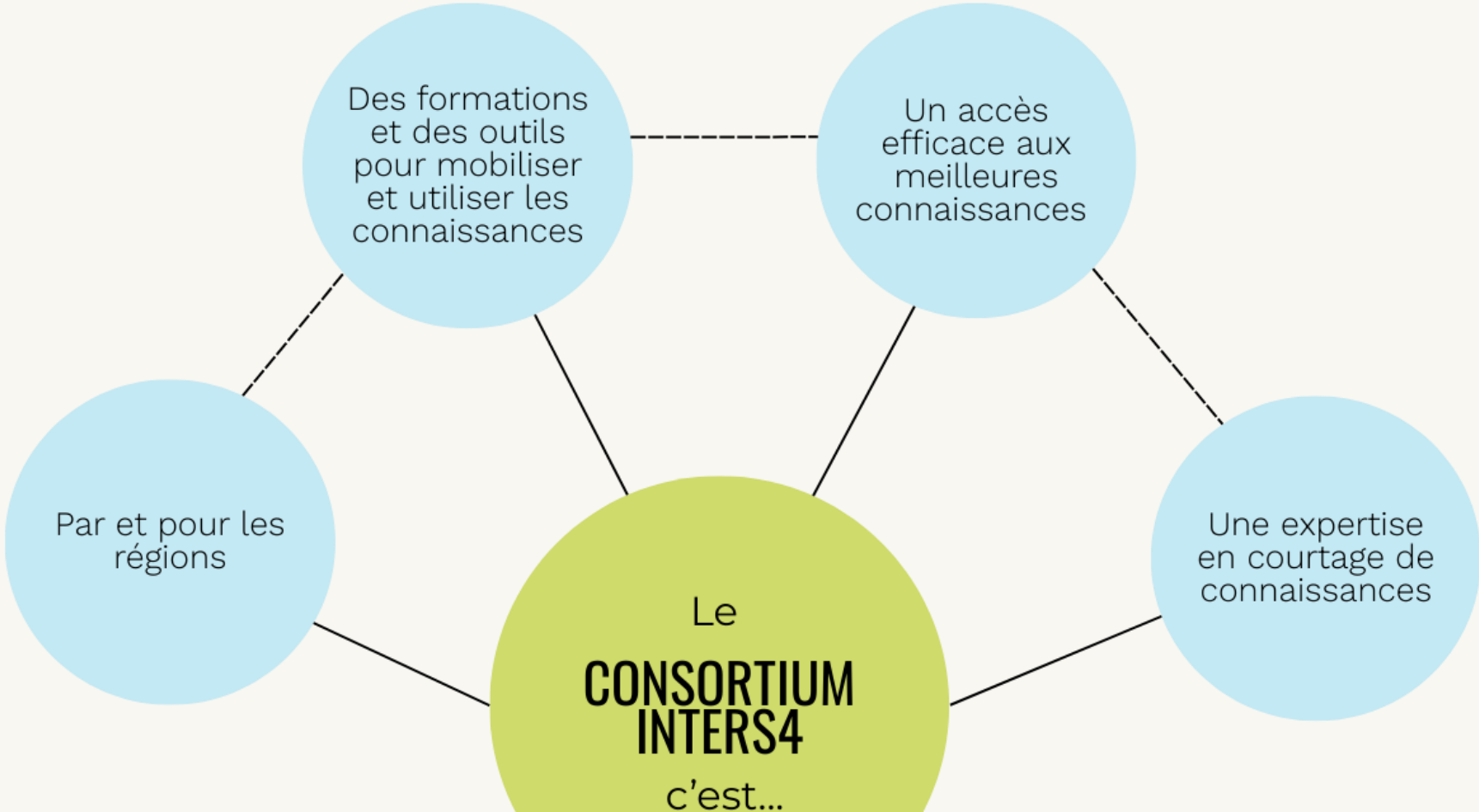
Tête-à-tête
INTER S4

Bienvenue! La présentation commencera sous peu.
Sujet : Outiller et mobiliser : boîte à outils pour la mise en place d'une communauté bientraitante
17 novembre 2026



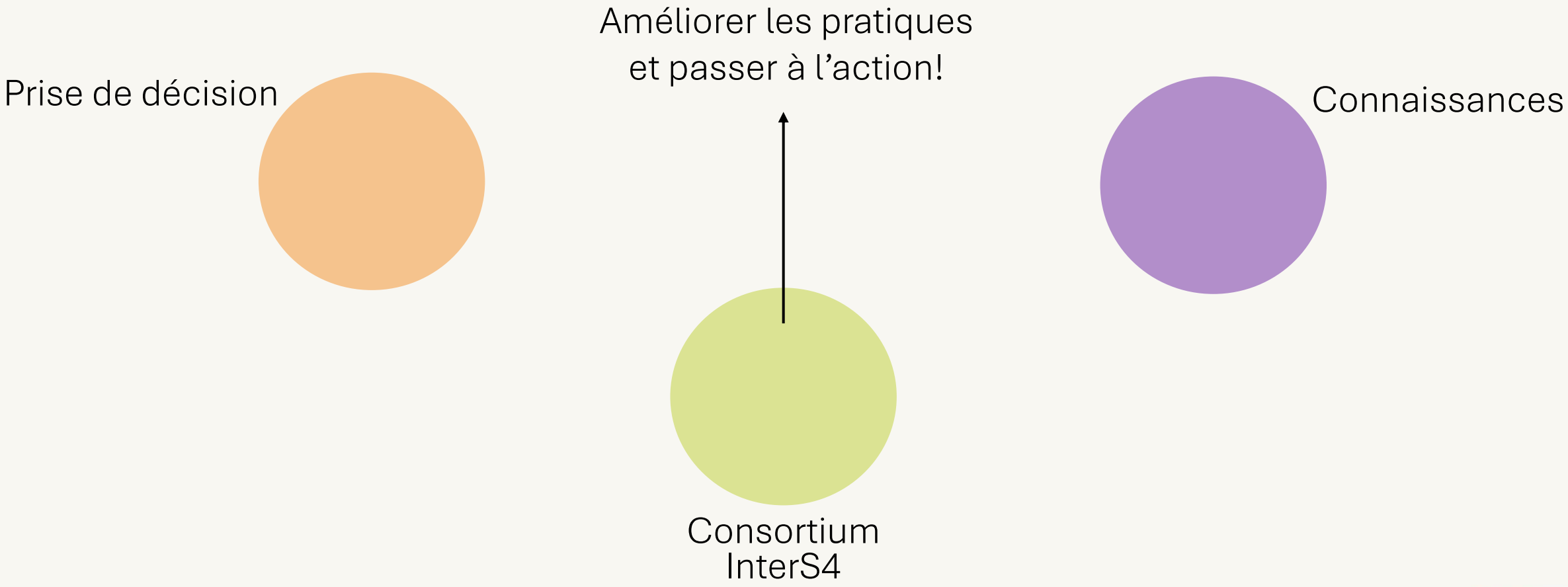
Tête-à-tête INTER S4

17 novembre 2026

Outiller et mobiliser : boîte à outils pour la mise en place d’une communauté bientraitante

Marie-Carmen Gagnon, courtière de connaissances

La mobilisation des connaissances au Consortium InterS4



La démarche du courtage de connaissances

La démarche du courtage de connaissances

Partir d'un besoin de connaissances du demandeur

Synthèse des connaissances adaptée aux besoins du demandeur

Introduction | Besoin | Sources | Synthèse | Utilisation | Conclusion

Sources de connaissances pouvant répondre au besoin

Soutenir la compréhension et l'appropriation des connaissances

Objectifs poursuivis par le comité de travail :

- Bénéficier d'un accompagnement dans une démarche d'autoévaluation territoriale et de co-construction vers une communauté bientraitante
- Structurer une démarche collective pour engager les partenaires dans une réflexion approfondie sur la création d'une communauté bientraitante
- Faire de la journée du 15 juin 2026 un levier stratégique de réflexion et d'engagement vers une communauté bientraitante

Questions du demandeur :

- Comment soutenir une démarche collective favorisant l'engagement des partenaires vers une communauté bientraitante?
- Qu'entend-t-on par communauté bientraitante?

Sources de connaissances mobilisées

- Littérature grise
  - P.ex.:
    - Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2022-2027 (MSSS, 2022)
    - Favoriser la bientraitance envers toute personne aînée dans la communauté (MSSS, 2024)
    - Avis portant sur les composantes les plus efficaces des modèles de communauté bientraitante (Consortium InterS4, 2023)
- Savoirs expérientiels
  - Co-construction du plan d'animation et des personas avec les membres du sous-comité

Quelques éléments-clés

- La bientraitance :
  - Approche positive
  - Respect des choix et des préférences de la personne
  - Levier et facteur de protection contre la maltraitance
  - Concept distinct de la bienveillance
- La communauté bientraitante :
  - Mobilisation des citoyens d'une collectivité (p.ex. citoyens, organisations, commerces, etc.)
  - Considération des choix et des préférences de la personne et création d'environnements favorables
  - Culture collective de bientraitance

MSSS (2022); MSSS (2024)

La boîte à outils

Documents d'accompagnement qui la composent :

- Guide d'animation
- Activité 1 : Activité d'ouverture
- Activité 2 : Définition de la bientraitance
- Activité 3 : Principes directeurs de la bientraitance et personas
- Activité 4 : Autoévaluation : où est-ce qu'on se situe?

Guide d'animation

- Deux sections :
  - Première section : « Préparation »
  - Deuxième section : « Déroulement »



Activité 1 : Activité d'ouverture

Quatre énoncés sur la bientraitance en communauté à afficher

Chacun place un autocollant de couleur sur l'affiche :

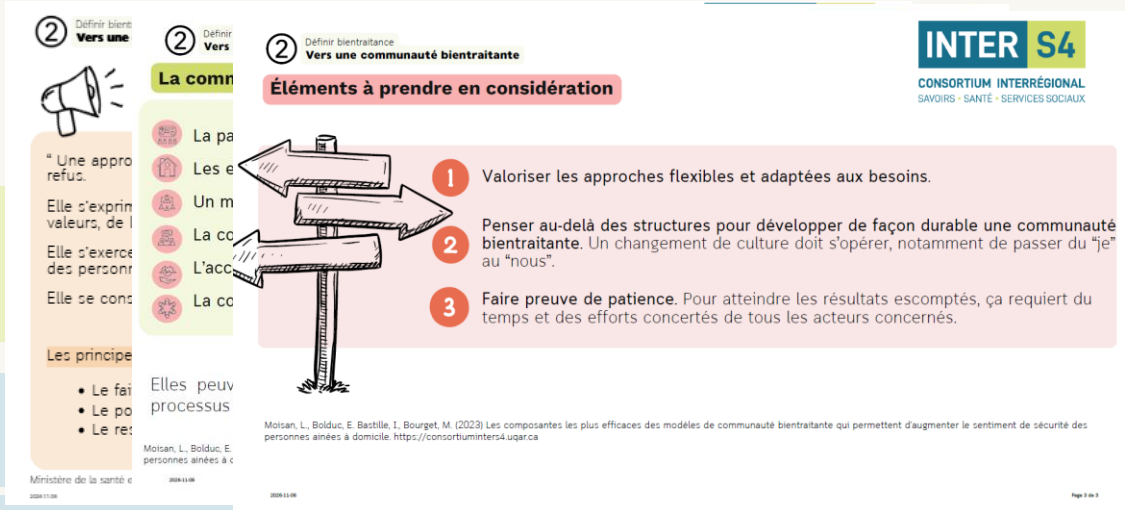
- « On le fait » (vert);
- « Parfois » (jaune);
- « Pas encore » (rouge).

Retour en grand groupe



Activité 2 : Définition de la bientraitance

- Exposé interactif
  - La définition de la bientraitance (MSSS, 2022)
  - Les principes directeurs de la bientraitance (MSSS, 2022)
  - Les composantes d'une communauté bientraitante (Consortium InterS4, 2023)
  - Les retombées possibles d'une communauté bientraitante (Consortium InterS4, 2023)
  - Les éléments à considérer pour la communauté bientraitante (Consortium InterS4, 2023)



Activité 3 : Principes directeurs de la bientraitance et les personas

Exposé interactif

- Principe 1 : Placer la personne au centre des actions (Histoire de M. Fontaine)
- Principe 2 : Autodétermination et pouvoir d'agir (Histoire de Mme Boily)
- Principe 3 : Respecter la personne et sa dignité (Histoire de M. Nguyen)
- Principe 4 : Inclusion et participation sociale (Histoire de Mme Fortin)
- Principe 5 : Savoir-être et savoir-faire (Histoire de M. Bélanger et M. Morin)
- Principe 6 : Soutien concerté (Histoire de Mme Côté)

Activité 3 : Principes directeurs de la bientraitance et les personas

→ Exemple d'une histoire :

③ Les principes directeurs de la bientraitance :
Placer la personne au centre des actions

INTER S4
CONSORTIUM INTERRÉGIONAL
SAVOIRS · SANTÉ · SERVICES SOCIAUX



« L'intervenante m'a demandé ce que je voulais plutôt que ce qui était le plus pratique pour l'horaire. J'ai eu l'impression qu'on organisait ma vie, pas un dossier! »

2026-11-06

L'histoire de M. Fontaine

M. Fontaine, 78 ans, vit seul à domicile depuis quelque temps. Un service d'aide à domicile lui a été offert selon les disponibilités de l'organisme. M. Fontaine a hésité à accepter puisqu'il tenait à ses habitudes, soit de prendre un café avec les voisins en matinée et de participer à un comité chaque lundi soir.
Face à cette situation, l'intervenante a changé son approche : avant de planifier les services, elle s'est assise avec lui, sans formulaire, pour bien comprendre son horaire de la journée et ce à quoi il tenait.

En pratique :
- Comprendre la situation dans sa globalité avant d'agir;
- Considérer les préférences, les habitudes et les besoins en évitant toute présomption;
- Adapter le service à la réalité de la personne;
- Reconnaître le rôle dans la communauté.

Effet dans la communauté :
L'expérience positive de M. Fontaine est devenue un levier : après avoir échangé avec son voisin qui présente des besoins semblables et une réticence, celui-ci a demandé à rencontrer l'intervenante et bénéficie maintenant d'un service adapté à sa réalité.

Activité 3 : Principes directeurs de la bientraitance et les personas

→ Exemple d'une histoire :

③ Les principes directeurs de la bientraitance :
Inclusion et participation sociale

INTER S4
CONSORTIUM INTERRÉGIONAL
SAVOIRS · SANTÉ · SERVICES SOCIAUX



« Je pensais que mon AVC m'avait retiré de ma vie de quartier. La communauté m'a démontré le contraire! »

2026-11-06

L'histoire de Mme Fortin

Mme Fortin, 58 ans, a subi un AVC dans la dernière année et se déplace maintenant avec un déambulateur. Vivant sur une rue passante, elle a abandonné, à contrecoeur, plusieurs activités, dont le jardin communautaire, qui lui ne lui semble pas accessible de façon sécuritaire. Elle est envahie par un sentiment de solitude puisqu'elle a perdu les contacts sociaux que le jardin lui offrait.
Étant sensible à cette réalité vécue par plusieurs citoyens, la municipalité a partagé un sondage et a mis en place des activités de discussion afin d'entendre la voix des citoyens, dont celle de Mme Fortin, sur ce qui favorise leur participation à la vie sociale de la communauté. Avec l'aide de différents partenaires, des changements ont vu le jour :

- L'amélioration de l'accès à l'information sur les transports collectifs, une tarification adaptée selon l'âge et l'ajout d'arrêts stratégiques;
- L'ajout de mobilier urbain, notamment de bancs et d'abris;
- L'ajustement du temps des traverses piétonnes;
- L'entretien sécuritaire des trottoirs à l'année.

En pratique :

- Mettre l'accent sur les besoins plutôt que sur ses limitations;
- Aménager des espaces pour renforcer la sécurité et favoriser la socialisation;
- Faciliter l'inclusion sociale

Effet dans la communauté :
Mme Fortin participe de nouveau au jardin communautaire. Celui-ci a accueilli deux autres personnes vivant sur la même rue que Mme Fortin.

Activité 4 : Outil d'autoévaluation

Outil d'autoévaluation

Recto : Aide-mémoire sur la communauté bientraitante
Verso : Questionnaire d'autoévaluation

Les énoncés sont :

- Catégorisés selon les composantes de la communauté bientraitante;
- Composés des principes directeurs de la bientraitance.

Échelle :

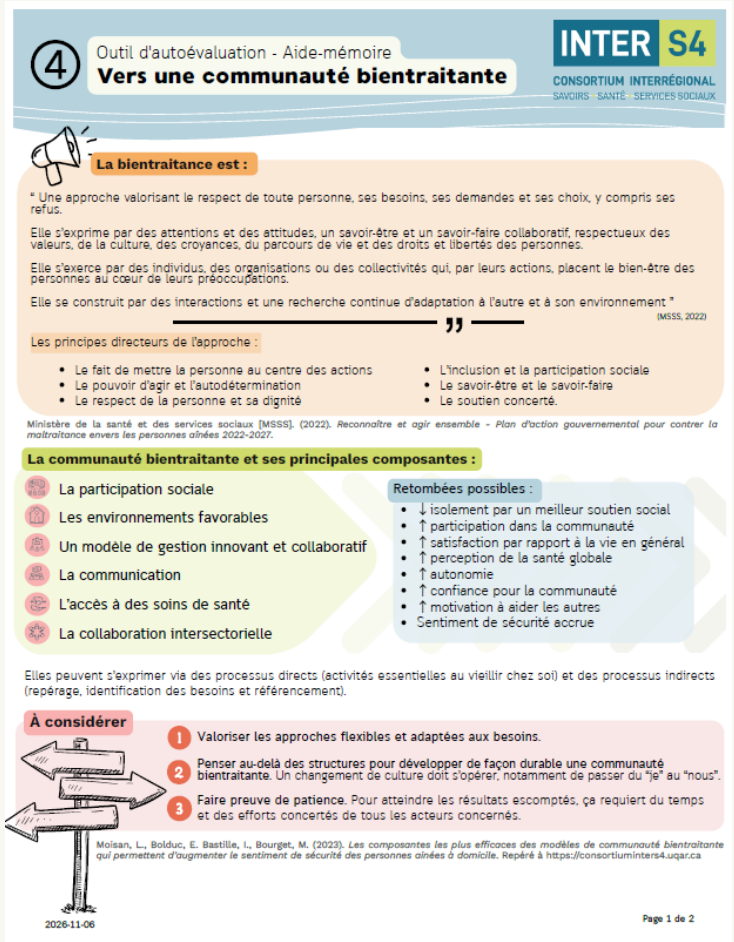
- Absent ou non amorcé;
- En développement;
- Bien établi.

À compléter de façon individuelle, puis échange en sous-groupes

- Faire ressortir les forces actuelles et les priorités pour le futur

Activité 4 : Outil d'autoévaluation

→ Outil d'autoévaluation



④ Outil d'autoévaluation - Aide-mémoire

Vers une communauté bientraitante

INTER S4 CONSORTIUM INTERRÉGIONAL SAVOIRS · SANTÉ · SERVICES SOCIAUX

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 et des attitudes, un savoir-être et un savoir-faire collaboratif, 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 "

(MSSS, 2022)

Les principes directeurs de l'approche :

- Le fait de mettre la personne au centre des actions
- Le pouvoir d'agir et l'autodétermination
- Le respect de la personne et sa dignité
- L'inclusion et la participation sociale
- Le savoir-être et le savoir-faire
- Le soutien concerté.

Ministère de la santé et des services sociaux [MSSS]. (2022). *Reconnaître et agir ensemble - Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2022-2027.*

La communauté bientraitante et ses principales composantes :

- La participation sociale
- Les environnements favorables
- Un modèle de gestion innovant et collaboratif
- La communication
- L'accès à des soins de santé
- La collaboration intersectorielle

Retombées possibles :

- ↓ isolement par un meilleur soutien social
- ↑ participation dans la communauté
- ↑ satisfaction par rapport à la vie en général
- ↑ perception de la santé globale
- ↑ autonomie
- ↑ confiance pour la communauté
- ↑ motivation à aider les autres
- Sentiment de sécurité accrue

Elles peuvent s'exprimer via des processus directs (activités essentielles au vieillir chez soi) et des processus indirects (repérage, identification des besoins et référencement).

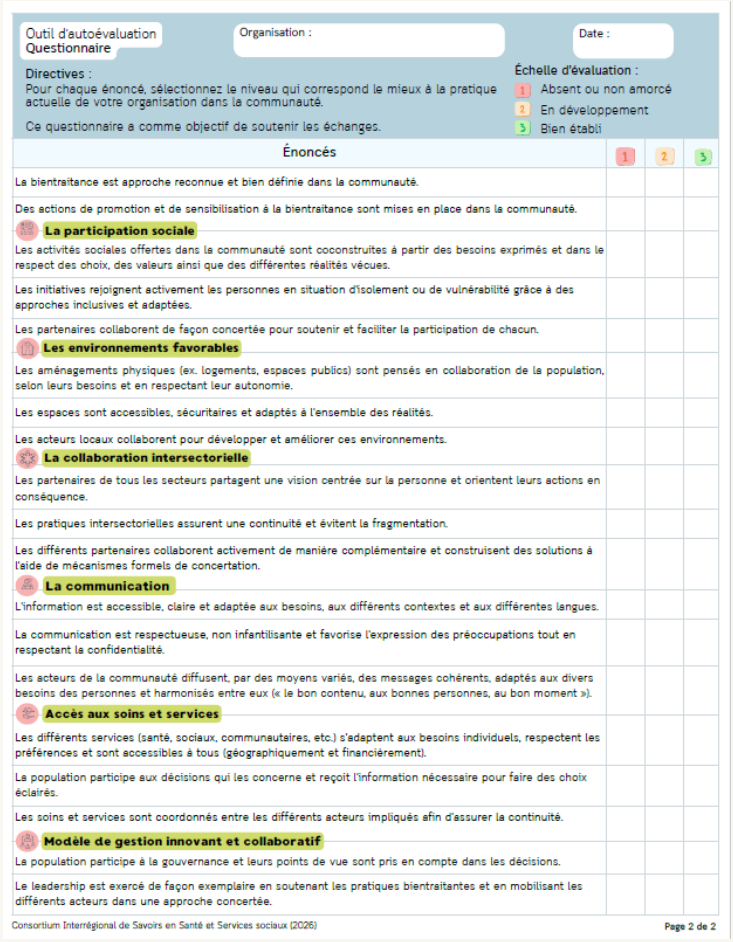
À considérer

1. Valoriser les approches flexibles et adaptées aux besoins.
2. Penser au-delà des structures pour développer de façon durable une communauté bientraitante. Un changement de culture doit s'opérer, notamment de passer du "je" au "nous".
3. Faire preuve de patience. Pour atteindre les résultats escomptés, ça requiert du temps et des efforts concertés de tous les acteurs concernés.

Moisan, L., Bolduc, E. Bastille, I., Bourget, M. (2023). *Les composantes les plus efficaces des modèles de communauté bientraitante qui permettent d'augmenter le sentiment de sécurité des personnes aînées à domicile.* Repéré à https://consortiuminters4.uqar.ca

2026-11-06

Page 1 de 2



Outil d'autoévaluation Questionnaire

Organisation :

Date :

Directives :

Pour chaque énoncé, sélectionnez le niveau qui correspond le mieux à la pratique actuelle de votre organisation dans la communauté.

Ce questionnaire a comme objectif de soutenir les échanges.

Échelle d'évaluation :

1 Absent ou non amorcé
2 En développement
3 Bien établi

Énoncés	1	2	3
La bientraitance est approche reconnue et bien définie dans la communauté.			
Des actions de promotion et de sensibilisation à la bientraitance sont mises en place dans la communauté.			
La participation sociale			
Les activités sociales offertes dans la communauté sont coconstruites à partir des besoins exprimés et dans le respect des choix, des valeurs ainsi que des différentes réalités vécues.			
Les initiatives rejoignent activement les personnes en situation d'isolement ou de vulnérabilité grâce à des approches inclusives et adaptées.			
Les partenaires collaborent de façon concertée pour soutenir et faciliter la participation de chacun.			
Les environnements favorables			
Les aménagements physiques (ex. logements, espaces publics) sont pensés en collaboration de la population, selon leurs besoins et en respectant leur autonomie.			
Les espaces sont accessibles, sécuritaires et adaptés à l'ensemble des réalités.			
Les acteurs locaux collaborent pour développer et améliorer ces environnements.			
La collaboration intersectorielle			
Les partenaires de tous les secteurs partagent une vision centrée sur la personne et orientent leurs actions en conséquence.			
Les pratiques intersectorielles assurent une continuité et évitent la fragmentation.			
Les différents partenaires collaborent activement de manière complémentaire et construisent des solutions à l'aide de mécanismes formels de concertation.			
La communication			
L'information est accessible, claire et adaptée aux besoins, aux différents contextes et aux différentes langues.			
La communication est respectueuse, non infantilisante et favorise l'expression des préoccupations tout en respectant la confidentialité.			
Les acteurs de la communauté diffusent, par des moyens variés, des messages cohérents, adaptés aux divers besoins des personnes et harmonisés entre eux (« le bon contenu, aux bonnes personnes, au bon moment »).			
Accès aux soins et services			
Les différents services (santé, sociaux, communautaires, etc.) s'adaptent aux besoins individuels, respectent les préférences et sont accessibles à tous (géographiquement et financièrement).			
La population participe aux décisions qui les concerne et reçoit l'information nécessaire pour faire des choix éclairés.			
Les soins et services sont coordonnés entre les différents acteurs impliqués afin d'assurer la continuité.			
Modèle de gestion innovant et collaboratif			
La population participe à la gouvernance et leurs points de vue sont pris en compte dans les décisions.			
Le leadership est exercé de façon exemplaire en soutenant les pratiques bientraitantes et en mobilisant les différents acteurs dans une approche concertée.			

Consortium Interrégional de Savoirs en Santé et Services sociaux (2026)

Page 2 de 2

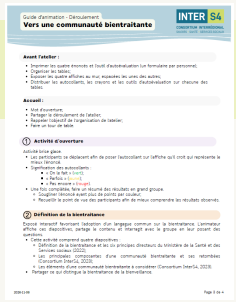
Activité 5 : Retour en groupe (forces et priorités)

- En groupe
  - Mise en commun des forces actuelles
  - Mise en commun des priorités pour le futur

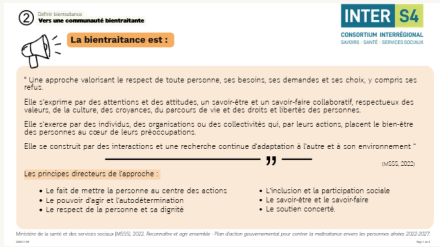
Boîte à outils en résumé

Cinq documents d'accompagnement :

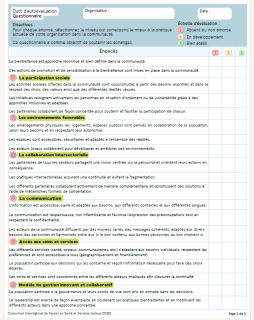
1. Guide d'animation
2. Affiches des énoncés
3. Présentation sur la définition de la bientraitance
4. Présentation sur les principes directeurs (personas)
5. Outil d'autoévaluation











Valeurs

- Outils d'appropriation concrets et simples d'utilisation qui facilitent la compréhension des concepts et principes entourant la bientraitance
- Activités permettant le partage d'un langage commun et l'ouverture (absence de jugement)
- Portrait ancré dans la réalité du milieu grâce à la participation des acteurs de la communauté concernée (par et pour les acteurs du milieu)
- Actions prioritaires déterminées par les participants de la communauté favorisant la mobilisation

Limites

- Premier pas vers une compréhension et appropriation communes d'une communauté bientraitante : des activités subséquentes contribueront à la poursuite de la démarche
- Portrait subjectif basé sur la perception des participants présents

Perspectives d’utilisation des connaissances

Appropriation et application

- Atelier animé lors de la Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes aînées 2026
- Boîte à outils et son guide d’utilisation disponibles sur le site web du Consortium InterS4

Perspectives d'utilisation des connaissances

Prochaines étapes

- Faire vivre l'initiative afin de créer un mouvement collectif et de favoriser l'engagement
- Poursuivre des activités de sensibilisation (p.ex. communication)

Références

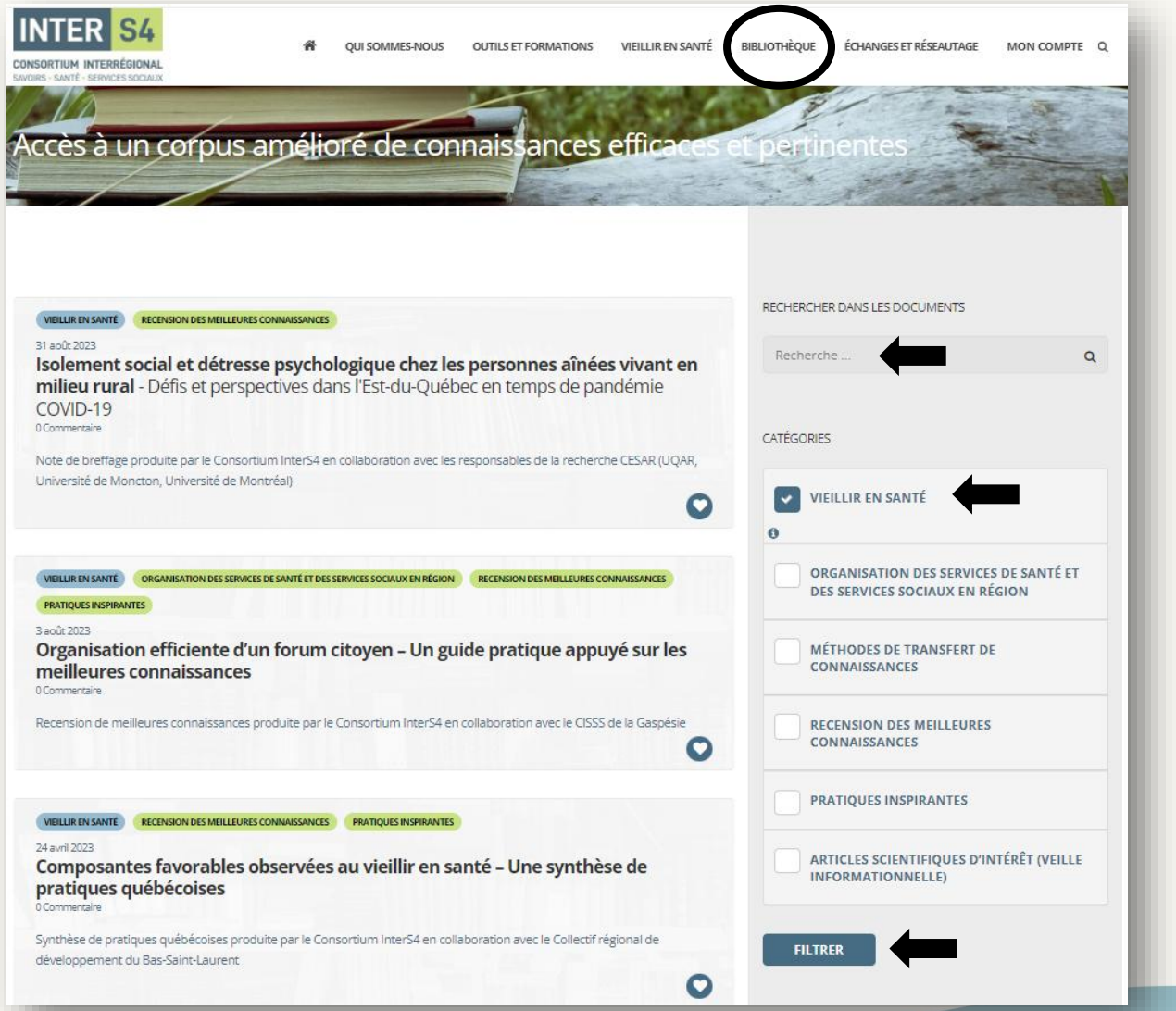
Ministère de la santé et des services sociaux [MSSS]. (2024). *Favoriser la bientraitance envers toute personne aînée dans la communauté - Pistes de réflexion et repère pour la planification des actions*. https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-003548/

Ministère de la santé et des services sociaux [MSSS]. (2022). *Reconnaître et agir ensemble - Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2022-2027*. *https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-003402/*

Moisan, L., Bolduc, E. Bastille, I., Bourget, M. (2023). *Les composantes les plus efficaces des modèles de communauté bientraitante qui permettent d'augmenter le sentiment de sécurité des personnes ainées à domicile*. https://consortiuminters4.uqar.ca

Où trouver le document

ConsortiumInterS4.uqar.ca



Offre de services

Initiative *Vieillir en santé dans nos régions – tirer profit des meilleures connaissances*

Ressources gratuites pour les organismes communautaires qui

- œuvrent au bénéfice des personnes aînées dans leurs milieux et
- souhaitent mieux tirer profit des meilleures connaissances

FORMATIONS

*Je cherchais une méthode pour nous **rapprocher de la science**.*
*J'ai l'impression que vous m'avez **appris à pêcher pour trouver des écrits pertinents** et crédibles !*

- Membres du personnel d'organismes communautaires

Les formations courtes (ateliers de 2 heures) outillent les organismes communautaires pour trouver efficacement des connaissances pertinentes et les utiliser dans leurs projets et leurs communications

Pour information ou pour s'inscrire:
https://monurl.ca/formationves

DOCUMENTS

J'ai suivi votre présentation sur la littératie numérique. J'ai trouvé ça extrêmement pertinent dans le cadre de ma fonction d'élue.

- Conseillère municipale

Les synthèses de connaissances produites par le Consortium InterS4 sur divers sujets sont rendues disponibles à travers des documents et des présentations

Pour consulter les documents:
https://monurl.ca/sujetstraites
Pour assister aux présentations:
https://monurl.ca/tatves

ACCOMPAGNEMENTS

*Sans vous, nous n'aurions jamais eu la possibilité d'**approfondir nos connaissances du sujet** sous l'angle du courtage.*

-Membres d'une table de concertation d'aînés

Des groupes qui planifient des actions concrètes au bénéfice des personnes aînées et souhaitent s'appuyer sur les meilleures connaissances pour s'orienter peuvent demander de l'aide en ce sens à l'équipe du Consortium InterS4

Pour en savoir plus:
Contactez-nous consortium-inters4@uqar.ca
Ou visitez https://monurl.ca/infosves

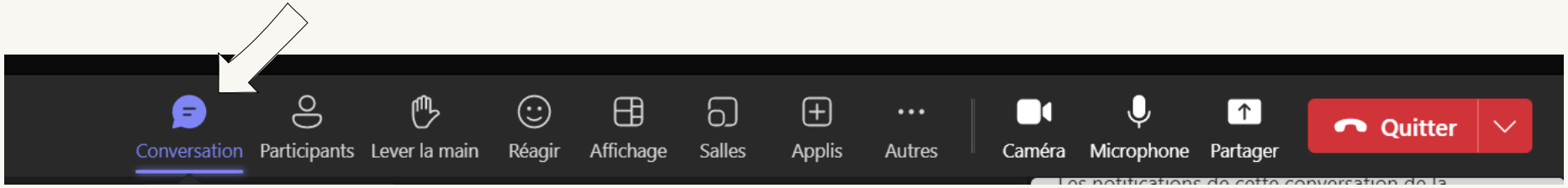
Restons connectés!

Merci de répondre au sondage pour nous aider à améliorer VOS rendez-vous Tête-à-tête InterS4

Sondage de satisfaction

Abonnez vous à notre infolettre *Vieillir en Santé*

Suivez notre page LinkedIn



Vous désirez nous faire part de commentaires ?
Vous avez besoin d'informations additionnelles ?

N'hésitez pas à nous contacter :

Marie-Carmen Gagnon, courtière de connaissances

marie-carmen_gagnon@uqar.ca