉGEP de Drummondville

Document produit dans le cadre du projet « Façonnons la bientraitance en RPA »

Octobre 2026

Façonnons la bientraitance en RPA

Santé Québec

Table des matières

1. CONTEXTE DE CRÉATION 1

2. POURQUOI UTILISER LA ROUE ? 1

3. COMPRENDRE LA ROUE 1

4. COMMENT LA ROUE PEUT-ELLE ÊTRE UTILISÉE ? 1

5. L'ATELIER PRINCIPAL EN UN COUP D'ŒIL 2

Objectif 2

Informations pratiques 2

Les composantes de l'atelier 2

5.1. Préparer l'atelier 3

Ce que la personne animatrice prépare 3

5.2. Animer l'atelier, étape par étape 3

Étape 1 — Lire une situation 3

Étape 2 — Choisir deux ou trois thèmes de la roue 3

Étape 3 — Répondre à quatre questions 3

Étape 4 — Décider d'une action 4

5.3. Exemple concret 4

Situation de départ 4

Thèmes choisis par le groupe 4

Discussion à partir des quatre questions 5

Exemples de solutions à explorer 5

Solution réaliste retenue 6

5.4. Après l'atelier : assurer un suivi 6

6. ACTIVITÉS COURTES 6

Objectif 6

Informations pratiques 6

7. ANIMATION AVEC LES PERSONNES RÉSIDENTES 7

Objectif 7

Informations pratiques 7

SOURCES D'INSPIRATION 7

ANNEXES 8

Annexe 1 : Fiche de suivi de l'atelier 9
Annexe 2 : Thèmes de la roue et exemples concrets de bientraitance 10

1. Contexte de création

Créée dans l'Est-de-l'Île-de-Montréal, la Roue de l'approche relationnelle est utilisée depuis plusieurs années pour soutenir le développement de pratiques bientraitantes dans les milieux d'hébergement. La **Roue de la bientraitance pour les résidences privées pour aînés (RPA)** adapte cet outil au contexte des RPA et l'arrime au *Cadre de référence sur la bientraitance envers les personnes aînées* du gouvernement du Québec (2023). Ses thèmes et ses comportements observables ont été révisés afin de favoriser la réflexion, le dialogue et l'amélioration continue des pratiques dans ces milieux de vie.

2. Pourquoi utiliser la roue ?

Ce guide accompagne l'animation de la Roue de la bientraitance adaptée aux RPA. Celle-ci sert de point de départ pour réfléchir aux pratiques quotidiennes, reconnaître les bons coups et choisir des pistes d'amélioration concrètes pour le milieu de vie.

3. Comprendre la roue

La Roue place la personne résidente au centre, puisqu'elle est au cœur des actions et des décisions prises au quotidien. Ses dix rayons représentent des thèmes complémentaires de la bientraitance qui permettent d'examiner une situation sous différents angles. Les couleurs facilitent le repérage de ces dimensions et mettent en valeur leur complémentarité. Pour chaque thème, des comportements concrets et observables illustrent les gestes attendus dans les interactions quotidiennes. La roue offre ainsi un repère commun pour mieux comprendre les situations vécues et améliorer les pratiques de façon continue.

À retenir : La Roue de la bientraitance n'est pas un test de connaissances. Elle constitue un repère commun pour ouvrir la discussion, mieux comprendre le point de vue de la personne résidente et choisir des améliorations réalistes.

4. Comment la roue peut-elle être utilisée ?

La roue peut être utilisée avec le personnel, les gestionnaires, les personnes résidentes, les personnes proches aidantes, les bénévoles et les partenaires de la résidence. Le guide propose trois modalités complémentaires : un **atelier principal**, des **activités courtes** et une **animation adaptée aux personnes résidentes**.

Atelier principal : une discussion structurée à partir d'une mise en situation, de deux ou trois thèmes de la roue, de quatre questions et du choix d'une action concrète (35 à 55 minutes).

Activités courtes : des échanges brefs pouvant être intégrés à une rencontre d'équipe, à un kiosque ou à une activité de sensibilisation (environ 15 minutes).

Animation avec les personnes résidentes : une activité adaptée qui leur permet d'exprimer leurs préférences et leur expérience du milieu de vie (20 à 30 minutes).

5. L'atelier principal en un coup d'œil

Le fil conducteur : 1 situation → 2 ou 3 thèmes de la roue → 4 questions → 1 action concrète.

Objectif

Prendre du recul sur une situation du quotidien afin d'identifier une amélioration concrète.

Informations pratiques

Public : principalement le personnel et les gestionnaires. Des personnes proches aidantes, des bénévoles ou des partenaires peuvent aussi y participer.

Durée : de 35 à 55 minutes.

Matériel : la roue imprimée ou projetée, une courte mise en situation et une feuille pour noter l'action retenue.

Résultat attendu : une seule action réaliste à essayer, à poursuivre ou à améliorer.

Les composantes de l'atelier

La mise en situation : elle constitue le point de départ. Toute l'activité porte sur cette seule situation.

La roue : elle aide le groupe à retenir les deux ou trois thèmes les plus étroitement liés à la situation. Elle ne constitue pas un questionnaire à remplir.

Les quatre questions : elles structurent la discussion et guident le groupe de l'observation de la situation jusqu'au choix d'une solution réaliste.

L'action finale : elle constitue le résultat de l'activité. Elle précise ce qui sera essayé, par qui et à quel moment.

5.1. Préparer l'atelier

Ce que la personne animatrice prépare

Avant la rencontre, la personne animatrice doit seulement :

- Choisir une courte situation fictive ou réelle, sans information permettant d'identifier une personne.
- Avoir la roue sous la main pour la présenter au groupe.
- Prévoir une feuille pour noter l'action finale, la personne responsable et la date du suivi.

Important : La personne animatrice n'a pas à préparer une longue liste de questions ni à déterminer d'avance tous les thèmes. Le groupe choisira les thèmes à partir de la situation.

5.2. Animer l'atelier, étape par étape

L'atelier se déroule en quatre étapes. La personne animatrice suit la séquence ci-dessous et adapte le rythme aux échanges du groupe.

Étape 1 — Lire une situation

Durée : environ 5 minutes

La personne animatrice lit une courte situation. Elle vérifie ensuite que tout le monde comprend ce qui se passe.

Première question à poser : « Qu'est-ce qui vous interpelle dans cette situation ? »

À cette étape, le groupe ne cherche pas encore de solution.

Étape 2 — Choisir deux ou trois thèmes de la roue

Durée : environ 10 minutes

La personne animatrice montre la roue et demande : « Quels thèmes nous aideraient le plus à comprendre cette situation ? »

Le groupe retient un maximum de trois thèmes. Il n'est pas nécessaire de passer en revue les dix thèmes.

Étape 3 — Répondre à quatre questions

Durée : de 15 à 30 minutes

La personne animatrice pose les quatre questions suivantes, dans cet ordre :

Question 1 — Qu'est-ce qui est déjà bientraitant dans cette situation ?

Question 2 — De quoi la personne résidente pourrait-elle avoir besoin ou que pourrait-elle préférer ?

Question 3 — Qu'est-ce qui pourrait être amélioré dans notre façon de faire ?

Question 4 — Quelle solution réaliste pourrions-nous essayer ?

La personne animatrice note les principales idées. Elle recentre la discussion si elle s'éloigne de la situation de départ.

Étape 4 — Décider d'une action

Durée : environ 5 à 10 minutes

Le groupe choisit une seule action parmi les solutions proposées. L'action doit être simple, réalisable et observable.

Avant de terminer, il faut préciser :

- Ce qui sera fait;
- Qui en sera responsable;
- Quand l'action sera essayée;
- Quand un retour sera fait.

L'activité est terminée lorsque le groupe a choisi une action précise et déterminé qui en assurera le suivi.

Pour conclure : faire un dernier tour de table en invitant chaque personne à nommer « une idée que je retiens » ou « un geste que je souhaite essayer dans mon quotidien ».

5.3. Exemple concret

Situation de départ

Mme Tremblay aime s'asseoir dans le salon commun en fin de journée pour tricoter et discuter avec d'autres personnes résidentes. Depuis quelques semaines, un membre du personnel lui demande régulièrement de retourner dans son appartement parce qu'elle laisse son matériel de tricot près de son fauteuil et que cela « fait du désordre » dans l'espace commun. Mme Tremblay dit avoir l'impression de ne plus être chez elle et fréquente moins souvent les aires communes.

Thèmes choisis par le groupe

- Domicile
- Inclusion et participation
- Approche collaborative

Discussion à partir des quatre questions

1. Qu'est-ce qui est déjà bientraitant dans cette situation ?

Le personnel cherche à maintenir un environnement agréable et sécuritaire pour toutes les personnes qui utilisent le salon commun.

2. De quoi la personne résidente pourrait-elle avoir besoin ou que pourrait-elle préférer ?

Mme Tremblay souhaite continuer à participer à la vie de la résidence, maintenir ses habitudes et utiliser les espaces communs de façon significative. Elle souhaite aussi se sentir accueillie et respectée dans ses choix.

3. Qu'est-ce qui pourrait être amélioré dans notre façon de faire ?

Avant de demander à Mme Tremblay de quitter le salon ou de ranger immédiatement son matériel, il pourrait être utile de mieux comprendre ce que représente cette activité pour elle et d'explorer des solutions conciliant ses besoins avec ceux des autres personnes.

4. Quelle solution réaliste pourrions-nous essayer ?

Discuter avec Mme Tremblay afin d'identifier un endroit où elle pourrait conserver temporairement son matériel ou convenir ensemble d'une façon de l'entreposer qui lui permette de poursuivre son activité tout en tenant compte des besoins du milieu.

Exemples de solutions à explorer

Selon les besoins de Mme Tremblay et les réalités du milieu, l'équipe pourrait envisager différentes options :

- Identifier avec elle un endroit où son matériel de tricot pourrait être rangé facilement entre deux utilisations.
- Réserver un espace du salon où les personnes résidentes peuvent laisser temporairement des effets liés à leurs activités.
- Discuter avec les personnes qui fréquentent le salon afin de trouver des aménagements qui conviennent à tous.
- Prévoir un petit panier, une boîte ou un meuble de rangement accessible à proximité de son fauteuil.
- Vérifier si d'autres personnes résidentes souhaitent également utiliser les espaces communs pour des activités personnelles et réfléchir à des règles favorisant la cohabitation.
- Inviter Mme Tremblay à participer à la recherche de solutions afin de tenir compte de ses préférences et de son sentiment d'être chez elle.

L'objectif n'est pas de permettre ou d'interdire systématiquement une pratique. Il s'agit de comprendre ce qui est important pour la personne résidente et de chercher avec elle un équilibre entre ses besoins, ceux des autres personnes résidentes et les réalités du milieu.

Solution réaliste retenue

Discuter avec Mme Tremblay afin de comprendre ce que représente pour elle cette activité et convenir ensemble d'un aménagement lui permettant de poursuivre son tricot dans le salon tout en tenant compte des besoins de l'ensemble des personnes qui fréquentent l'espace.

5.4. Après l'atelier : assurer un suivi

Pour favoriser un changement concret, il est utile de conserver une brève trace de la discussion et de l'action retenue. Le suivi permet ensuite de vérifier si l'ajustement répond réellement aux besoins de la personne résidente et s'il doit être maintenu, adapté ou remplacé. Une fiche de suivi est proposée en annexe 1 à cette fin.

6. Activités courtes

Objectif

Prendre du recul sur une situation du quotidien afin d'identifier une amélioration concrète, en quelques minutes (15 minutes).

Lorsque le temps ne permet pas de réaliser l'atelier principal, la roue peut être utilisée de façon ponctuelle pendant une rencontre d'équipe, à un kiosque ou dans le cadre d'une activité de sensibilisation.

Informations pratiques

Les activités suivantes permettent d'aborder un thème en quelques minutes :

Le bon coup de la semaine : Une personne nomme un geste bientraitant observé. Le groupe l'associe à un ou plusieurs thèmes de la roue.

Une question, un thème : Choisir un thème au hasard, poser sa question et terminer avec une action applicable cette semaine.

D'accord, pas d'accord, ça dépend : Présenter une affirmation et demander aux personnes de se positionner et d'expliquer leur réponse.

Changer de point de vue : Examiner une situation du point de vue de la personne résidente, d'une personne proche aidante et du personnel.

7. Animation avec les personnes résidentes

Objectif

La roue peut être utilisée directement avec les personnes résidentes afin de mieux comprendre ce qui leur permet de se sentir respectées, écoutées et réellement chez elles. L'animation doit être concrète et adaptée aux capacités, aux besoins et aux préférences des personnes présentes.

Informations pratiques

Durée : environ 20 à 30 minutes

Conseils pratiques :

- Présenter un seul thème à la fois et utiliser des exemples du quotidien.
- Lire les questions à voix haute et laisser suffisamment de temps pour répondre.
- Permettre de répondre à l'oral, par écrit ou avec l'aide d'une personne choisie.
- Éviter de demander de raconter une expérience difficile devant le groupe.
- Faire un retour sur les idées retenues et les suites qui seront données.

Important : La participation doit rester volontaire. Une consultation est réellement utile lorsque les personnes résidentes savent ce qui sera fait de leurs idées et reçoivent un retour sur les décisions prises.

Sources d'inspiration

- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal. (2019). Roue de l'approche relationnelle et droits de la personne.
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal. (2024). Ensemble, tournons la roue pour des comportements bientraitants au quotidien ! Guide pour la sensibilisation des employés.
- Santé Québec Est-de-l'Île-de-Montréal et Centre collégial d'expertise en gérontologie du Cégep de Drummondville. (2026). Roue de la bientraitance – résidences privées pour aînés (RPA).

Annexes

Annexe 1 : Fiche de suivi de l'atelier

Thème ou situation discutée : _____

Bons coups reconnus : _____

Action retenue : _____

Personne responsable : _____

Date du suivi : _____

Signe que l'ajustement fonctionne : _____

Annexe 2 : Thèmes de la roue et exemples concrets de bientraitance

Cette annexe présente les **dix thèmes** de la Roue de la bientraitance ainsi que des exemples de comportements observables dans le quotidien des RPA. Elle complète le guide en facilitant la compréhension de chaque thème, en alimentant les échanges et en illustrant concrètement différentes pratiques bientraitantes. Les exemples proposés sont indicatifs : ils ne constituent ni une liste exhaustive ni des comportements à appliquer uniformément. La bientraitance repose avant tout sur l'adaptation aux besoins, aux préférences et à la réalité de chaque personne résidente.

Thème	Exemple de bonne pratique	Exemple où des correctifs pourraient être apportés
1. Humanitude	Une personne résidente semble préoccupée. Un membre du personnel prend quelques minutes pour l'écouter avant de poursuivre ses tâches.	Une personne résidente exprime son inquiétude, mais le personnel lui répond rapidement sans chercher à comprendre ce qu'elle vit.
2. Civilité	Les membres du personnel utilisent le nom et la forme d'adresse préférés par chaque personne résidente.	Une personne résidente est régulièrement appelée par un surnom qu'elle n'apprécie pas.
3. Professionnalisme	Avant de modifier un service ou un horaire, le personnel explique les raisons du changement et répond aux questions.	Une activité est annulée sans explication et les personnes résidentes apprennent la nouvelle au dernier moment.
4. Autodétermination	Une personne résidente participe au choix des services qu'elle souhaite recevoir et des modalités qui lui conviennent.	Une décision concernant le quotidien d'une personne résidente est prise sans lui demander son avis alors qu'elle est en mesure de s'exprimer.
5. Rythme et habitudes de vie	Une personne qui préfère se lever plus tard peut conserver cette habitude lorsque la situation le permet.	Tous les résidents sont encouragés à suivre le même horaire, même lorsque certaines habitudes personnelles pourraient être respectées.
6. Inclusion et participation	Les personnes résidentes sont consultées pour choisir les activités qui seront offertes au cours de la saison.	Les activités sont planifiées uniquement par l'équipe, sans consulter les personnes qui y participeront.

Thème	Exemple de bonne pratique	Exemple où des correctifs pourraient être apportés
7. Domicile	Un employé cogne à la porte, attend une réponse et demande la permission avant d'entrer dans le logement.	Un membre du personnel entre rapidement dans le logement parce que la porte est entrouverte.
8. Approche collaborative	Lorsqu'une situation complexe survient, la personne résidente, ses proches et les membres de l'équipe discutent ensemble des solutions possibles.	Une personne résidente reçoit des réponses contradictoires parce que les membres de l'équipe n'ont pas échangé entre eux.
9. Intimité	Une discussion concernant la santé d'une personne résidente se déroule dans un endroit calme, à l'abri des autres personnes.	Des informations personnelles sont abordées alors que d'autres personnes résidentes se trouvent à proximité.
10. Confidentialité	Avant de transmettre des renseignements à un proche, le personnel vérifie le consentement de la personne résidente.	Deux employés discutent d'informations personnelles concernant une personne résidente dans un corridor ou un espace commun.

ciusss-estmtl.gouv.qc.ca

Façonnons
la bientraitance
en RPA

Santé Québec