



Module 3

Promotion de la bienveillance entre résidents

Rédaction et révision du guide

Marie-Chantal Falardeau, Ph. D., Coordonnatrice du projet, Université de Sherbrooke (nov. 2019 – oct. 2022)

Hélène Carbonneau, Ph. D., Cochercheure, Professeure, Université du Québec à Trois-Rivières

Marie Beaulieu, Ph. D., Chercheure responsable du projet, Professeure, Titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (2010-2022), Chercheure associée à la Chaire depuis novembre 2022, Université de Sherbrooke

Roxanne Belley, Université du Québec à Trois-Rivières

Annabelle Maheu, B. Comm., Université de Sherbrooke (mai 2022 – déc. 2022)

Roxane Leboeuf, M.S.S., Coordonnatrice du projet, Université de Sherbrooke (depuis oct. 2022)

Comité de pilotage du projet

Équipe de recherche

Marie Beaulieu, Ph. D., Chercheure responsable du projet, Professeure, Titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (2010-2022), Chercheure associée à la Chaire depuis novembre 2022, Université de Sherbrooke

Hélène Carbonneau, Ph. D., Cochercheure, Professeure, Université du Québec à Trois-Rivières

Mélanie Lévasseur, Ph. D., Cochercheure, Professeure, Université de Sherbrooke

Marie-Chantal Falardeau, Ph. D., Coordonnatrice du projet, Université de Sherbrooke (nov. 2019 – oct. 2022)

Roxane Leboeuf, M.S.S., Coordonnatrice du projet, Université de Sherbrooke (depuis oct. 2022)

Anabelle Rondeau-Leclaire, M.S.S., Co-coordonnatrice du projet, Université de Sherbrooke (janv. 2023 – avril 2023)

Chartwell Résidences pour retraités (par ordre alphabétique)

Chantal Beaulieu, Directrice générale, Villa de l'Estrie

Lucie Brosseau, Directrice générale, Seigneuries du Carrefour (nov. 2019 – mars 2022)

Annie Duchesne, Directrice régionale, Soins de santé (sept. 2020 – août 2022)

Jean-Philippe Grossi, Directeur général par intérim, Seigneuries du Carrefour (sept. – déc. 2020)

Martyne Lessard, Directrice générale, Résidence Principale Cowansville (nov. 2019 – avril 2020), et Villa Rive-Sud (depuis mars 2022)

Anne Marcil, Directrice générale, Le St-Gabriel (sept. – nov. 2020)

Nathalie Pinsonneault, Directrice générale, Le St-Gabriel (depuis nov. 2020)

Michel Tardif, Directeur régional, Opérations

Hélène Tôth, Directrice régionale, Soins de santé (nov. 2019 – août 2020)

Fondation Jasmin Roy Sophie Desmarais

Jasmin Roy, Président de la Fondation Jasmin Roy Sophie Desmarais

Comité de travail du projet (par ordre alphabétique)

Rita Boudreau, Résidente, Résidence Chartwell Villa de l'Estrie

Daisy Biron, Résidente, Résidence Chartwell Seigneuries du Carrefour

Valérie de Haas, Responsable des programmes d'animation et des loisirs, Résidence Chartwell Seigneuries du Carrefour (déc. 2020 – sept. 2022)

Caroline Grégoire, Responsable des programmes d'animation et des loisirs, Résidence Chartwell Villa de l'Estrie (déc. 2020 – févr. 2022)

Il est interdit de modifier ce document sans autorisation (info@maltraitancedesaines.com).

©Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (2023)

Nathalie Lalancette, Conseillère en location, Résidence Chartwell Le St-Gabriel
Marguerite Loiselle, Résidente, Résidence Chartwell Le St-Gabriel

Comité aviseur du projet (par ordre alphabétique d'organisme)

Centre collégial d'expertise en gérontologie, Cégep de Drummondville
Commissaire local aux plaintes et à la qualité de services, CIUSSS de l'Estrie - CHUS
Coordonnatrice régionale en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées de l'Estrie
(nov. 2019 – mars 2021)
Coordonnatrice régionale en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées de la
Montérégie (dès juin 2021)
DIRA-Estrie
Équijustice Estrie
Laboratoire d'Innovations par et pour les aînés (LIPPA), Université de Sherbrooke
Résidence Chartwell Le St-Gabriel (une employée et une résidente)
Résidence Chartwell Seigneuries du Carrefour (une employée et une résidente)
Résidence Chartwell Villa de l'Estrie (un employé et une résidente)
Service de police de la ville de Sherbrooke
Table régionale de concertation des aînés de l'Estrie
Université de Sherbrooke, Étudiante au doctorat en gérontologie

Collaboration étudiante

Roxanne Belley, Université du Québec à Trois-Rivières (sept. 2020 – sept. 2021)
Justine Héту, Université de Sherbrooke (octobre – décembre 2021)
Sabrina Petit, Université de Sherbrooke (mai – sept. 2021)
Laurie Poisson, Université de Sherbrooke (janvier – mai 2021)

Collaboration avec la Fédération québécoise du loisir en institution

Anne-Louise Hallé, Directrice générale (depuis avril 2022)

Graphisme

Annabelle Maheu, B. Comm., Université de Sherbrooke (mai 2022 – déc. 2022)
Anna Carraro, B. Comm., Université de Sherbrooke (depuis février 2023)

Financement

Ce projet (890-2018-0057) est financé en partie par le Conseil de recherches en sciences humaines (2019-2022), l'organisme national de recherche sans but lucratif Mitacs et la Fondation Jasmin Roy Sophie Desmarais.

Pour citer ce document et conditions d'utilisation du programme

Beaulieu, M., Falardeau, M-C., Carbonneau, H., Belley, R., & Levasseur, M. (2022). *Module 3. Promotion de la bienveillance entre résidents. Programme BIEN en résidence*. Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, Groupe interdisciplinaire de recherche sur l'expérience inclusive de loisir (GIREIL) et Chartwell résidences pour retraités.

En téléchargeant ce document et les outils qu'il inclut, vous vous engagez à ne pas les modifier. Si vous souhaitez en faire tout type d'adaptation, vous êtes priés de contacter la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (info@maltraitancedesaines.com) pour prendre une entente avant de procéder. Nous exigeons de voir le produit final avant d'en autoriser l'usage.

Table des matières

Promotion de la bienveillance	7
Bref rappel du programme	7
Objectifs du module	7
Instances de soutien par et pour les résidents	8
Comité de bienveillance	8
Comité de résidents.....	9
Campagne de sensibilisation par affiches	10
Affiches visant la promotion de la bienveillance.....	10
Affiches visant la sensibilisation à l'intolérance entre résidents	11
Affiches visant des propositions d'interventions	11
Listes de conférences pour les résidents	12
Programmation d'activités pour les résidents	13
Rôles et attitudes de l'animateur	14
Cocréation de la charte de bienveillance	15
Rôles du RPAL/animateur dans la cocréation de la charte	15
Étapes du processus de cocréation de la charte de bienveillance.....	16
Suggestions pour la pérennité de la charte.....	20
Activités sur la bienveillance et l'intolérance (de groupe et individuelles)	21
Activités de groupe sur la bienveillance	21
Activité « 2 minutes ensemble !	21
Activité « Donnez au suivant »	22
Activité « J'embellis la vie des autres »	23
Activité « Parlez-nous de vous ! ».....	24
Bingo spécial bienveillance	25
Journée « Actions de bienveillance »	26
Mandala collectif.....	27
Œuvre collective de poésie	28
Visionnement et conversation.....	29

Activités de groupe sur l'intolérance et la bienveillance	30
Jeu « Les hauts et les bas de la bienveillance et l'intolérance ».....	30
Jeu sérieux « La P'tite vie en résidence »	31
Mythe ou réalité sur la bienveillance et l'intolérance entre résidents	32
Activités individuelles	33
Mots cachés de la bienveillance	33
Mots croisés de la bienveillance	34
Pensées positives	35
Suggestions pour la pérennité des activités.....	35
Bibliographie	36

PROMOTION DE LA BIENVEILLANCE

Le **module 3** propose des éléments visant la **promotion de la bienveillance entre les résidents¹** dans le milieu de vie. Il rassemble : des propositions de création d'instances par et pour les résidents, une campagne de sensibilisation par affiches, des listes de conférences pour les résidents sur des thématiques diverses, une activité de cocréation d'une charte de bienveillance, ainsi qu'une panoplie d'activités de groupe et individuelles pour les résidents.

BREF RAPPEL DU PROGRAMME

Le Programme BIEN en résidence vise à **proposer des outils et des activités pour faire la promotion de la bienveillance dans le milieu de vie et lutter contre l'intolérance entre résidents**. La particularité de ce programme est qu'il s'appuie sur des recherches reposant sur **l'expérience des résidents** ayant été témoins ou ayant vécu une situation d'intolérance entre résidents, ainsi que sur **l'expérience des membres du personnel et des intervenants externes** ayant été témoins ou étant intervenus auprès d'une ou plusieurs personnes impliquées dans une situation d'intolérance entre résidents en résidences ou dans ce genre de situation de manière plus générale. Il suggère des balises et des structures qui peuvent être utilisées en tout ou en partie selon les besoins de la résidence.

OBJECTIFS DU MODULE

Le module 3 visant la promotion de la bienveillance entre résidents a pour objectifs de :

- 1** Soutenir les résidents et promouvoir la bienveillance entre eux en définissant une ou des **instances par et pour eux**;
- 2** Sensibiliser à la bienveillance et à l'intolérance entre résidents et renseigner sur les manières d'intervenir ou de gérer une situation d'intolérance à travers une **campagne d'affiches qui vise un changement de comportement**;
- 3** Proposer une **variété de conférences existantes pertinentes** pour les résidents sur diverses thématiques directement liées à la bienveillance et l'intolérance entre résidents ou sous-jacentes à celles-ci;
- 4** Guider la **mise en place d'une charte et d'une programmation d'activités** afin de promouvoir la bienveillance entre résidents et lutter contre l'intolérance entre eux.

¹ Dans le présent document, le masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

INSTANCES DE SOUTIEN PAR ET POUR LES RÉSIDENTS

Dans le cadre du Programme BIEN en résidence, nous proposons deux structures pour la création de comités à mettre en place dans les résidences privées pour aînés (RPA). Ces comités ont notamment pour objectifs de représenter les intérêts et besoins des résidents et d'améliorer la vie collective par le biais de la promotion de la bienveillance et de la lutte contre l'intolérance.

COMITÉ DE BIENVEILLANCE

Objectif	Faire la promotion de la bienveillance entre résidents dans le milieu de vie.
Mandat des membres	Organiser ou prendre part à l'organisation d'activités de bienveillance qui favorisent la bienveillance entre les résidents.
Composition	Tous les résidents souhaitant faire la promotion de la bienveillance entre résidents dans le milieu de vie sont les bienvenus .
Quelques idées d'actions	En collaboration avec le responsable des programmes d'animation et des loisirs, le comité de bienveillance peut : <ul style="list-style-type: none">▪ Faire une planification annuelle des activités à tenir en fonction de journées internationales (voir les informations et activités dans ce module à la page 12);▪ Créer une boîte à suggestions;▪ Participer à l'intégration des nouveaux résidents et au pairage voir module 2;▪ Souligner les actions bienveillantes des résidents.
Autres informations	Le comité de bienveillance : <ul style="list-style-type: none">▪ Consiste en une équipe de sentinelles qui valorise le bien-être des résidents;▪ Peut travailler de pair avec le comité de résidents;▪ Peut être indépendant ou un sous-comité du comité de résidents;▪ Ne tiens pas de réunion formelle nécessitant un ordre du jour ou tout autre document administratif.

ASTUCE



Tenir des rencontres avec les résidents pour mieux connaître leurs intérêts en matière d'activités de bienveillance peut aider à prioriser les actions du comité.

ASTUCE



Privilégiez une collaboration saine avec le gestionnaire de la résidence ou toute autre personne désignée pour veiller au bien-être des résidents.

COMITÉ DE RÉSIDENTS

Objectif	Assurer une représentation des résidents et la satisfaction des résidents quant à leur qualité de vie.
Mandat des membres	Renseigner les résidents sur leurs droits et obligations , promouvoir la qualité des conditions de vie des résidents et défendre les droits et intérêts collectifs d'un ou des résidents.
Composition	Le comité de résidents (CR) nécessite la mobilisation et la participation de résidents . Un CR doit être composé d'un nombre impair (entre 5 et 7 résidents) pour faciliter la prise de décision lors de vote.
Quelques idées d'actions	<p>Le CR :</p> <ul style="list-style-type: none"> Peut sonder l'avis des résidents (verbalement ou par écrit) pour déterminer les objectifs du CR pour l'année à venir (sur les services, les activités, les relations sociales, etc.); Peut créer une boîte à mots à double fonction pour encourager les résidents à s'exprimer : mot de bienveillance et mot pour parler d'une situation d'intolérance; Dois définir des méthodes de financement pour soutenir sa pérennité et répondre aux besoins des résidents; Dois faciliter la communication avec les résidents, être visible et connu d'eux.
Autres informations	<p>Le CR :</p> <ul style="list-style-type: none"> Les postes suivants sont à pourvoir : présidence, vice-présidence, trésorerie, secrétariat, conseillers (idéalement 3) et substitués; Dois rédiger un rapport annuel à la fin de chaque année de mandat faisant état de ses actions et activités, incluant un bilan financier; Deux types de réunions récurrentes sont menés par le CR : les réunions ordinaires et l'assemblée générale annuelle; Peut travailler de pair avec le comité de bienveillance; Pour plus d'informations concernant la création d'un CR, les rôles de chaque membre et sa pérennité, consultez le document sur la création, les rôles et la pérennité d'un CR.

ASTUCE



Privilégiez une collaboration saine avec le gestionnaire de la résidence ou toute autre personne désignée pour veiller au bien-être des résidents.

ASTUCE



Les membres du CR peuvent demander une copie de la liste de ressources ([voir module 2](#)) pour soutenir toute personne selon ses besoins.

CAMPAGNE DE SENSIBILISATION PAR AFFICHES

La campagne de sensibilisation par affiches vise à sensibiliser les résidents, et plus largement les membres du personnel, les familles ou les proches des personnes vivant en résidence. Elle a pour objectifs de **promouvoir la bienveillance** entre résidents, de **sensibiliser à l'intolérance** entre eux et de **renseigner sur les pistes d'interventions** possibles en situation d'intolérance entre résidents.

De plus, elle vise un **changement de comportement** en faisant prendre conscience de l'existence de l'intolérance, en soulignant que les acteurs visés ont le pouvoir d'agir sur le problème et en montrant la voie vers le changement.

[Cliquez ici pour accéder à la campagne de sensibilisation par affiches.](#)

AFFICHES VISANT LA PROMOTION DE LA BIENVEILLANCE

ASTUCE



Changez fréquemment les affiches et les lieux où elles sont apposées.



ASTUCE



Publiez les affiches dans le journal des résidents et avisez les résidents de leur objectif dans le cadre du Programme BIEN en résidence.

Il est interdit de modifier ce document sans autorisation (info@maltraitancedesaines.com).

©Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (2023)

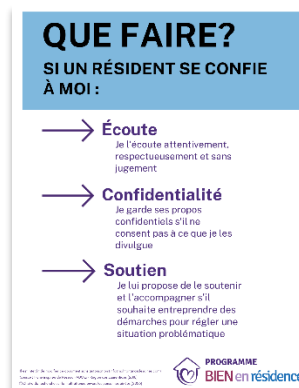
AFFICHES VISANT LA SENSIBILISATION À L'INTOLÉRANCE ENTRE RÉSIDENTS



AFFICHES VISANT DES PROPOSITIONS D'INTERVENTIONS

ASTUCE

Encadrez les affiches et apposez-les dans des lieux fréquentés de la résidence (p. ex. : lieux d'attente, ascenseurs, salons communs, etc.) ou dans des lieux spéciaux pour attirer l'attention des résidents.



ASTUCE

Apposez les affiches en duo, c'est-à-dire en mettant une affiche faisant la promotion de la bienveillance au côté d'une affiche sensibilisant à l'intolérance.

LISTES DE CONFÉRENCES POUR LES RÉSIDENTS

Les listes² de conférences ont pour objectif de **proposer une variété de conférences pour les résidents sur diverses thématiques** directement liées à la bienveillance et à l'intolérance entre résidents, ou sous-jacente à celles-ci. Trois listes ont été développées, deux proposant une sélection de conférences disponibles en Montérégie et en Estrie (régions dans lesquelles le programme a été développé) et une regroupant une sélection de conférences disponibles partout au Québec. Les conférences proposées visent à améliorer les connaissances et compétences des résidents à l'égard de plusieurs **sujets touchant la promotion de la bienveillance et la lutte contre l'intolérance entre résidents en RPA** :

1. Valorisation de la bienveillance;
2. Création d'un milieu de vie inclusif;
3. Apprivoisement du deuil;
4. Vieillesse du cerveau et déclin cognitif;
5. Connaissance et intervention en contexte d'intolérance, d'intimidation ou de maltraitance envers les personnes âgées;
6. Gestion de conflits.

ASTUCE



Effectuez une réservation pour une conférence au moins 1 mois avant celle-ci pour faciliter la planification.

ASTUCE



Rappelez par un mot d'introduction que la conférence s'inscrit dans le Programme BIEN en résidence et expliquez les objectifs de la conférence.

Estrie



Montérégie



Province du Québec



DOCUMENT(S) À REMPLIR



Fiche d'appréciation des conférences pour évaluer le niveau de pertinence et d'appréciation de la conférence. Il est recommandé de la remplir après chaque conférence offerte aux résidents.

² Les listes comprennent des propositions de formations existantes et peuvent être bonifiées par chaque milieu.

PROGRAMMATION D'ACTIVITÉS POUR LES RÉSIDENTS

La charte de bienveillance et le guide d'activités³ font partie d'une **programmation d'activités** visant la promotion de la bienveillance et la lutte contre l'intolérance entre résidents. Chaque activité a également pour but de **créer des échanges et des liens entre les résidents** et de susciter des réflexions chez eux. Il est recommandé de cocréer la charte de bienveillance en premier lieu, puis de la soutenir par diverses activités visant la promotion de la bienveillance et la lutte contre l'intolérance entre résidents.

Pour faciliter l'inclusion des activités, une **planification annuelle** peut être faite pour s'inscrire dans une volonté de rappeler régulièrement aux résidents les bienfaits d'une culture de bienveillance. De plus, le fait de répartir les activités sur 12 mois favorise le développement d'une culture de bienveillance sur le long terme. Voici un exemple :

Mois	Événements	Exemples d'activités
Janvier	1 ^{er} janvier : Journée mondiale de la paix	Visionnement et conversation (films sur la réalité des nations autochtones)
Février	Dernier mercredi de février : Journée nationale contre l'intimidation	Jeu sérieux « La P'tite vie en résidence »
Mars	1 ^{er} mars : Journée internationale du compliment	Journée « Actions de bienveillance »
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 » (version sans les réponses et version avec les réponses)
Juillet	30 juillet : Journée internationale de l'amitié	Jeu « Parlez-nous de vous! »
Août	22 août : Journée de la bienveillance	Bingo spécial bienveillance
Septembre	21 septembre : Journée mondiale de la gratitude	Mandala collectif
Octobre	1 ^{er} octobre : Journée internationale des aînés	Resignature annuelle la Charte de bienveillance
Novembre	16 novembre : Journée internationale de la tolérance	Jeu « Les hauts et les bas de la bienveillance et de l'intolérance »
Décembre	Noël et Jour de l'An	Activité « J'embellis la vie des autres » (pour le temps des fêtes)

³ Les activités proposées s'inscrivent dans l'un ou l'autre des objectifs généraux du programme et sont non exhaustives.



RÔLES ET ATTITUDES DE L'ANIMATEUR

Dans ce cadre, le rôle de l'animateur est de s'assurer que les résidents collaborent pour qu'ils assimilent les connaissances et compétences. Des recommandations sur les rôles et attitudes que devrait adopter l'animateur des activités sont présentées.

Adopter la bonne attitude

- Créer un climat de confiance : être assidu, ponctuel, sécurisant et offrir du soutien;
- Être enthousiaste, accueillant et disponible. La capacité d'écoute et surtout le sourire encouragent la participation des personnes présentes;
- Accueillir les participants avec des remarques positives. Par exemple, souligner certaines particularités (vêtements, coiffure, bijoux, etc.);
- Dédramatiser les maladresses et les erreurs : la performance n'est pas l'objectif, il s'agit de créer des liens;
- Permettre aux participants de se détendre et de blaguer entre eux à l'occasion.

Guider les activités

- Être réceptif aux commentaires des participants;
- Reformuler de temps en temps ce qu'un participant vient de dire, surtout lorsqu'il ne semble pas compris par les autres;
- Renforcer les interventions spontanées;
- Permettre aux participants de reprendre leur souffle en synthétisant les opinions émises ou en demandant au groupe de le faire;
- Éviter de placer en situation de trop grande compétition des participants susceptibles de ne pas bien le tolérer;
- Savoir interrompre avec diplomatie la personne qui monopolise l'attention du groupe en lui faisant remarquer que d'autres personnes ont aussi des choses intéressantes à partager.

Être attentif

- Accorder une attention particulière à chaque participant et aussi aux nouveaux résidents qui participent pour une première fois au groupe. Faire les présentations d'usage;
- Être attentif au comportement non verbal des résidents (mimique, geste, posture, ton de la voix, etc.); ceci donne beaucoup d'indices sur leur état intérieur;
- Porter une attention spéciale aux participants qui s'expriment peu en leur posant des questions simples ou non embarrassantes;
- Prendre soin de bien évaluer les capacités des participants.

COCRÉATION DE LA CHARTE DE BIENVEILLANCE

La cocréation de la charte vise à solidifier les liens entre les résidents. Il importe de la voir comme une **étape primordiale dans la promotion et le développement d'une culture de bienveillance et dans la lutte contre l'intolérance**, en ce sens qu'elle cherche à guider le « mieux-vivre ensemble ». Il ne s'agit pas seulement d'une activité parmi tant d'autres, mais bien d'un document guidant une force morale partagée par les divers acteurs d'un même milieu. La charte à cocréer dans le cadre du Programme BIEN en résidence est informelle, c'est-à-dire qu'elle n'a pas d'implication légale. Elle existe pour **poser les balises des droits et des valeurs à intégrer aux résidences** afin d'apporter un changement et un progrès dans les comportements. Dans cette optique, plusieurs objectifs sont visés par la mise en place de la charte de bienveillance :

- 1 Procurer un document concret aux résidents, aux membres du personnel et aux gestionnaires, lequel sert de ligne directrice pour la promotion de la bienveillance entre les résidents;
- 2 Illustrer l'utilité et la signification de la charte ainsi que l'importance de l'appliquer pour améliorer la vie collective en résidence;
- 3 Favoriser la prise de conscience par les résidents, les membres du personnel et les gestionnaires de l'importance de la charte dans l'adoption de comportements bienveillants au quotidien;
- 4 Amener les résidents, les membres du personnel et les gestionnaires à s'engager, à s'identifier et à adhérer aux principes véhiculés dans la charte.

RÔLES DU RPAL/ANIMATEUR DANS LA COCRÉATION DE LA CHARTE

Le responsable des programmes d'animation et de loisirs (RPAL) a un rôle primordial à jouer dans le processus de cocréation de la charte avec les résidents :

1. Il doit **susciter la participation active des résidents** en les invitant à échanger sur le sujet de la bienveillance et en les encourageant à discuter de compétences et de savoir-faire comme l'écoute, le dialogue, la réconciliation;
2. Il doit **soutenir l'implication des résidents dans le développement de la charte** en stimulant leur créativité et **en limitant son influence**;
3. Il doit **encourager les résidents à formuler leurs propos** en utilisant des affirmations positives, par exemple, « nous allons faire »;
4. Il doit adopter un leadership transformationnel en mobilisant les résidents dans une démarche de création pour et par les participants.

ÉTAPES DU PROCESSUS DE COCRÉATION DE LA CHARTE DE BIENVEILLANCE

Cette section décrit les étapes de développement de la charte. Il importe de mentionner que **chaque RPAL doit s'approprier les étapes du processus de cocréation de la charte** et que le contenu des activités peut varier en fonction de l'aisance du RPAL et de son groupe.

ÉTAPE 1 : PHASE D'INTRODUCTION DE LA DÉMARCHE

- **Quand** : **2 semaines avant** la première rencontre.
- **Qui** : Le RPAL doit **faire la promotion de la charte de bienveillance** auprès des résidents en les invitant à s'engager dans le processus de cocréation. Les membres du comité de résidents ou du comité de bienveillance peuvent également être encouragés à participer et à inviter les autres résidents.
- **Quoi** : Il importe de communiquer que **la cocréation de la charte a pour but d'être à l'image des résidents** afin que tous s'y reconnaissent. Les objectifs suivants peuvent être partagés aux résidents pour susciter leur participation au processus :
 1. Se doter d'un moyen de sensibilisation et de lutte contre l'intolérance;
 2. Favoriser l'adoption de comportements bienveillants;
 3. Augmenter le sentiment d'appartenance et de confiance;
 4. Devenir une source d'inspiration pouvant guider les agissements.
- **Comment** : Il faut **publiciser la tenue de la cocréation de la charte de bienveillance avec les outils de communication de la résidence ou lors d'autres activités de groupe**. Le RPAL devrait profiter de ce moment pour indiquer : les objectifs, les dates de rencontre, et le déroulement escompté, en plus de publiciser l'activité de signature de la charte (voir étape 3).

ÉTAPE 2 : RÉFLEXION SUR LES BESOINS ET ATTENTES EN REGARD DE LA CHARTE

- **Qui** : Pour s'assurer de récolter suffisamment d'opinions sans encombrer le RPAL, il est **suggéré d'inclure à la rencontre de 5 à 15 résidents**, en plus du RPAL. Si plus de résidents souhaitent participer, d'autres rencontres supplémentaires peuvent être tenues.
- **Quoi** : Les participants doivent exprimer leurs besoins et attentes en regard de la charte de bienveillance. C'est le moment de faire un rappel de la rencontre et des objectifs de la charte. Le RPAL doit **d'abord inviter les participants à définir le concept de bienveillance puis définir par la suite les composantes de la charte de bienveillance**. Il s'agit de traduire le concept de bienveillance en termes de valeurs, d'attitudes et d'actions concrètes et de les mettre sous forme de tableau, de graphique ou toute autre forme visuelle.

ASTUCE



Assignez une personne à la prise de notes lors de chaque rencontre et remettez des copies de la version au propre aux participants à la prochaine rencontre.

ÉTAPE 2.1 : RÉDACTION DE LA CHARTE

- **Qui** : Il est **suggéré d'inclure à la rencontre de 5 à 15 résidents**, en plus du RPAL. Si plus de résidents souhaitent participer, d'autres rencontres supplémentaires peuvent être tenues.
- **Quoi** : Les concepts (valeurs, attitudes et actions concrètes) ressortis lors de la première rencontre sont discutés avec l'ensemble du groupe afin de confirmer quels éléments sont à inclure dans la charte. Lorsque les éléments sont sélectionnés, la rédaction de la charte peut débuter : elle consiste à traduire les actions nommées lors de la première rencontre et de les formuler de manière positive pour qu'elles soient incluses dans la charte.
- **Comment** : deux options s'offrent au RPAL pour le processus de rédaction de la charte :
 1. Formule en sous-groupes : le RPAL forme des sous-groupes qui travailleront sur des valeurs et des actions précises. Chaque sous-groupe présente par la suite son énoncé positif et si tous les participants sont d'accord, celui-ci est noté. En cas de débat, le RPAL doit s'assurer que la discussion demeure constructive. Un vote peut confirmer si l'énoncé est retenu (plus de 80% en accord).
 2. Formulation des énoncés au préalable par le RPAL : pour chaque action nommée pendant la première rencontre, le RPAL formule deux options d'énoncés pour chaque valeur qu'il présente aux participants. Il vérifie si des participants aimeraient proposer une autre formulation (et l'ajouter le cas échéant) et un vote est fait pour confirmer quels énoncés sont retenus et pour assurer un consensus (plus de 80 % en accord).
- **Avant de quitter** :
 1. Les participants sont invités à émettre des suggestions pour l'aspect visuel de la charte.
 2. Le RPAL doit mettre au propre la charte et proposer une ébauche de visuel selon les suggestions des participants avant la prochaine rencontre.

ÉTAPE 2.2 : VALIDATION

■ **Qui** : Il est **suggéré d'inclure à la rencontre de 5 à 15 résidents**, en plus du RPAL. Si plus de résidents souhaitent participer, d'autres rencontres supplémentaires peuvent être tenues.

■ **Quoi** : La version finale de la charte est validée en discutant avec les personnes présentes et les modifications sont apportées le cas échéant. Une fois ces étapes terminées, le RPAL peut discuter de l'activité de signature de la charte :

1. Présenter l'activité de signature et discuter de son déroulement avec les résidents;
2. Solliciter des résidents qui ont participé à l'élaboration de la charte à rappeler son objectif et son processus de cocréation lors de l'activité.

Une fois la charte prête, il faut l'envoyer à tous les résidents pour qu'ils en prennent connaissance avant l'activité de signature!

ASTUCE



Favorisez une ambiance propice à l'échange, à l'écoute, au respect et à l'ouverture d'esprit pour un développement optimal de la charte.

ÉTAPE 3 : RENCONTRE DE SIGNATURE DE LA CHARTE

■ **Quand** : L'activité peut être organisée dans les **semaines qui suivent la finalisation de la charte**.

■ **Qui** : Comme la signature de la charte se veut un moment festif, il est recommandé d'inviter tous **les résidents, les membres de leur famille, leurs amis et proches, ainsi que les membres du personnel**.

■ **Quoi** : Le processus de cocréation, la présentation des résidents impliqués et la prise de parole de participants sont tous des éléments qui peuvent être inclus lors de cette activité. La charte peut ensuite être présentée et distribuée à l'ensemble des résidents présents. L'étape finale est la **signature du livre d'or de la charte de bienveillance par chacun des résidents qui le souhaitent**.

Cette rencontre festive peut prendre la forme d'une activité incluant breuvages et collations.

ASTUCE



Affichez une version grand format de la charte de bienveillance dans une aire commune pour lui donner une meilleure visibilité, et faites une publication spéciale dans le journal des résidents.

À RETENIR



Il importe de prévoir un mécanisme de signature de la charte pour que ceux qui n'auraient pas pu signer le livre d'or lors de l'activité officielle puissent le faire au moment qui leur convient. Par exemple, le RPAL pourrait laisser le livre d'or, un stylo et un exemplaire de la charte devant son bureau.

SUGGESTIONS POUR LA PÉRENNITÉ DE LA CHARTE

Si l'engagement dans la démarche de cocréation est indispensable pour l'adoption initiale de la charte, il est essentiel de prévoir des rituels significatifs pour maintenir la charte vivante et qu'elle demeure un réel moteur de bienveillance dans le milieu de vie.

- 1 Une **resignature annuelle** de la charte, par exemple lors de la Journée internationale de la tolérance le 16 novembre;
- 2 Une **révision du contenu** tous les 2 ans lors d'une activité avec les résidents.

ACTIVITÉS SUR LA BIENVEILLANCE ET L'INTOLÉRANCE (DE GROUPE ET INDIVIDUELLES)

Les activités suggérées dans le cadre du Programme BIEN résidence viennent appuyer les objectifs de la charte de bienveillance cocrée précédemment. Les propositions sont issues d'activités créées spécialement pour ce programme, d'activités existantes, mais adaptées, ou encore d'activités existantes répondant à l'un ou l'autre des objectifs généraux du programme. Trois types d'activités sont proposées : des activités de promotion de la bienveillance entre résidents, des activités de sensibilisation à l'intolérance et à la bienveillance entre résidents, ainsi que des activités individuelles visant la promotion de la bienveillance entre résidents.

DOCUMENT(S) À REMPLIR APRÈS CHAQUE ACTIVITÉ



[Fiche d'évaluation des activités par l'animateur](#) pour voir comment bonifier l'activité et son animation;

[Fiche d'appréciation des résidents](#) pour évaluer le niveau de pertinence et d'appréciation de l'activité.

ACTIVITÉS DE GROUPE SUR LA BIENVEILLANCE

ACTIVITÉ « 2 MINUTES ENSEMBLE !

Description	Cette activité prend forme autour du jeu de société « 2 minutes ensemble ! ». Elle contient 52 cartes abordant 4 thèmes : « je raconte », « j'imagine », « en ce moment » et « je décris » pour partager souvenirs, expériences, joies et rêves. L'activité vise le partage entre les résidents .
Matériel	<ul style="list-style-type: none">▪ Achat du jeu de société « 2 minutes ensemble ! » qui inclut les instructions.
Déroulement	<ol style="list-style-type: none">1. Un premier participant tire une carte au hasard;2. À tour de rôle, les participants doivent répondre à la question en 2 minutes (temps chronométré).
Précisions	<ul style="list-style-type: none">▪ Le jeu de société « 2 minutes ensemble ! » est en vente dans les librairies du Québec;▪ Il est possible de s'inspirer de ce jeu et de reproduire une version propre à la résidence : chaque résident écrit une question sur un papier et à tour de rôle ils y répondent;▪ Ce jeu est initialement conçu pour favoriser les liens entre les générations, mais il est adapté pour favoriser les échanges entre les résidents.


ACTIVITÉ « DONNEZ AU SUIVANT »

Description	Cette activité vise à démontrer l'impact des petits gestes dans le quotidien , et particulièrement pour les résidents. Il s'agit d'attentions toutes simples, mais empreintes de simplicité et de bonheur qui favorisent la bienveillance entre eux.
Matériel	<ul style="list-style-type: none">▪ Kiosque « Donnez au suivant »;▪ Bénévoles (complices-bénévoles);▪ Produits divers (bonbons, chocolats, fleurs, etc.).
Déroulement	<ol style="list-style-type: none">1. Installer le kiosque « Donnez au suivant » à un endroit stratégique de la résidence pendant quelques heures;2. Inviter les complices-bénévoles à aider les résidents à surprendre une personne de leur choix : cela peut être par le biais d'une livraison surprise ou de produits achetés directement de la résidence.
Précisions	<ul style="list-style-type: none">▪ Il est possible d'inviter les résidents à créer des objets qui seront ensuite mis en vente pour recueillir de l'argent pour une cause ou un projet en particulier au sein de la résidence ou dans la communauté. Une telle activité est une source de valorisation en plus de renforcer des comportements bienveillants.▪ Une seule règle s'applique au jeu : il n'est pas possible pour un résident de redonner à la personne qui lui a donné. Il faut donner au suivant.

ACTIVITÉ « J'EMBELLIS LA VIE DES AUTRES »

Description	<p>Dans cette activité, la créativité sert de voie pour transmettre la joie par la création de décorations, de centres de tables, de jardinières de fleurs ou de fines herbes, etc. La sensibilisation à la bienveillance passe par la prise de conscience du plaisir à contribuer au bien-être collectif. L'activité agit à la fois sur les croyances comportementales (potentiel des actions) et sur le contrôle perçu (capacité à agir).</p>
Matériel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accessoires nécessaires pour créer des centres de table (ou selon l'activité de création choisie) : pots, décorations thématiques, matériel de bricolage, etc.
Déroulement	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inviter les résidents à participer à une activité créative dans le but d'améliorer la qualité de vie des autres résidents; 2. L'animateur explique le projet et s'assure que chacun puisse y apporter sa contribution; 3. L'animateur reconnait le travail accompli par les résidents (p. ex. avec un remerciement au groupe dans le journal des résidents).
Précisions	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Il est possible d'inviter les résidents à créer des objets qui seront ensuite mis en vente pour recueillir de l'argent pour une cause ou un projet en particulier au sein de la résidence ou dans la communauté. Une telle activité est une source de valorisation en plus de renforcer des comportements bienveillants.
Variante d'animation	<p>Le jeu peut aussi prendre la forme de l'activité « Courges de la gentillesse » : l'idée est de souligner de façon spéciale la Journée mondiale de la gentillesse le 3 novembre en faisant la décoration de courges avec des mots en lien avec la gentillesse (tendresse, bonté, politesse, altruisme, empathie, etc.). Il suffit d'acheter des courges et des décorations. Les résidents pourront ensuite être invités à participer à l'activité.</p>




ACTIVITÉ « PARLEZ-NOUS DE VOUS ! »

<p>Description</p>	<p>L'objectif du jeu est de permettre aux résidents d'apprendre à se connaître au moyen d'un partage sur leur vécu ou sur ce qui les caractérise. L'activité vise le renforcement des liens entre les résidents et favorise ainsi un sentiment d'appartenance à la résidence. Elle permet aux résidents de prendre conscience de leur point commun en termes de valeurs, d'expérience, etc.</p>
<p>Matériel</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeu à rétroprojeter « Parlez-nous de vous ! »; ▪ Dé; ▪ Pions autocollants, p. ex. des Post-it de formes et de couleurs différentes.
<p>Déroulement</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tous les participants placent leurs pions sur la case « départ »; 2. À tour de rôle, chaque participant lance le dé et avance selon le chiffre. Il doit répondre à la question inscrite sur la case; <ol style="list-style-type: none"> a. Le participant qui ne souhaite pas répondre à la question peut refuser ou raconter une blague. 3. Lorsque les participants sont à la case « arrivée », ils peuvent partager leurs connaissances, surprises, etc. <ol style="list-style-type: none"> a. Il n'y a pas de gagnant ou de perdant.
<p>Précisions</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le jeu étant projeté au mur, chaque participant est lié à un pion de couleur différente; ▪ L'animateur peut déplacer chaque pion sur le jeu numérique et lancer le dé pour les participants, ou; ▪ Chaque résident peut lancer le dé et avancer lui-même son pion sur le jeu.
<p>Variante d'animation</p>	<p>Il est possible d'imprimer une version du jeu pour chaque participant ; dans ce cas, des pions et dés peuvent également être fournis à chacun. Les participants jouent ensemble, mais ont chacun leur plaquette de jeu, qu'ils peuvent ensuite réutiliser avec leurs proches ou d'autres résidents.</p>
<p>Jeu à utiliser</p>	<p>Cliquer sur l'image pour obtenir votre version du jeu :</p> 

Il est interdit de modifier ce document sans autorisation (info@maltraitancedesaines.com).

©Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (2023)

BINGO SPÉCIAL BIENVEILLANCE


<p>Description</p>	<p>Cette activité favorise la participation et l'intégration au groupe, et met sur un pied d'égalité tous les participants. Dans ce « Bingo spécial bienveillance », des mots liés à la bienveillance remplacent les chiffres. Des termes tels que respect, inclusion et ouverture d'esprit sont utilisés pour faire un rappel des notions de bienveillance et agir sur la dimension cognitive des perceptions.</p>																																														
<p>Matériel</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cartes de bingo avec des mots portant sur différents aspects de la bienveillance; ▪ Mots à piger dans un contenant; ▪ Jetons de bingo; ▪ Système de son et micro pour animer l'activité (si nécessaire) ; ▪ Des prix à gagner. 																																														
<p>Déroulement du jeu en grand groupe</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. L'animateur pige les mots, les lit à haute voix deux fois et les met de côté pour la vérification des cartes; 2. Les participants doivent remplir une ligne horizontale, verticale, diagonale, les quatre coins ou une carte complète pour gagner (déterminé par l'animateur avant le jeu); 3. Lorsqu'un participant croit avoir un jeu complété, il doit crier « bienveillance »; 4. Si le participant a en effet un jeu gagnant, il peut recevoir un prix; si le participant n'a pas de jeu gagnant, celui-ci continue; 5. Lorsqu'un jeu est complet, les participants enlèvent les jetons de leur carte, l'animateur remet les mots dans un contenant, et une nouvelle partie commence. 																																														
<p>Jeu à utiliser</p>	<p>Cliquer sur les images pour accéder au jeu :</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="565 1318 800 1346"> <p>100 cartes de bingo</p> </div> <div data-bbox="951 1318 1112 1346"> <p>Liste de mots</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div data-bbox="565 1360 789 1619"> <p><small>1</small></p> <p>Bingo de la bienveillance</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <th colspan="5">B I N G O</th> </tr> <tr> <td>Respect</td> <td>Solidarité</td> <td>Collectivité</td> <td>Joie</td> <td>entraide</td> </tr> <tr> <td>Estime de soi</td> <td>Ouverture d'esprit</td> <td>Milieu de vie</td> <td>Empathie</td> <td>Partage</td> </tr> <tr> <td>Générosité</td> <td>Équité</td> <td></td> <td>Bonheur</td> <td>Amabilité</td> </tr> <tr> <td>Autonomie</td> <td>Intimité</td> <td>Humilité</td> <td>Soutien</td> <td>Indulgence</td> </tr> <tr> <td>Dignité</td> <td>Attitude positive</td> <td>Écoute</td> <td>Courtoisie</td> <td>Altruisme</td> </tr> </table> <p><small>Source d'inspiration : GénérateurBingo.com</small></p> </div> <div data-bbox="951 1381 1117 1619"> <p><small>Liste des mots - Bingo spécial bienveillance</small></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>Écoute</td> <td>Solidarité</td> </tr> <tr> <td>Amabilité</td> <td>Ouverture d'esprit</td> </tr> <tr> <td>Humilité</td> <td>Attitude positive</td> </tr> <tr> <td>Courtoisie</td> <td>Équité</td> </tr> <tr> <td>Collectivité</td> <td>Bonheur</td> </tr> <tr> <td>Milieu de vie</td> <td>Soutien</td> </tr> <tr> <td>Empathie</td> <td>Partage</td> </tr> <tr> <td>entraide</td> <td>Altruisme</td> </tr> </table> </div> </div>	B I N G O					Respect	Solidarité	Collectivité	Joie	entraide	Estime de soi	Ouverture d'esprit	Milieu de vie	Empathie	Partage	Générosité	Équité		Bonheur	Amabilité	Autonomie	Intimité	Humilité	Soutien	Indulgence	Dignité	Attitude positive	Écoute	Courtoisie	Altruisme	Écoute	Solidarité	Amabilité	Ouverture d'esprit	Humilité	Attitude positive	Courtoisie	Équité	Collectivité	Bonheur	Milieu de vie	Soutien	Empathie	Partage	entraide	Altruisme
B I N G O																																															
Respect	Solidarité	Collectivité	Joie	entraide																																											
Estime de soi	Ouverture d'esprit	Milieu de vie	Empathie	Partage																																											
Générosité	Équité		Bonheur	Amabilité																																											
Autonomie	Intimité	Humilité	Soutien	Indulgence																																											
Dignité	Attitude positive	Écoute	Courtoisie	Altruisme																																											
Écoute	Solidarité																																														
Amabilité	Ouverture d'esprit																																														
Humilité	Attitude positive																																														
Courtoisie	Équité																																														
Collectivité	Bonheur																																														
Milieu de vie	Soutien																																														
Empathie	Partage																																														
entraide	Altruisme																																														

ASTUCE



Invitez le participant gagnant à féliciter ou complimenter un autre participant ou un membre du personnel pour une bonne action.

JOURNÉE « ACTIONS DE BIENVEILLANCE »

<p>Description</p>	<p>Pour cette activité⁴, les résidents sont invités à rendre un service ou à poser un geste bienveillant (faire un compliment, sourire, céder le passage aux autres dans l’ascenseur) envers diverses personnes au sein de la résidence au cours de la journée.</p>
<p>Matériel</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Affiches d’action de bienveillance.
<p>Déroulement</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Imprimer en quantité suffisante une ou plusieurs affiches d’actions de bienveillance; 2. Apposer les affiches d’actions de bienveillance à des endroits stratégiques dans la résidence (p. ex. babillards, ascenseurs, salons communs, etc.); 3. Inviter les résidents à poser des actions bienveillantes.
<p>Variantes d’animation</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. L’activité « Défi de la bienveillance » peut être incluse pour encourager les résidents à réaliser une mission pendant la journée. Fabriquez des cartes de jeu qui permettent de semer du bonheur (raconter une anecdote positive, encourager une personne, saluer une personne, etc.) et à distribuer aux résidents et au personnel. Puis, les inviter à réaliser la mission de la carte. 2. L’activité « Vagues de sourire » peut aussi être proposée afin d’encourager les personnes à signifier aux autres qui les entourent en quoi leur présence les rend heureux. Il suffit de produire des autocollants de sourire que les participants pourront remettre à d’autres résidents. N’oubliez pas d’en laisser à des endroits stratégiques à la résidence pour tous.
<p>Jeu à utiliser</p>	<p>Cliquer sur la première image pour obtenir votre version des affiches :</p> 

⁴ Source d’inspiration : DIAPASON. (s.d.). Création de communautés bienveillantes chez les aîné(es) : Guide pour les intervenant(es). <https://www.anonyme.ca/wp-content/uploads/2020/10/1-guide.pdf>

MANDALA COLLECTIF

Description	L'activité de coloriage d'un mandala est propice à la relaxation , permet aux résidents de se recentrer et favorise un moment positif au sein d'un groupe . Ce climat social permet d'introduire des discussions sur l'importance de la bienveillance pour soi et pour autrui.
Matériel	<ul style="list-style-type: none">▪ Mandala géant ou mandalas individuels incluant un thème de réflexion;▪ Crayons de couleur.
Déroulement	<ol style="list-style-type: none">1. L'animateur accueille les participants et explique le déroulement de l'activité;2. Il invite les participants à colorier un mandala en groupe ou individuellement en silence pendant environ 15 minutes;3. Il invite ensuite les participants à s'exprimer sur l'apport de cette activité pour leur bien-être. La question de la bienveillance envers soi et pour les autres peut être abordée.
Précisions	<ul style="list-style-type: none">▪ Il est possible de se procurer des mandalas individuels ou géants dans les librairies, des magasins grande surface ou sur Internet.

ASTUCE



Publiez le mandala dans le journal des résidents pour en faire une activité individuelle récurrente.

ŒUVRE COLLECTIVE DE POÉSIE

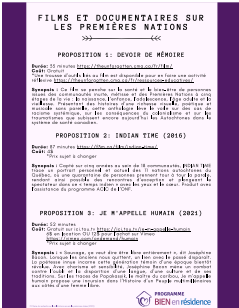
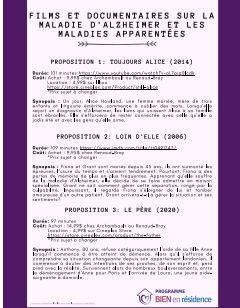
Description	L'activité vise à susciter la réflexion personnelle et de groupe à travers l'écriture d'une œuvre collective portant sur un thème lié à la bienveillance. Une telle activité aide à renforcer les liens entre les résidents et les amène à travailler en équipe.
Matériel	<ul style="list-style-type: none">▪ Tableau blanc, projecteur multimédia et ordinateur ou feuilles mobiles grand format;▪ Crayon pour tableau blanc ou pour feuilles mobiles.
Déroulement	<ol style="list-style-type: none">1. L'animateur propose quelques thèmes en lien avec la bienveillance (inclusion, acceptation, empathie) aux participants et les invite à en choisir un;2. Pour lancer la réflexion, il invite les participants à nommer les mots qu'ils associent au thème;3. En fonction des mots, les participants sont invités à créer une phrase;<ol style="list-style-type: none">a. L'animateur doit noter les phrases sur le matériel choisi.4. Pour créer le poème, les phrases doivent être ordonnées selon les choix des participants;<ol style="list-style-type: none">a. Les résidents peuvent proposer de nouvelles formulations pour harmoniser le tout.5. Une fois les phrases décidées, l'animateur peut les noter sur le dispositif pour former la version finale du poème.
Précisions	<ul style="list-style-type: none">▪ Cette activité est ouverte à tous et peut être réalisée avec des personnes ayant des atteintes cognitives.

ASTUCE




Montrez la création partagée des résidents en imprimant le poème pour l'afficher aux murs de la résidence ou en le publiant dans le journal des résidents.

VISIONNEMENT ET CONVERSATION

<p>Description</p>	<p>Cette activité sensibilise les résidents à des thématiques sous-jacentes à la bienveillance et l'intolérance par le biais de visionnement de films ou documentaires et d'une discussion. L'activité suscite donc des échanges entre les résidents pour développer leur capacité à comprendre les opinions des autres. Dans le cadre du programme, deux thématiques sont retenues : les pertes cognitives et les nations autochtones.</p>
<p>Matériel</p>	<ul style="list-style-type: none"> Listes de films fournies ci-dessous.
<p>Déroulement</p>	<ol style="list-style-type: none"> L'animateur doit déterminer un film à visionner ou proposer aux résidents de le choisir; Une fois le visionnement terminé, les résidents sont invités à discuter en groupe de leur appréciation générale et des liens possibles entre leur vie personnelle et le film; L'animateur peut introduire la notion de bienveillance, de respect, d'écoute et d'ouverture en demandant aux participants de s'exprimer sur les liens qu'ils ont vus dans le film visionné.
<p>Précisions</p>	<ul style="list-style-type: none"> Les thèmes proposés ne sont qu'à titre indicatif; plusieurs autres thèmes sous-jacents à la bienveillance et à l'intolérance peuvent être utilisés (p. ex. le deuil). Une collation peut être fournie pendant la conversation.
<p>Jeu à utiliser</p>	<p>Cliquer sur la première image pour obtenir votre version :</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;"> <p>Premières Nations</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>Pertes cognitives</p>  </div> </div>


ACTIVITÉS DE GROUPE SUR L'INTOLÉRANCE ET LA BIENVEILLANCE

JEU « LES HAUTS ET LES BAS DE LA BIENVEILLANCE ET L'INTOLÉRANCE »


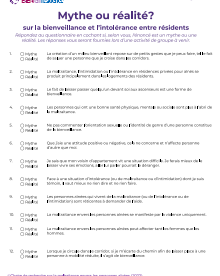
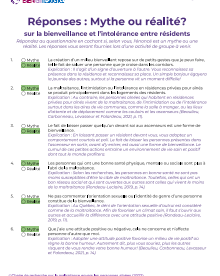
<p>Description</p>	<p>Cette activité⁵ vise à renforcer la prise de conscience des résidents sur leur pouvoir d'agir pour la bienveillance et contre l'intolérance (ou plus largement la maltraitance) au sein de la résidence. Chaque case du jeu contient une phrase de sensibilisation sur la bienveillance ou sur l'intolérance qui suscite la réflexion. Les phrases sur la bienveillance permettent ainsi de « monter » vers le bien-être collectif et les phrases sur l'intolérance, de « glisser » vers l'éloignement et l'isolement.</p>
<p>Matériel</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jeu à rétroprojeter sur la bienveillance et l'intolérance entre résidents; ▪ Dé; ▪ Pions autocollants (p. ex. Post-it de formes et couleurs différentes).
<p>Déroulement du jeu en grand groupe</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Les participants commencent en lançant le dé à tour de rôle pour déterminer la personne qui commencera le jeu (habituellement le plus haut nombre) 2. À tour de rôle, les joueurs lancent le dé et avancent leur pion; <ol style="list-style-type: none"> a. Si le participant arrive sur une case avec le bas de l'échelle, il monte jusqu'au haut de celle-ci; b. Si le participant arrive sur une case avec une queue de serpent, il descend jusqu'à la tête du serpent; c. Si le participant arrive sur une case normale, sur la tête d'un serpent ou au haut d'une échelle, il reste où il est.
<p>Jeu à utiliser</p>	<p>Cliquer sur l'image pour obtenir votre version du jeu :</p> 

⁵ Source d'inspiration : Trousse SOS abus. (s.d.). Les abus envers les aînés existent... les solutions aussi!
[http://www.troussesosabus.org/trousses/trousse_f/repertoire_outils/trouvailles/\(T4\).pdf](http://www.troussesosabus.org/trousses/trousse_f/repertoire_outils/trouvailles/(T4).pdf)

JEU SÉRIEUX « LA P'TITE VIE EN RÉSIDENCE »

Description	Le jeu sérieux « La P'tite vie en résidence » s'inscrit dans le programme de sensibilisation « L'intimidation : chez nous, y en a pas! » financé par le Secrétariat aux aînés et déployé par le Centre collégial d'expertise en gérontologie (CEEG CCTT). Le jeu vise à développer les connaissances des résidents à l'égard de l'intimidation, ses conséquences et les moyens de la prévenir et de la contrer.
Matériel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formation gratuite « Je fais jouer les personnes résidentes » ; ▪ Matériel de sensibilisation et d'animation ; ▪ Lien vers le jeu (déroulez la page web pour accéder au jeu) ; ▪ Feuillet d'information sur les comportements à privilégier à imprimer et à disposer à la vue de tous ; ▪ Appareil connecté à internet : cellulaire, ordinateur, etc. (En cas d'accès internet déficient, contacter le CEEG CCTT afin de trouver une solution : sensibilisation-intimidation@cegepdummond.ca).
Déroulement du jeu en grand groupe	<ol style="list-style-type: none"> 1. Il est possible de jouer au jeu, en groupe ou individuellement ; 2. Le jeu fait évoluer les joueurs à travers 7 situations d'intimidation concrètes. Des choix de comportements sont offerts pour chaque situation ; 3. Une rétroaction est donnée aux joueurs afin d'expliquer en quoi les options choisies s'avéraient adéquates ou non. Ainsi, ils seront plus à même d'intervenir de la façon la plus appropriée possible lors d'intimidation ; 4. Pour chaque réponse donnée, les joueurs gagnent des points et peuvent rejouer pour tenter d'obtenir plus de points tout en découvrant toujours plus d'informations sur les comportements à privilégier.
Précisions	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prévoir 1 h 30 pour l'animation et la participation au jeu en grand groupe ; ▪ Le CEEG CCTT peut offrir de l'accompagnement à l'animation du jeu ; ▪ L'accès au jeu et aux documents est gratuit ; ▪ Tous doivent être sensibilisés afin que le programme « L'intimidation : chez nous, y en a pas! » atteigne ses objectifs. Consultez : <ol style="list-style-type: none"> a. l'offre de formation gratuite à l'égard du programme ; b. la capsule d'autoformation pour le personnel et les bénévoles.
Variante d'animation	Consultez la trousse d'animation pour plus d'information sur les variantes du jeu, ainsi que sur les activités pouvant l'accompagner et renforcer la sensibilisation.
Jeu à utiliser	Cliquez sur l'image pour accéder au jeu (déroulez la page web) : 

MYTHE OU RÉALITÉ SUR LA BIENVEILLANCE ET L'INTOLÉRANCE ENTRE RÉSIDENTS

<p>Description</p>	<p>Le jeu est construit autour d'une liste d'énoncés⁶ sur les notions de bienveillance et d'intolérance. L'objectif est de déterminer si chaque énoncé est un mythe ou une réalité. Il s'agit de susciter la réflexion des résidents sur les façons de promouvoir la bienveillance et d'informer sur la notion d'intolérance entre résidents, et plus largement sur la maltraitance. Cette activité peut être réalisée en groupe ou individuellement.</p>
<p>Matériel</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Pour l'activité de groupe : <ul style="list-style-type: none"> ○ Document des énoncés pour projection; ○ Feuilles des énoncés (questionnaire) et des réponses pour l'animateur; ○ Cartons-réponses « Mythe » et « Réalité » pour chaque participant (à créer). ■ Pour l'activité individuelle : <ul style="list-style-type: none"> ○ Questionnaire « Mythe ou Réalité ? », incluant les énoncés et les choix de réponses.
<p>Déroulement du jeu en grand groupe</p>	<p>Pour l'activité de groupe :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'animateur lit l'énoncé à voix haute et demande aux participants s'il s'agit d'un mythe ou d'une réalité; 2. Les participants votent et l'animateur encourage les échanges entre les participants en demandant leurs avis sur l'énoncé; 3. Ensuite, l'animateur donne la réponse et lit l'explication. <p>Ce même processus est refait pour chaque énoncé.</p>
<p>Jeu à utiliser</p>	<p>Cliquer sur les images pour obtenir votre version du jeu :</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div data-bbox="435 1318 815 1587" style="text-align: center;"> <p>Document PDF à projeter</p>  </div> <div data-bbox="867 1318 1084 1646" style="text-align: center;"> <p>Questionnaire</p>  </div> <div data-bbox="1136 1318 1354 1646" style="text-align: center;"> <p>Réponses</p>  </div> </div>

⁶ Source d'inspiration : Beaulieu, M., & Bergeron-Patenaude. (2012). La maltraitance envers les aînés. Changer le regard. Québec : Presses de l'Université Laval. 148 p.

ACTIVITÉS INDIVIDUELLES

MOTS CACHÉS DE LA BIENVEILLANCE



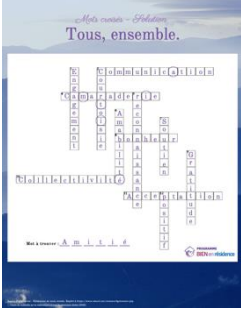

<p>Description</p>	<p>Les mots cachés de la bienveillance regroupent des mots positifs en lien avec la bienveillance pouvant entraîner une réflexion sur soi (amitié, autonomie, bonheur, collectivité, communauté, communication, coopération, engagement, intimité, joie, positif, relations, respect, soutien, écoute, équité, etc.). Une phrase faisant appel à la thématique de la bienveillance est à découvrir une fois tous les mots trouvés.</p>
<p>Matériel</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mots cachés fournis dans le cadre du programme; ▪ Il est possible de générer d'autres mots cachés à partir de différents sites internet, comme : <ul style="list-style-type: none"> ○ Puzzlemaker : https://puzzlemaker.discoveryeducation.com/hidden-message
<p>Variante d'animation</p>	<p>Pour une activité de groupe :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'animateur introduit le sujet du mots cachés, par exemple en débutant par un poème, une maxime, etc.; 2. Les résidents réalisent le mot caché de manière individuelle; 3. Pour conclure, l'animateur peut demander aux résidents de partager une réflexion, par exemple sur les bonnes actions à faire aujourd'hui.
<p>Jeu à utiliser</p>	<p>Cliquer sur les images pour obtenir votre version du jeu :</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; text-align: center;"> <div data-bbox="456 1104 695 1465"> <p>L'inclusion</p> </div> <div data-bbox="776 1104 1015 1465"> <p>La bienveillance</p> </div> <div data-bbox="1084 1104 1323 1465"> <p>L'empathie</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; text-align: center; margin-top: 10px;"> <div data-bbox="456 1493 695 1814"> <p>L'inclusion</p> </div> <div data-bbox="776 1493 1015 1814"> <p>La bienveillance</p> </div> <div data-bbox="1084 1493 1323 1814"> <p>L'empathie</p> </div> </div>

ASTUCE



Partagez les mots cachés dans le journal des résidents, directement aux appartements des résidents ou dans les aires communes.

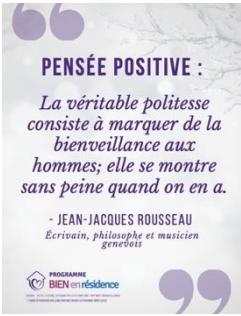

MOTS CROISÉS DE LA BIENVEILLANCE

<p>Description</p>	<p>Les mots croisés de la bienveillance regroupent des mots positifs en lien avec la bienveillance pouvant entraîner une réflexion sur soi-même (amitié, autonomie, bonheur, collectivité, communauté, communication, coopération, etc.). Un mot faisant appel à la thématique de la bienveillance est à découvrir une fois tous les mots trouvés.</p>
<p>Matériel</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mots croisés fournis dans le cadre du programme; ▪ Il est possible de générer d'autres mots croisés à partir de différents sites internet, comme : <ul style="list-style-type: none"> ○ Éducol.net : https://www.educol.net/crosswordgenerator.php ○ Crosswordlabs : https://crosswordlabs.com/ ○ Crossword Puzzle : https://www.education.com/worksheet-generator/reading/crossword-puzzle/
<p>Variante d'animation</p>	<p>Pour une activité de groupe :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'animateur introduit le sujet du mots croisés, par exemple en débutant par un poème, une maxime, etc.; 2. Les résidents réalisent le mot croisé de manière individuelle; 3. Pour conclure, l'animateur peut demander aux résidents de partager une réflexion, par exemple sur les bonnes actions à faire aujourd'hui.
<p>Jeu à utiliser</p>	<p>Cliquer sur les images pour obtenir votre version du jeu :</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>Tous, ensemble</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>Être là pour les autres</p>  </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div>

ASTUCE


 Partagez les mots cachés dans le journal des résidents, directement aux appartements des résidents ou dans les aires communes.

PENSÉES POSITIVES

Description	L'utilisation de maximes ou de pensées positives permet un rappel de la notion de bienveillance. Quelle que soit la place, l'inclusion d'une pensée du jour ou de la semaine peut avoir des effets bénéfiques sur les résidents et les faire réfléchir.
Matériel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pensées positives proposées dans le cadre du programme; ▪ Boîte pour recueillir les pensées positives des résidents.
Déroutement	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Partager la pensée en lien avec la bienveillance avec les résidents.
Précision	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Il importe de mettre en place un mécanisme pour modifier régulièrement la pensée affichée pour maintenir la curiosité des gens.
Matériel à utiliser	<p>Cliquer sur les images pour obtenir votre version :</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;"> <p>Affiches</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>Liste</p>  </div> </div>

ASTUCE



Partagez les pensées positives dans le journal des résidents ou affichez-les dans les aires communes.

SUGGESTIONS POUR LA PÉRENNITÉ DES ACTIVITÉS

- 1 **Bonifier les activités et leur animation** selon les commentaires des [Fiche d'évaluation des activités par l'animateur](#) et [Fiche d'appréciation des activités par les résidents](#).
- 2 **Réviser la planification annuelle** chaque année pour la bonifier et alterner les différentes activités.

BIBLIOGRAPHIE

- Agence de santé publique du Canada et Division du vieillissement et des aînés. (2010). *Pour bien communiquer avec les aînés : Faits, conseils et idées*. Ottawa: Division du vieillissement et des aînés, Agence de santé publique du Canada. <https://www.canada.ca/content/dam/phac-aspc/migration/phac-aspc/seniors-aines/alt-formats/pdf/publications/public/various-varies/afcomm-commavecaines/AFComm-Commavecaines-fra.pdf>
- Andresen, F. J., & Buchanan, J. A. (2017). Bullying in senior living facilities: Perspectives of long-term care staff. *Journal of Gerontological Nursing*, 43(7), 34-41. doi: [10.3928/00989134-20170126-01](https://doi.org/10.3928/00989134-20170126-01)
- Beaulieu, M., & Bergeron-Patenaude. (2012). *La maltraitance envers les aînés. Changer le regard*. Québec : Presses de l'Université Laval.
- Beaulieu, M., Carbonneau, H., Levasseur, M., & Falardeau, M-C. (2021). *Étude des besoins en vue de l'élaboration d'un programme de promotion de la bienveillance et de lutte contre l'intolérance entre résidents en résidences privées pour aînés. 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
- Beaulieu, M., & Leboeuf, R. (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
- Bédard, M.-È. (2018). *Les comités des usagers devant les situations de maltraitance envers les aînés au Québec. Portée et limites de leurs actions de défense des droits* (Thèse de doctorat inédite). Université de Sherbrooke, Québec. https://maltraitancedesaines.com/wp-content/uploads/2019/11/2018_Bedard_These.pdf
- Clark, F., Blanchard, J., Sleight, A., Cogan, A., Florindez, L., Gleason, S. ... Vigen, C. (2015). *Remodeler sa vie-R. Version canadienne-française du manuel Lifestyle Redesign-R : The Intervention Tested in the USC Well Elderly Studies (2nd Ed.)* (traduit par M. Levasseur, M.-H. Lévesque, M. Beaudry, F.-H. Therrien, N. Larivière, J. Filiatrault, M. Parisien, V. Provencher, M. Cauchon, H. Corriveau, N. Champoux, G. Mercier, H. Carbonneau & Y. Couturier). Québec : CAOT Publications ACE.
- Clinique Champigny. (2018). *Charte de bienveillance*. https://clinique-champigny.ramsaygds.fr/sites/default/files/pdf/charte_de_bienveillance.pdf
- Colibris. (s.d.). *Un exemple de charte relationnelle*. http://www.habitatgroupe-en-nord.fr/IMG/pdf/un_exemple_de_charte_relationnelle_colibris.pdf
- Dagenais, B. (2015). *La publicité : Stratégie et placement média, ou comment choisir la campagne intégrée la plus efficace (2^e éd)*. Québec: Presses de l'Université Laval.

- DIAPASON. (s.d.). *Création de communautés bienveillantes chez les aîné(es) : Guide pour les intervenant(es)*. <https://www.anonyme.ca/wp-content/uploads/2020/10/1-guide.pdf>
- Dufay, J. (2017). *Dis-moi tout! Un jeu de plateau pour papoter*. <https://www.momes.net/jeux/jeux-a-imprimer/jeux-de-plateau/dis-moi-tout-un-jeu-de-plateau-pour-papoter-845158>
- Fondation Émergence. (2017). *Charte de la bientraitance envers les personnes âgées lesbiennes, gaies, bisexuelles et trans*. <https://arcmontreal.org/wp-content/uploads/2018/12/Charte-de-bientraitance-a%C3%AEn%C3%A9s-LGBT.pdf>
- Godin, G., et Vézina-Im, L. A. (2012). Les théories de prédiction. Dans G. Godin (Éd.), *Les comportements dans le domaine de la santé : comprendre pour mieux intervenir* (p.13-40). Presses de l'Université de Montréal.
- Gouvernement du Canada. (2020). *Guide sur la Charte canadienne des droits et libertés*. <https://www.canada.ca/fr/patrimoine-canadien/services/comment-droits-proteges/guide-charte-canadienne-droits-libertes.html>
- Guèye, A. (2003). *Les comités de résidentes et de résidents dans les résidences privées avec services : Un des moyens pour favoriser l'empowerment des personnes âgées*. Secrétariat aux aînés, Ministère de la Santé et des Services sociaux, Québec. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2003/03-827-W.pdf>
- Habitation Nouvelles avenues. (2017). *Charte et politique de bientraitance des Habitations Nouvelles Avenues*. <https://www.habitations-nouvelles-avenues.com/qui-sommes-nous/charte-et-politique-de-bientraitance/>
- Habitation Nouvelles avenues. (2019). *Politique de promotion de la bientraitance et de lutte contre la maltraitance et l'intimidation*. <https://habitations-nouvelles-avenues.com/data/documents/POLITIQUE-BIENTRAITANCE-FINALE-1er-Avril2019.pdf>
- Haute autorité de santé. (2012). *Les principes de bientraitance : déclinaison d'une charte*. https://www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2012-10/bientraitance_-_charte_guide.pdf
- Hopineo. (2018). *Charte de bienveillance*. <https://hopineo.org/wp-content/uploads/2018/01/Charte-de-Bienveillance-Hopineo-.pdf>
- Horin, N., Jorge, B., Guyot, J., Lopes, R., & Fadel, K. (s.d.). *Charte de bienveillance*. http://www.ehpad-quatelbach.fr/_iserv/dlfiles/dl.php?ddl=m3-tc-charta-de-bienveillance.pdf
- L'Anonyme. (n.d.). Diapason. <https://www.anonyme.ca/programmes/tandem-mercier-hochelaga-maisonneuve/>
- Lépine, L., & Gagnon, G. (2019). *Règles de fonctionnement : Comité de résidents, Centre d'hébergement St-Jean-Eudes Inc.* <https://www.chsje.com/wp-content/uploads/2019/10/Regles-Fonction.2019-05.pdf>
- Liu, C., Chen, H., Liu, C-Y, Lin, R-T., & Chiou, W-K. (2020). Cooperative and individual mandala drawing have different effects on mindfulness, spirituality, and subjective well-being. *Frontiers in Psychology, 11*: 564430. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.564430>

Il est interdit de modifier ce document sans autorisation (info@maltraitecedesaines.com).

- Michaud, C. (2018). *Construire la charte de votre organisation*. https://www.socialbusinessmodels.ch/sites/default/files/news/2018_05_17_atelier_charte/construire_la_charte_de_votre_organisation.pdf
- Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). (2018). *Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents*. Gouvernement du Québec. <http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/3443514>
- Municipalité de Chertsey. (2016). *Charte de la bientraitance envers les personnes âgées de Lanaudière*. https://www.sainte-julienne.com/wp-content/uploads/2014/10/Charte_engagement_bientraitance-des-aines.pdf
- Nadeau, M-E. (s.d.). *Guide d'accompagnement pour la promotion de la Charte de la Bientraitance des personnes âgées de l'Estrie*. Concertation estrienne contre la maltraitance des personnes âgées.
- Persson, D., & Castro, C. (2008). Mediation in long-term care facilities: A pilot project. *Journal of the American Medical Directors Association*, 9(5), 332-336. doi: [10.1016/j.jamda.2008.01.017](https://doi.org/10.1016/j.jamda.2008.01.017)
- Réseau transition.be. (2021). *Création d'une Charte*. <https://www.reseautransition.be/articles/creation-dune-charte/>
- Résidence Pierre et Marie-Curie. (2012). *Charte de bientraitance*. <http://www.mdr-retiers.fr/doc/interne/charte%20bientraitance.pdf>
- Rondeau-Leclerc, A. (2019). *Bilan des connaissances et mise à jour d'un quiz factuel sur la maltraitance envers les personnes âgées* (Essai inédit de maîtrise, Université de Sherbrooke). https://maltraitecedesaines.com/wp-content/uploads/2019/11/2019_Rondeau-Leclaire_Essai.pdf
- Safraou-Ouadrani, I. (2012). Chapitre 5. La communication publicitaire auprès des consommateurs âgés. Dans : Denis Guiot éd., *Comprendre le consommateur âgé: Nouveaux enjeux et perspectives* (pp. 93-106). Louvain-la-Neuve, Belgique: De Boeck Supérieur. <https://doi.org/10.3917/dbu.guiot.2012.01.0093>
- Trousse SOS abus. (s.d.). *Les abus envers les aînés existent... les solutions aussi!*. [http://www.troussesosabus.org/trousses/trousse_f/repertoire_outils/trouvailles/\(T4\).pdf](http://www.troussesosabus.org/trousses/trousse_f/repertoire_outils/trouvailles/(T4).pdf)