



Intégrer les principes de bientraitance au sein de nos organisations :

l'expérience de la CDPDJ



Faisons connaissance !

Vous travaillez pour quel organisme,
ministère, milieu, etc. ?



Survol rapide : mandats de la CDPDJ



La Charte des
droits et
libertés de la
personne

Loi sur la
protection de
la jeunesse
(LPJ)



Loi sur le
système pénal
pour
adolescents
(LSJPA)

La Loi sur
l'accès à
l'égalité en
emploi dans
les organismes
publics



Le mandat de la CDPDJ en matière de lutte contre maltraitance

▶ Plaintes et enquêtes

Art 10 - Discrimination

Art 48 - Protection contre l'exploitation
d'une personne handicapée ou âgée

▶ Formations, campagnes d'éducation et de
sensibilisation, outils de sensibilisation, etc.

▶ Recommandations au gouvernement et aux instances
publiques, mémoires, publications, avis

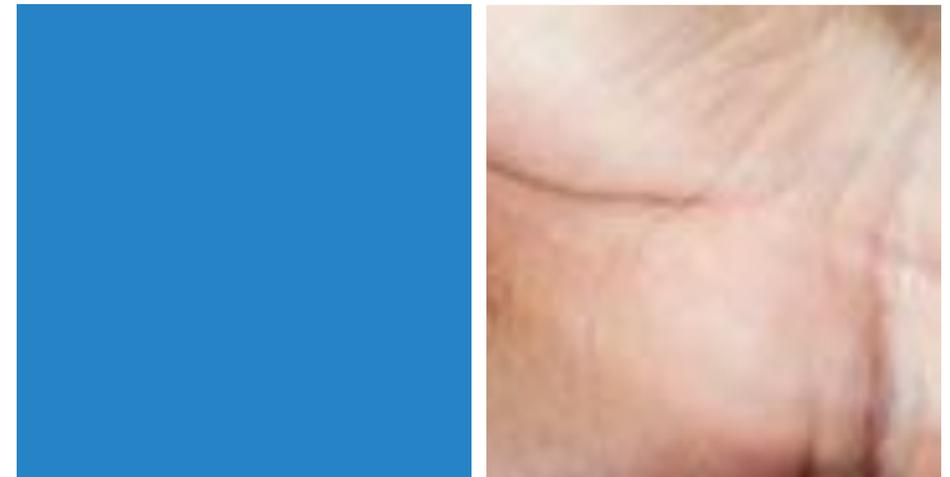
Inclure la bientraitance dans notre approche en matière de lutte contre la maltraitance et l'exploitation :

un équilibre nécessaire entre la protection des personnes vulnérables et le respect de leurs droits fondamentaux





Les droits fondamentaux protégés par la Charte, un pilier pour favoriser la bientraitance





Le droit à la vie, la sûreté
et à la liberté de sa
personne



Le droit au respect de sa
vie privée



Le droit à la jouissance
et à la libre disposition
de ses biens



La demeure est
inviolable



Le droit au respect du
secret professionnel



Le droit à la sauvegarde
de sa dignité

Les principes directeurs de la bientraitance et les droits fondamentaux

Placez la personne âgée au centre des actions : elle juge si l'action accomplie ou suggérée lui convient, si elle est bienveillante pour elle.

Favorisez l'autodétermination et le pouvoir d'agir chez la personne âgée afin de lui permettre de prendre en main sa vie, de faire des choix en harmonie avec ses valeurs, ses habitudes de vie, sa culture, etc.

Respectez la personne et sa dignité afin qu'elle se sente considérée et qu'elle acquière de l'estime personnelle.

Favorisez l'inclusion et la participation sociales pour apporter du bien-être à la personne âgée qui souhaite briser son isolement et contribuer à la société.

Déployez des actions et des interventions alliant compétence (savoir-faire) et jugement (savoir-être).

Obtenez un soutien concerté afin de poser les gestes les plus appropriés pour chaque dimension de la vie de la personne âgée, toujours en respectant son choix.



Comment intégrer les principes de la bientraitance au sein de nos organisations ?



Commission
des droits de la personne
et des droits de la jeunesse

Québec

De la théorie à la pratique

Orientation 1

- Placer en priorité la personne âgée ou handicapée victime d'exploitation au centre de nos interventions.

Orientation 2

- Privilégier une approche axée sur la mise en place d'un filet de protection dès l'ouverture d'un dossier en matière d'exploitation afin de trouver des solutions autres que judiciaires, lorsqu'approprié.

Orientation 3

- Consolider le rôle de la Commission en matière d'exploitation dans ses interventions et en faire la promotion auprès du public et de nos partenaires.

Orientation 4

- Tenir compte de l'intérêt public et des droits de la victime dans le processus d'enquête et de judiciarisation.



Des orientations pour intégrer la bientraitance dans nos différentes actions et mandats

Exemples

Baliser l'ouverture d'enquête de notre propre initiative sans le consentement de la victime.

Recourir à nos pouvoirs d'enquête en tenant compte de la volonté de la victime et de ses droits fondamentaux.

Comment



Rencontrer le plus tôt possible les victimes d'exploitation lors de la réception d'une plainte ou d'une dénonciation afin de connaître leurs volontés et agir dans le respect de leurs droits fondamentaux.

Une campagne pour promouvoir la bientraitance et le respect des droits fondamentaux

Contexte

De nombreuses plaintes et dénonciations reçues pour des atteintes aux droits fondamentaux (ex: respect de la vie privée et le droit à l'information sont souvent dénoncés).

Le recours et les enquêtes de la CDPDJ se limitent aux situations d'exploitation et de discrimination.

L'action de la CDPDJ n'est pas que « judiciaire ».

- Promouvoir un message positif plutôt que dénoncer
- Travailler en collaboration et promouvoir des gestes de bientraitance

Une page web dédiée : www.bientraitons.ca



Objectif :

Promouvoir et vulgariser en **langage clair** les principes et le cadre théorique de la bientraitance.

Par exemple, pour les besoins de la campagne les « principes directeurs de la bientraitance » sont présentés comme « des gestes et des attitudes ».

« La bientraitance permet de **respecter les libertés et droits fondamentaux** des personnes âgées, particulièrement si elles sont en situation de vulnérabilité. **Les gestes de bientraitance**, individuels et collectifs, permettent **de prévenir et de lutter contre la maltraitance.** »

Attitudes qui favorisent une culture de bientraitance



Placer la personne au centre des actions que l'on pose

Respecter la personne et sa dignité

Déployer des actions et des interventions alliant compétences et jugement

Favoriser l'autodétermination et l'empowerment de la personne

Favoriser l'inclusion et la participation sociales de la personne pour contrer son isolement

Favoriser la concertation entre les proches et le personnel soignant pour offrir un soutien adapté aux besoins de la personne

De précieuses collaborations pour la diffusion d'une campagne



Bien chez nous
comme nulle part ailleurs

La campagne #bientraitons

- ✓ 24 000 affiches diffusées dans les RPA du Québec regroupant près 116 000 logements.
- ✓ Des capsules vidéo promotionnelles visionnées plus de 750 000 fois.
- ✓ Distribution par la poste aux 11 200 abonnés des magazines publiés par le RQRA et le RQOH.
- ✓ Diffusion de deux publicités radio sur les ondes du Rouge FM et du 98.5 à Montréal.



Les publicités radio :

Merci de cogner avant d'entrer

Publicité radio ↗

Merci de m'expliquer les frais qu'on me charge

Publicité radio ↗



Commission
des droits de la personne
et des droits de la jeunesse

Québec





Frapper avant d'entrer!

Annoncer sa venue avant de se présenter au domicile ou dans la chambre d'une personne, c'est respecter son droit à la dignité et à la vie privée.

On doit aussi obtenir son accord pour entrer chez elle quand elle n'y est pas, car la demeure est inviolable.

Ce sont des gestes essentiels pour qu'elle se sente considérée, en sûreté et qu'elle maintienne son estime personnelle.

MERCI DE
M'EXPLIQUER
LES FRAIS
QU'ON ME
CHARGE

Bientraitons.ca

 Commission
des droits de la personne
et des droits de la jeunesse
Québec

 RÉSEAU
QUÉBÉCOIS
DES OSBL
D'HABITATION

 REGROUPEMENT
QUÉBÉCOIS
DES RÉSIDENCES
POUR AÎNÉS

Photographe: Laura Duquette Direction artistique: Amariyls Forget-Filion
Costa D'Agrano

Expliquer les règlements et les frais chargés pour des services

Prendre le temps d'informer chaque personne qui vit dans une résidence pour personnes âgées des règlements et des frais qui s'appliquent à sa situation, c'est respecter son droit à la dignité.

Il est important de s'assurer que les personnes comprennent toute les informations qui les concernent et de leur fournir de l'assistance, au besoin, pour favoriser cette compréhension.



Laisser la personne choisir et organiser son milieu de vie

Choisir et aménager soi-même son milieu de vie selon ses préférences, ses valeurs, ses habitudes de vie ou sa culture favorisent l'autodétermination et l'empowerment.

Cette action permet de respecter la liberté, la dignité et les convictions religieuses de la personne.

Elle lui permet aussi d'exercer son droit à la jouissance paisible et à la libre disposition de ses biens.





Consulter la personne et respecter ses choix lorsqu'on lui rend service

Pour placer l'intérêt de la personne au centre des actions que l'on pose, on doit la consulter pour connaître ses préférences et adapter les services et les soins qu'on lui donne selon ses besoins.

Par exemple, on peut se renseigner auprès d'elle pour connaître ses besoins et préférences quant aux repas, aux soins d'hygiène ou aux moments opportuns pour la contacter ou la visiter.

Ce geste assure le respect de sa liberté d'expression : la personne a le droit de choisir, de s'exprimer et de refuser des soins, par exemple.



Visiter un proche ou une connaissance et/ou l'encourager à s'impliquer

On peut apporter du bien-être à une personne en situation de vulnérabilité et éviter qu'elle ne se sente isolée en allant lui rendre visite, en l'écoutant, en l'amenant au café ou en l'accompagnant chez le coiffeur, par exemple.

On peut aussi l'encourager à s'impliquer dans des activités sociales en faisant du bénévolat ou en participant à un comité ou à un conseil d'administration.

Ces gestes favorisent son inclusion sociale et assure notamment son droit à la dignité.



Comprendre la maladie de la personne et ses effets

Au-delà d'avoir les compétences (le savoir-faire) pour donner des soins, s'intéresser à l'histoire médicale de la personne et à la façon dont elle vit avec la maladie permet d'adapter son approche pour mieux l'accompagner. Par exemple, en évitant de donner de la médication qui n'est pas prescrite ou non essentielle.

Ce geste respecte son droit à la vie, à la sûreté et à l'intégrité.

Période d'échanges

De la théorie à la pratique

Comment intégrer la bienveillance
dans vos organisations ?



Téléphone : 514 873-5146

360, rue Saint-Jacques, 2^e étage

Courriel : information@cdpdj.qc.ca

Téléphone sans frais : 1 800 361-6477

Montréal (Québec) H2Y 1P5

www.cdpdj.qc.ca

Germain Royer

Coordonnateur de la direction de l'éducation et de la
promotion des droits

germain.royer@cdpdj.qc.ca

DES QUESTIONS ?