



Prévention de la  
maltraitance envers  
les aînés Ontario



CANADIAN NETWORK for  
the PREVENTION of ELDER ABUSE  
RÉSEAU CANADIEN pour la PRÉVENTION  
du MAUVAIS TRAITEMENT des AÎNÉS

## WÉBINAIRE GRATUIT



**Le programme BIEN en résidence :**  
Promouvoir la bienveillance et lutter contre  
l'intolérance entre les personnes vivant au sein  
de milieux de vie collectifs et locatifs pour aînés

**Le jeudi 16 novembre**  
DE 13H À 14H (EST) 

### Présentatrices :

**Roxane Leboeuf**

Professionnelle de recherche, Chaire de recherche sur la maltraitance  
envers les personnes aînées

**Marie Beaulieu** - Professeure retraitée et associée à l'U. de Sherbrooke,  
Chercheure affiliée au Centre de recherche sur le vieillissement.

Ontario 



RECONNAISSANCE DES TERRES

# DÉTAILS TECHNIQUES



## Communication

---

Tous les participants seront mis en sourdine pendant le webinaire

## Les conférencières

---

Seront visibles durant leur présentation et pour les questions/réponses.



## Ajuster votre écran zoom

---

Mettre le pointeur sur la ligne de separation verticale. Faire glisser la ligne de gauche à droite agrandir ou minimiser la taille de la fenêtre principale. Vous pouvez aussi utiliser la fonction on haut de votre écran à droite.

# DÉTAILS TECHNIQUES



## Boîte de clavardage

Vous pouvez partager des commentaires et des ressources entre vous pendant la session dans la boîte de clavardage.



## Fonction Questions - Réponses

Tapez vos questions dans la boîte Question/Réponse (l'icône est en bas de votre écran).

Vos questions seront posées directement aux conférencier.e.s à la fin de leur présentation.



## Enregistrement

Cet évènement est enregistré. L'enregistrement sera disponible sur le site de EAPO à [www.eapon.ca](http://www.eapon.ca) et sur le site de CNPEA à [cnpea.ca](http://cnpea.ca) dans quelques jours.

# ÉVALUATION



Nous aimerions recevoir vos commentaires sur les connaissances que vous avez acquises lors de cette session ainsi que vos suggestions pour de futures présentations. Veuillez prendre un instant pour répondre à notre sondage.

- une notification vous sera envoyée avec un lien pour le sondage à la fin de la session.
- un courriel de suivi vous sera aussi acheminé avec un lien vers le sondage.

# RAPPEL

## Respect de la vie privée et de la confidentialité

---

Conformément à notre engagement à préserver votre vie privée et votre confidentialité, nous ne répondrons aujourd'hui qu'aux questions générales ayant trait au séminaire.

Si vous souhaitez discuter de circonstances personnelles spécifiques, nous vous invitons à contacter PMAO après ce séminaire pour organiser une conversation confidentielle afin que nous puissions vous aider davantage.



Elder Abuse  
Prevention  
Ontario

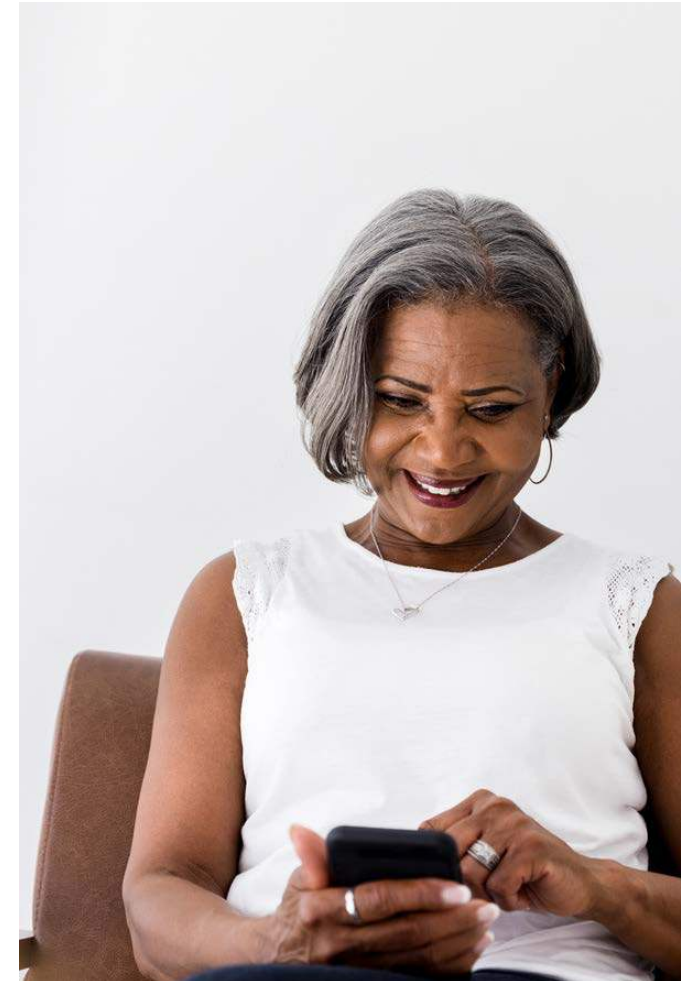
Prévention de la  
maltraitance envers  
les aînés Ontario

## MISSION

PMAO envisage un Ontario où TOUS les aînés sont à l'abri de la violence, ont une voix forte, se sentent en sécurité et respectés.

## ACTION

Sensibilisation, éducation et formation, collaboration avec des organisations partageant les mêmes idées et aide à la coordination des services et à la défense des intérêts.



# « Arrêtez les abus, rétablissez le respect »

En d'autres mots, nous avons tous un rôle à jouer

**PMAO a pour mandat d'apporter son soutien pour la mise en oeuvre de la stratégie de lutte contre la maltraitance des aînés de l'Ontario.**

Financé par le Gouvernement de l'Ontario, sous le Ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité.





## Stratégie de la province de l'Ontario pour combattre la maltraitance envers les aînés - les priorités

### 1. Sensibilisation et éducation du public:

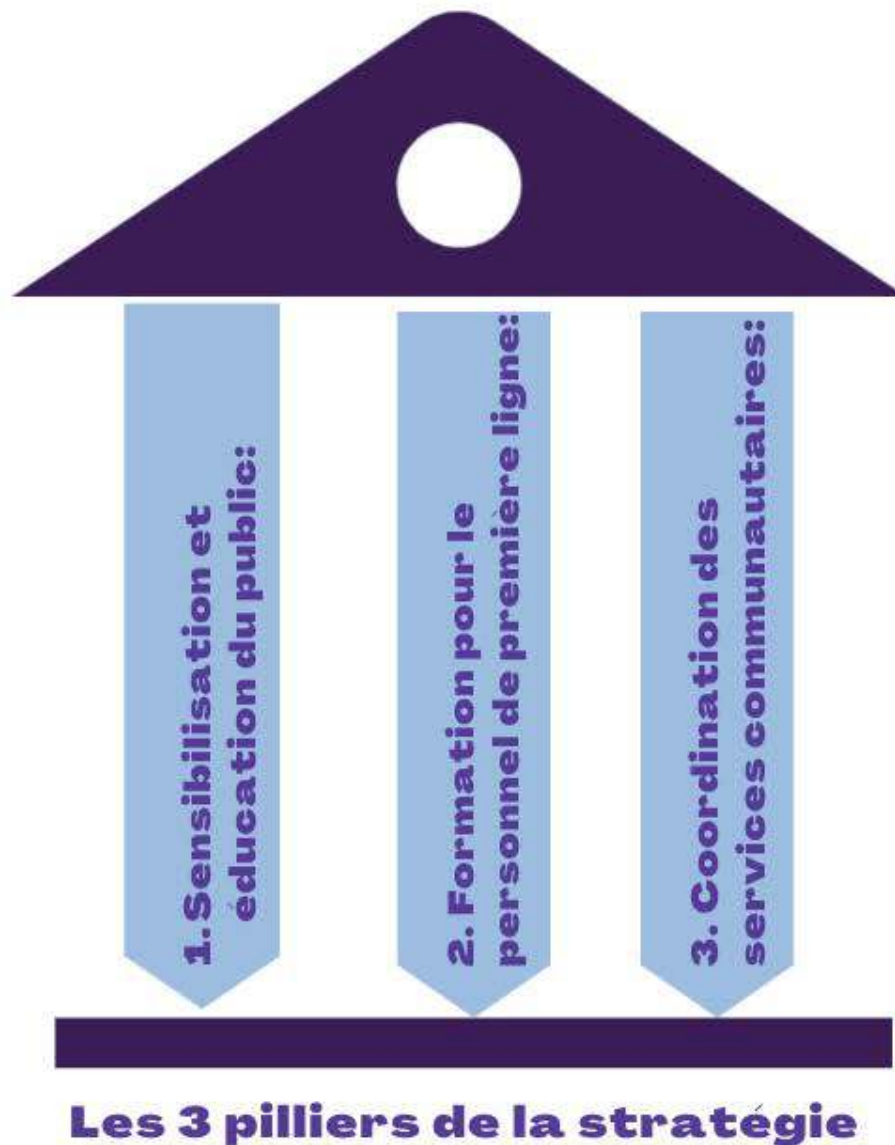
une campagne d'éducation publique multimédia à l'échelle de la province pour promouvoir la sensibilisation à la maltraitance des aînés et fournir des informations sur la manière d'accéder aux services.

### 2. Formation pour le personnel de première ligne:

Formation spécialisée pour le personnel de divers secteurs, qui travaille directement avec les aînés, afin d'améliorer leurs connaissances et leurs compétences pour reconnaître et répondre à la maltraitance envers les aînés.

### 3. Coordination des services communautaires:

Renforcer les communautés de la province en créant des partenariats, en favorisant le partage d'informations et en soutenant leurs efforts pour lutter contre la maltraitance envers les aînés.





# Réseau canadien pour la prévention du mauvais traitement des aînés

## MISSION

Le RCPMTA oeuvre pour améliorer la sensibilisation, les soutiens, et la capacité pour développer une approche coordonnée nationale envers la maltraitance et la négligence des aînés. Nous promouvons les droits des aînés par la mobilisation des connaissances, la collaboration, la réforme des politiques et l'éducation.

## VISION

Toutes les personnes âgées au Canada ont accès aux services et soutiens nécessaires pour mener une vie de qualité dans leurs communautés et vivre sans craindre la violence ou la négligence.

•  
[@cnpea](https://twitter.com/cnpea)

[www.cnpea.ca](http://www.cnpea.ca)

---

# PRÉSENTATRICES



**Marie Beaulieu, Ph. D.,**  
Professeure retraitée et associée,  
Chercheuse associée, Université de  
Sherbrooke, Chaire de recherche  
sur la maltraitance envers les  
personnes âgées



**Roxane Leboeuf, M.S.s.,**  
Candidate au doctorat en gérontologie,  
Professionnelle de recherche, Université de  
Sherbrooke,  
Chaire de recherche sur la maltraitance envers les  
personnes âgées



**PROGRAMME**  
**BIEN** en résidence

# Le Programme BIEN en résidence

Promouvoir la bienveillance et lutter contre l'intolérance entre les personnes vivant au sein de milieux de vie collectifs et locatifs pour aînés

**16 novembre 2023**

Webinaire

**Marie Beaulieu, Ph. D.,**

Professeure retraitée et associée, Chercheure associée,  
Université de Sherbrooke,  
Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées

**Roxane Leboeuf, M.S.s.,**

Candidate au doctorat en gérontologie, Professionnelle de recherche,  
Université de Sherbrooke,  
Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées



# REMERCIEMENTS



Avec la participation de :



Cette recherche (890-2018-0057) est en partie financée par le Conseil de recherche en sciences humaines du Canada (CRSH), l'organisme national de recherche sans but lucratif Mitacs et la Fondation Jasmin Roy Sophie Desmarais.

# PLAN DE LA PRÉSENTATION

## Le Programme BIEN en résidence

1. Processus de recherche : Origine et développement du programme
2. Principaux résultats : Études de besoins et contenu du programme
3. Discussion : Évaluation de la mise à l'essai
4. Conclusion

---

# I. Processus de recherche : Origine et développement du programme

## 2019-2022

- **Recherche 2 : Développement et évaluation d'un programme**
- 4 RPA

## 2017

- **Préoccupations de Chartwell**
- Amorce d'une collaboration avec la Chaire

### Phase 1 : 2019-2021

- Étude de besoins
- 25 entrevues ind.
  - 13 résidents cibles
  - 6 employés
  - 6 intervenants

### Phase 2 : 2021-2022

- Dévlp. et mise à l'essai
  - Comité de travail

### Phase 3 : 2022

- Évaluation de la mise à l'essai
  - 9 entrevues ind.
  - 12 entrevues de gr.

## 2018-2019

- **Recherche 1 : Étude de besoins**
- 3 RPA
- 7 entrevues de gr. avec des témoins
  - 24 résidents
  - 2 employés
  - 5 gestionnaires

## 2023

- **Diffusion du Programme**



---

## **2.1 Principaux résultats de recherche : Études de besoins**

## Qu'est-ce que l'intolérance ?

« J'ai vu une madame hier, elle pleurait. [Je lui ai demandé] “ mais qu'est-ce qui se passe ? ”. Puis la madame m'a dit “ on ne veut plus m'accepter dans la salle parce qu'ils disent que je joue mal aux cartes ”. » - Résidente 8 [R1]

« Il y a une madame qui vient manger [...], elle aime la place où je suis assise et c'est ça qu'elle veut. Puis, elle a hâte que je débarrasse pour prendre la place. [...] Je ne peux pas avoir fini de manger, qu'elle arrive, elle vient se placer à côté de moi [et elle me dit] « Es-tu à veille de finir? ». C'est tannant ça. Puis, tu sais, moi je mange à 11 heures et elle, elle arrive à 11h45 ou 11h50 et là, elle va rester debout tant que je ne me lèverai pas. Des fois, je ne suis pas levée et elle est presque assise. Tu sais, ça m'énerve ça. » - Résidente 1 [R2] »

## Qu'est-ce que l'intolérance ?

### Définition :

- Tous types de **relations ayant un effet négatif** entre les individus : conflits, disputes, bousculades, rejets, humiliations, etc.
- L'intolérance peut être de nature psychologique, physique, matérielle ou financière, sexuelle.

### Lieux où se produit l'intolérance :

- Survient surtout dans des **lieux publics** : salle à manger, aires de circulation, ascenseurs, etc.

### Cibles d'intolérance :

- Tous les résidents peuvent en être la cible, mais elle touche particulièrement **les nouveaux ou ceux avec des troubles neurocognitifs**

## Qu'est-ce que l'intolérance ?

### Effets négatifs (pour les cibles et les témoins) :

*« Je me sens très inconfortable à cause d'elle. Je ne sors plus de mon appartement. Je m'enferme simplement, je ne veux plus rien savoir. L'année passée, j'aimais ça ici énormément. Cette année, c'est l'enfer. » - Résident 4 [R2]*

- **psychologiques** (craintes, anxiété, frustration, pensées suicidaires)
- **sociales** (isolement social, changements de comportements)
- **physiques** (troubles du sommeil, prise de médication)

## Qu'est-ce que la bienveillance ?

### Quelques exemples d'actes bienveillants :

- **Engagement bénévole**

« [...] moi je crois qu'une des bonnes choses, c'est combien de résidents s'engagent dans toute sorte de choses. Il faut le souligner ça aussi. [...] Il y a le comité de la chorale, il y a un comité consultatif des résidents. [...] Il y a un groupe qui s'occupe de l'accueil, il y a madame, avec son groupe, qui s'occupe du programme Pair. » - Résident 3 [R I]

- **Partage des compétences**

« [Il y a un monsieur qui a] commencé à donner des genres de conférences. C'est un ancien professeur d'université, puis il donne cinq semaines de temps sur la sexualité [...]. C'est un monsieur super intelligent. C'est valorisant pour lui! » - Employée 5 [R I]

## Qu'est-ce que la bienveillance ?

### Quelques exemples d'actes bienveillants (suite) :

- **Petits gestes du quotidien**

« Bien les gens sont de bonne humeur, les gens se parlent, les gens se disent bonjour. Tu sais, tu es dans l'ascenseur, tu ne connais personne, bon ils vont te dire bonjour en débarquant. » - Résidente 3 [R1]

### Définition :

- Toutes **relations ayant un effet positif** sur les individus :entraide, amitié, camaraderie ou sentiment de communauté.

### Effets positifs :

- **Plusieurs effets positifs**, dont consolider l'appartenance au milieu de vie et briser l'isolement.

## Freins et leviers à l'intervention en contexte d'intolérance entre résidents

« Quand il arrive quelque chose, je me dis : « Bien voyons donc! Qu'est-ce qu'il fait là? » [...] Puis, il y en a d'autres alentour des fois. Mais là, je me dis : « Bien, est-ce qu'on peut laisser aller ça ou bien si on est mieux de dénoncer ça à quelqu'un, mais à qui? » [...] Je ne le sais pas. » - Résident 10 [Rech.2]

Importance d'outiller les témoins  
et les organisations

### Freins :

- Méconnaissance des ressources internes et externes
- Crainte de représailles
- Méconnaissance de l'intolérance et de ses effets
- Volonté de protéger les personnes impliquées
- Etc.

### Leviers :

- Lien avec une personne de confiance
- Reconnaissance de la situation
- Volonté d'agir pour le bien commun
- Atteinte de ses limites personnelles

---

## 2.2 Contenu du Programme BIEN en résidence





**BIEN**

pour la **B**ienveillance et contre l'**I**ntolérance **E**ntre **N**ous

### À qui s'adresse le Programme ?

- Personnes âgées vivant en résidence
- Membres du personnel y travaillant (employés, membres de la direction, etc.)



# Objectifs

## 1. Promouvoir la bienveillance

- Valoriser la bienveillance entre les résidents et dans la résidence
- Faciliter l'adaptation et l'intégration des nouveaux résidents

## 2. Lutter contre l'intolérance

- Proposer des outils d'intervention pour lutter contre l'intolérance
- Clarifier le processus de gestion et de suivi des situations d'intolérance

Plus de 30 activités et outils originaux,  
en plus de répertorier ceux déjà offerts  
par d'autres organismes



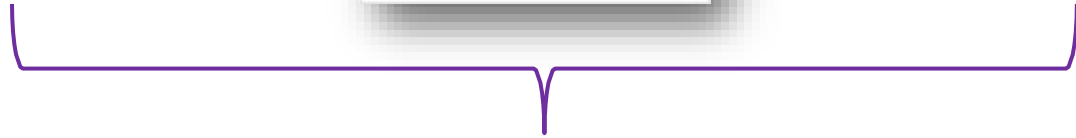
## Optimiser l'implantation du programme

- Diagnostic des besoins du milieu
- Survol des modules
- Attribution des rôles pour l'implantation
- Mécanismes d'évaluation et de pérennité



Peut être utilisé en tout ou en partie selon les besoins de la résidence

Recommandation :  
Planter l'ensemble des modules pour une atteinte optimale des objectifs





## Module 1 Mécanismes d'accueil des nouveaux résidents

## Module I. Accueil des nouveaux résidents

### 1. Processus de pairage d'un nouveau résident à un résident accueillant

### 2. Activités pour faciliter l'accueil et l'intégration des nouveaux résidents

# Parlez-nous de vous!

Le jeu pour apprendre à se connaître

DÉPART



1. Qu'est-ce qui vous rend heureux?

2. Si vous pouviez vivre à une autre époque, laquelle serait-elle?

3. Quel est le dernier film que vous avez vu?

4. Racontez un de vos plus beaux souvenirs d'enfance!

5. Qui est votre artiste favori?

6. Quelle(s) langue(s) parlez-vous?

7. Avez-vous un porte-bonheur?

8. Quelle est votre saison préférée?

20. Enfant, aviez-vous un animal de compagnie?

21. Que préférez-vous : sucré ou salé?

22. Quel métier auriez-vous aimé faire?

29. Quel est le meilleur conseil que vous ayez reçu?

30. Préférez-vous la ville ou la campagne?

31. Quelle est votre expression favorite?

32. Nommez une valeur importante pour vous!

33. Comme vous connaissez mieux vos pairs, quelle réponse vous étonne le plus?

## Chaque activité est accompagnée de :

- Une fiche descriptive d'une page (description, matériel, déroulement, etc.)
- Une fiche d'évaluation de l'activité par l'animateur
- Une fiche d'évaluation de l'activité par les résidents



**Merci pour ce moment de partage!**

## Module 2. Gestion des situations d'intolérance

### I. Formation du personnel

- 5 courtes capsules d'autoformation incluses
  - Qu'est-ce que le Programme BIEN en résidence?
  - Qu'est-ce que la bienveillance et l'intolérance ?
  - Comment intervenir en présence d'intolérance?
  - Comment différencier maltraitance et intimidation?
  - Comment agir auprès de résidents ayant un début de pertes cognitives?
- Listes de formations offertes par des organismes
  - Montérégie;Estrie;Provinciale

**Outil clés en main  
afin de créer un  
calendrier annuel de  
formations  
selon les besoins et  
les intérêts des employés**

## Module 2. Gestion des situations d'intolérance

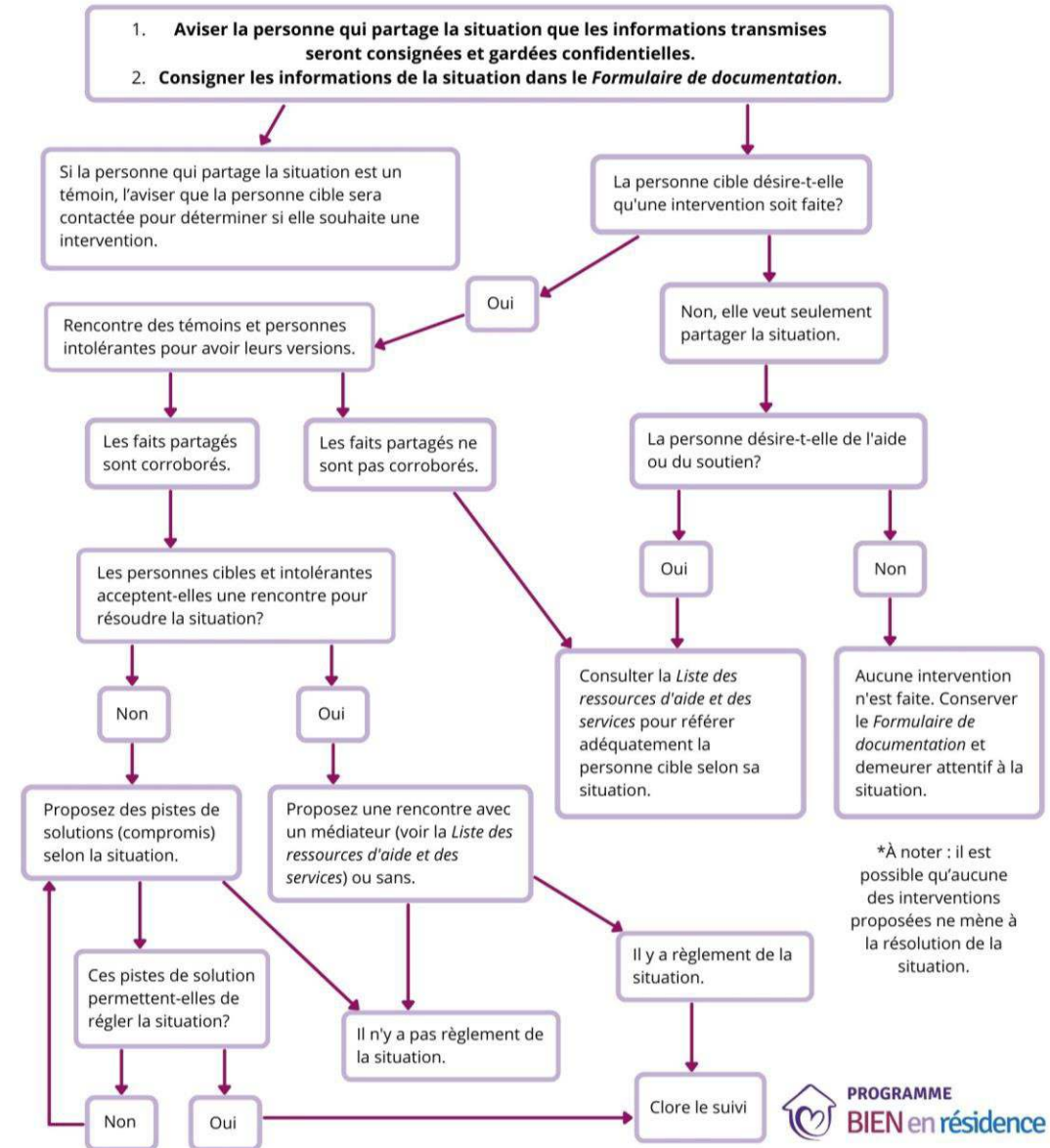
### 2. Processus de gestion et de suivi des situations d'intolérance

- Plusieurs outils développés
  - Diagramme décisionnel pour la gestion et le suivi des situations
  - Formulaire de documentation des situations
  - Liste de vérification avant de clore un suivi
  - Aide-mémoire

### 3. Listes de ressources d'aide

- Montérégie; Estrie; Provinciale

Si la situation d'intolérance constitue une situation de maltraitance visée par une obligation de signalement au sens de la Loi visant à lutter contre la maltraitance, le processus de gestion à suivre est celui proposé dans la Politique de lutte contre la maltraitance en vigueur au CISSS sur le territoire où se situe la résidence



Source : Modèle inspiré et adapté de Réseau FADOQ – Région des Laurentides (2017, p. 22)

©Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (2023)  
Il est interdit de modifier ce document sans autorisation (info@maltraitancedesaines.com)





## Module 3 Promotion de la bienveillance entre résidents

## Module 3. Promotion de la bienveillance

### 1. Instances de soutien par et pour les résidents

- Soutien pour la création d'un comité de résidents
- Soutien pour la création d'un comité de bienveillance

### 2. Campagne de sensibilisation par affiches

- 6 affiches sur la bienveillance
- 6 affiches sur l'intolérance
- 2 affiches proposant des pistes d'actions



**VIVRE EN COMMUNAUTÉ,**  
c'est faire preuve de  
**bienveillance et d'indulgence.**

Il est interdit de modifier ce document sans autorisation (info@maltraitanceadesaines.com)  
©Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (2023)



**BOUSCULADES,  
MÉPRIS, REJET,  
RUMEURS...**

L'intolérance blesse.

Si vous avez besoin d'en parler,  
vous pouvez contacter la  
Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés  
**1 888 489-2287**

Il est interdit de modifier ce document sans autorisation (info@maltraitanceadesaines.com)  
©Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (2023)



## QUE FAIRE? SI J'OBSERVE DE L'INTOLÉRANCE ENTRE RÉSIDENTS :

L'intolérance réfère aux relations  
négatives entre les résidents, ex.:

- Rejet
- Humiliation
- Bousculades
- Rumeurs

→ **Je désarmorce**  
Tentez de désamorcer la  
situation (ex. par l'humour)

→ **Je détourne  
l'attention**  
Détournez l'attention de l'une  
des deux parties (ex. posez une  
question sur un sujet différent ou  
demandez de l'aide (fictive))

→ **J'en parle à  
quelqu'un de  
confiance**  
Si vous ne voulez pas intervenir  
directement, parlez à quelqu'un  
de confiance à la résidence

Source : Fiche registre de l'Observatoire Régional des Résidences (ORR)  
©Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (2023)



### 3. Activités sur la bienveillance et l'intolérance

- Activités individuelles développées :
  - Mots croisés, mots cachés, etc.
- Activités de groupe développées :
  - Mandala collectif
  - Bingo Bienveillance
  - Oeuvre collective de poésie
  - Visionnement et discussion
  - Mythe ou réalité
  - Etc.
- Activités collectives développées
  - Journée « Actions de bienveillance »
  - Donnez au suivant
  - Etc.
- Activités offertes par d'autres organismes

## Journée « Actions de bienveillance »

Aujourd'hui est la journée « Actions de bienveillance » qui encourage les comportements bienveillants envers autrui. Nous vous invitons à faire un ou plusieurs gestes bienveillants!

Faites une bonne action aujourd'hui!

1. **Cédez le passage à d'autres aux ascenseurs.**
2. **Ouvrez une porte à un résident.**
3. **Faites un compliment à un résident ou un employé.**
4. **Proposez-vous pour faire du bénévolat à la résidence.**
5. **Faites un sourire à quelqu'un que vous croisez.**
6. **Dites bonjour à quelqu'un que vous ne connaissez pas.**



Nous vous remercions pour votre participation à la Journée « Actions de bienveillance »!

 PROGRAMME  
BIEN en résidence

Sources d'inspiration : 1. Bazileu, M., Collorenou, H., Levesque, M. et Falardeau, M.-C. (2021). Promotion de la bienveillance et lutte contre l'intolérance entre résidents en SPA. Étude des besoins en vue de l'élaboration d'un programme. Rapport de recherche synthétique. Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées et Charwell résidences pour retraités. 2. Rondeau-Leclaire, 2019. Bilan des connaissances et mise à jour d'un quiz factuel sur la maltraitance envers les personnes âgées (Exais de maltra, Université de Sherbrooke). Révisé à <https://maltraitance.ca/ressources/20-gestes-a-faire/>

© Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (2023). Il est interdit de modifier ce document sans autorisation ([info@maltraitance.ca](mailto:info@maltraitance.ca))

4. Liste de conférences par les résidents  
 ou clés en main  
 a fin de créer un calendrier annuel d'activités  
 selon les besoins et les intérêts des résidents

5. Co-création d'une charte de la bienveillance

Mois	Événements	Exemples d'activités
Janvier	1 <sup>er</sup> janvier : Journée mondiale de la paix	<a href="#">Visionnement et conversation (film sur la réalité des Premières Nations)</a>
Février	Dernier mercredi de février : Journée nationale contre l'intimidation	<a href="#">Jeu sérieux « La P'tite vie en résidence »</a>
Mars	1 <sup>er</sup> mars : Journée internationale du compliment	<a href="#">Journée « Actions de bienveillance »</a>
Avril	Pâques	Activité « Donnez au suivant »
Mai	16 mai : Journée internationale du vivre-ensemble en paix	Œuvre collective en poésie (sur l'amitié)
Juin	15 juin : Journée mondiale de sensibilisation à la maltraitance envers les personnes âgées	Jeu « Mythe ou réalité sur la bienveillance et l'intolérance entre résidents » ( <a href="#">version sans les réponses</a> et <a href="#">version avec les réponses</a> )
Juillet	30 juillet : Journée internationale de l'amitié	<a href="#">Jeu « Parlez-nous de vous! »</a>
Août	22 août : Journée de la bienveillance	<a href="#">Bingo spécial bienveillance</a>
Septembre	21 septembre : Journée mondiale de la gratitude	Mandala collectif
Octobre	1 <sup>er</sup> octobre : Journée internationale des aînés	Resignature annuelle la Charte de bienveillance
Novembre	16 novembre : Journée internationale de la tolérance	<a href="#">Jeu « Les hauts et les bas de la bienveillance et de l'intolérance »</a>
Décembre	Noël et Jour de l'An	Activité « J'embellis la vie des autres » (pour le temps des fêtes)

ASTUCE

---

# 3. Discussion : Évaluation de la mise à l'essai

## Phase 3: Évaluation de la mise à l'essai

Bref rappel de la méthodologie



**12 entrevues individuelles et  
9 entrevues de groupes**

(n = 50 participants)

25 résidents

21 employés

4 gestionnaires



1. Évaluer l'atteinte des objectifs du programme
2. Documenter les facilitateurs et les obstacles rencontrés lors de la mise à l'essai
3. Recueillir des recommandations pour bonifier le programme

# Objectif de promotion de la bienveillance : Atteint

## Facilitateurs identifiés :

- Combinaison de la promotion de la bienveillance à la lutte contre l'intolérance
- Caractère modulable du programme selon le contexte des résidences
- Implication active de résidents
- Collaboration des gestionnaires et des membres du personnel
- Soutien de l'équipe de recherche
- Etc.

« C'est un village ici. [...] J'ai publié des livres ici pour la résidence, durant la pandémie, pour que les gens soient moins ennuyés. Puis j'ai pensé : "Les gens ont beaucoup de temps dans le moment dans leur appartement. Ils ont le temps de réfléchir au bilan de leur vie" . [...] J'ai lancé un appel [afin que les gens me racontent leur histoire]. À peu près treize personnes ont répondu. [...] J'ai eu beaucoup de support de la direction pour produire ce livre. On en a vendu 110 copies en deux jours! » – Résidente 3 [Rech. 2]

## Retombées du Programme BIEN en résidence:




- Promotion d'une culture de bienveillance au sein de la résidence
- Nouvelles idées développées en concordance avec les objectifs du programme

## Objectif de lutte contre l'intolérance : Partiellement atteint

« Comme là l'autre fois [...], j'ai sorti le bottin [de ressources]. J'ai donné les éléments. C'est un bel outil de référence. [...] c'est juste de continuer à travailler avec ces outils-là et de continuer de les intégrer dans notre quotidien.

[...] Je n'ai pas vraiment eu d'évènement [d'intolérance]. Mais en te parlant, cela m'a fait rappeler à un évènement. [...] Je vais le prendre [le formulaire de documentation des situations] à ce moment-là. Mais c'est la première fois que je vais utiliser le formulaire. » - Gestionnaire 3 [Rech.2]

### Quelques défis...

- 
- d'intégration des outils dans le processus de gestion des situations
  - de documentation systématique des situations d'intolérance



# Objectif de lutte contre l'intolérance : Partiellement atteint

## Plusieurs recommandations intégrées au Programme

- Bonification du visuel et du contenu (ex. ajouts de capsules de formation)
- Ajouts de moyens pour assurer sa pérennité
- Développement d'une formation pour soutenir l'implantation

## Quelques défis...



- d'intégration des outils dans le processus de gestion des situations
- de documentation systématique des situations d'intolérance

## Obstacles identifiés :

- Manque de personnel et difficultés de rétention
- Charge de travail importante
- Participation volontaire aux activités et difficultés de rejoindre les résidents intolérants
- Le tout accentué par le contexte pandémique

---

## 4. Conclusion

**Accessible en ligne  
gratuitement**

[www.maltraitancesaines.com](http://www.maltraitancesaines.com)



## En somme, le Programme BIEN en résidence

- **Visé à :** promouvoir la bienveillance ET lutter contre l'intolérance
- **Visé des changements organisationnels durables**
- **Propose des outils et des activités originales ET répertorie ceux déjà offerts par d'autres organismes**
- **Programme clé en main et modulable selon les besoins de chaque RPA**
- **Développé et mis à l'essai en étroite collaboration avec des résidents, des membres du personnel et des gestionnaires**

## 5. BIBLIOGRAPHIE

- Beaulieu, M., Carbonneau, H., Levasseur, M. et Falardeau, M-C. (2021). Promotion de la bienveillance et lutte contre l'intolérance entre résidents en RPA. Étude des besoins en vue de l'élaboration d'un programme. Rapport de recherche synthèse. Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées et Chartwell résidences pour retraités. [https://maltraitancedesaines.com/wp-content/uploads/2021/06/2021\\_Beaulieu\\_Falardeau\\_Rapport\\_etude\\_besoins.pdf](https://maltraitancedesaines.com/wp-content/uploads/2021/06/2021_Beaulieu_Falardeau_Rapport_etude_besoins.pdf)
- Beaulieu, M., Carbonneau, H., Levasseur, M., et Falardeau, M-C. (2022). Élaboration et mise à l'essai du Programme BIEN en résidence. Rapport de recherche synthèse. Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées et Chartwell résidences pour retraités. <https://maltraitancedesaines.com/wp-content/uploads/2022/10/Rapport-synthese-2-Elaboration-et-mise-a-lessai-du-Programme-Bien.pdf>
- Beaulieu, M. & Leboeuf, R. en collaboration avec les Résidences Chartwell. (2019). Rapport de recherche synthèse. Améliorer la vie collective en résidence privée pour aînés : Établir les besoins en matière de lutte contre la maltraitance entre résidents et de promotion du « bien vivre ensemble ». Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées et Chartwell résidences pour retraités. [https://maltraitancedesaines.com/wp-content/uploads/2019/11/2019\\_Rapport-Synthese\\_FR\\_V4.pdf](https://maltraitancedesaines.com/wp-content/uploads/2019/11/2019_Rapport-Synthese_FR_V4.pdf)
- Falardeau, M-C., Beaulieu, M., Carbonneau, H., & Levasseur, M. (Accepted, November 2023). Practices countering resident-to-resident aggression and promoting wellness care for older adults in congregate residential facilities: Results from a systematic review. *Journal of Elder Abuse & Neglect*.
- Falardeau, M-C., Beaulieu, M., Carbonneau, H., & Levasseur, M. (2022). Resident-to-resident aggression in private seniors' residences. *Journal of Gerontopsychology and Geriatric Psychiatry*. Advanced online publication. <https://doi.org/10.1024/1662-9647/a000296>
- Falardeau, M-C., Beaulieu, M., Carbonneau, H., Levasseur, M., & Belley, R. (2021). Maltraitance entre résidents en temps de pandémie : Effets dans les résidences pour aînés privées au Québec. *Canadian Journal on Aging / La Revue canadienne du vieillissement*, 40(4), 619-627. <https://doi.org/10.1017/S0714980821000428>
- Falardeau, M.-C., Beaulieu, M., Carbonneau, H., & Levasseur, M. (Submitted September 2023). Evaluation of the test phase of the « Program GIFT in residence » : Results from a pilot participatory action research. *Canadian Journal on Aging/ Revue Canadienne du vieillissement*.



**PROGRAMME**  
**BIEN** en résidence



# Merci

Visiter notre site internet:

[www.maltraitancedesaines.com](http://www.maltraitancedesaines.com)



Chaire de recherche sur la maltraitance  
envers les personnes âgées

Research Chair on Mistreatment of Older Adults



[marie.beaulieu@usherbrooke.ca](mailto:marie.beaulieu@usherbrooke.ca)

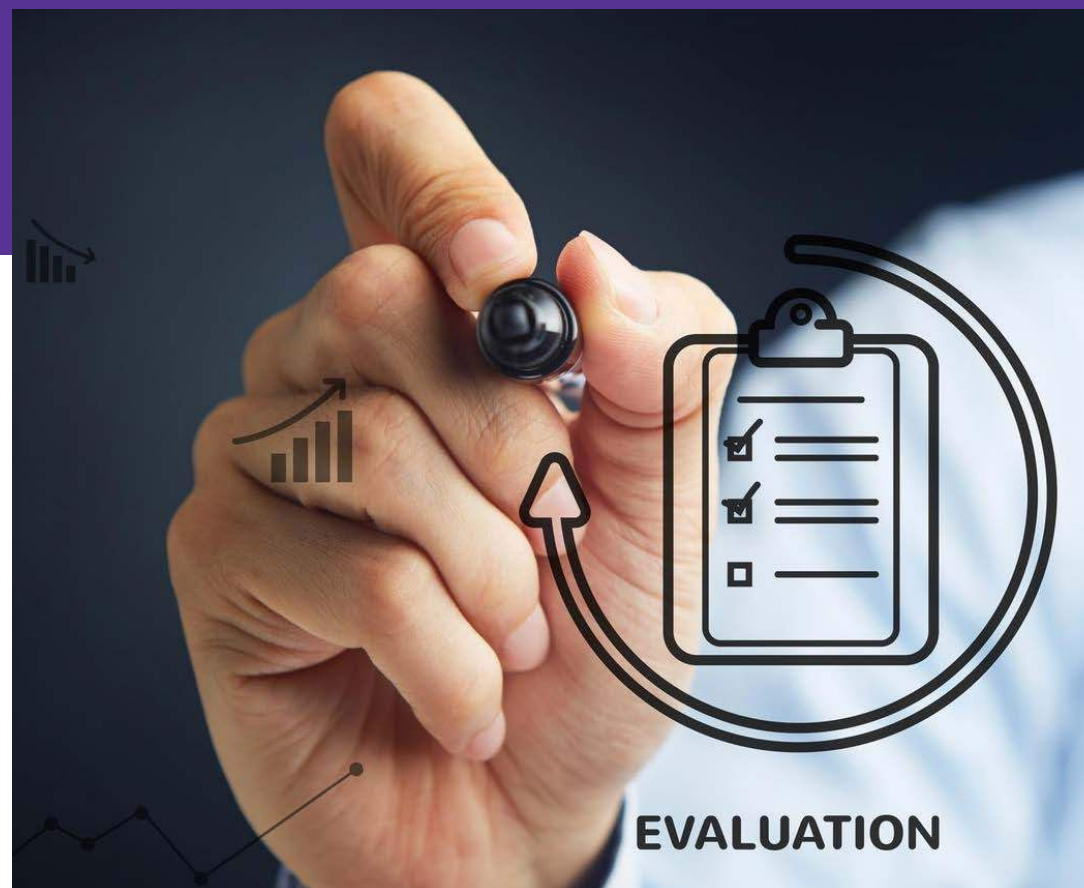


[roxane.leboeuf@usherbrooke.ca](mailto:roxane.leboeuf@usherbrooke.ca)

IL NOUS FERAIT PLAISIR D'AVOIR DE  
VOS NOUVELLES

Veillez prendre quelques minutes pour  
compléter notre sondage

Votre opinion compte !





## Bénédicte Schoepflin

Directrice générale

*Canadian Network for the Prevention of Elder Abuse  
Réseau canadien pour la prévention du mauvais traitement  
des aînés.*



[benedictes.cnpea@gmail.com](mailto:benedictes.cnpea@gmail.com)



[www.cnpea.ca](http://www.cnpea.ca)

Stratégie nationale: Futur Nous

[www.futureus.cnpea.ca](http://www.futureus.cnpea.ca)



@cnpea



CANADIAN NETWORK for  
the PREVENTION of ELDER ABUSE

RÉSEAU CANADIEN pour la PRÉVENTION  
du MAUVAIS TRAITEMENT des AÎNÉS



## Raeann Rideout

Directeur des partenariats stratégiques



705.927.3114



[rrideout@eapon.ca](mailto:rrideout@eapon.ca)



[www.eapon.ca](http://www.eapon.ca)



@EAPreventionON



Elder Abuse  
Prevention  
Ontario

Prévention de la  
maltraitance envers  
les aînés Ontario





Merci!