

Rapport Annuel 2014



Wallonie À l'initiative de la Région wallonne



Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés

TABLE DES MATIERES

1	INTRODUCTION	8
2	CONTEXTE.....	9
3	STRUCTURE ET FONCTIONNEMENT DE L'ASSOCIATION.....	12
3.1	Structure de l'association.....	12
3.2	Fonctionnement de l'association.....	14
3.2.1	Accompagnement des situations de maltraitance	14
3.2.1.1	Permanence téléphonique.....	14
3.2.1.2	Base de données.....	15
3.2.1.3	Méthodologie	15
3.2.1.4	Pratiques psychosociales de l'accompagnement.....	16
3.2.2	Information - Sensibilisation - Formation - Action menée.....	18
3.2.2.1	Séances d'information, de sensibilisation, de formation, et action menée (I.S.F.A.).....	19
3.2.2.2	Site Internet - www.respectseniors.be	19
3.2.3	Échange de bonnes pratiques et de statistiques.....	20
3.2.4	Réunion.....	20
3.2.5	Groupe de travail.....	21
3.2.6	Formation continue	22
3.2.7	Farde Respect Seniors	24
4	ANALYSE STATISTIQUE.....	25
4.1	Les différents contacts	25
4.2	Analyse quantitative des fiches en lien avec une situation supposée de maltraitance	28
4.2.1	Profil des premiers appelants	28
4.2.1.1	Lien avec l'aîné.....	28
4.2.1.2	Lieu géographique du premier appelant	29
4.2.2	Profil des aînés décrits comme « victimes »	29
4.2.2.1	Sexe.....	29
4.2.2.2	Âge	30
4.2.2.3	Lieu de résidence.....	31
4.2.2.4	Zone géographique.....	32
4.2.2.5	Aînés vivant seuls.....	32
4.2.3	« Auteur désigné ».....	33
4.2.4	Forme principale de maltraitance évoquée lors des appels.....	34
4.2.5	Pratique psychosociale	36
4.3	Analyse de la fréquentation du site Internet	39
5	COMMUNICATION	41
5.1	Séances d'information, de sensibilisation et de formation.....	41
5.2	Prise de parole à des colloques et conférences.....	43
5.3	Poster.....	44

5.4	Participation à des salons et tenue de stands.....	45
5.5	Outil de communication.....	45
5.6	Article de presse et parutions diverses.....	45
6	ANALYSE QUALITATIVE.....	46
6.1	Axe international.....	46
6.1.1	International Network for the Prevention of Elder Abuse - I.N.P.E.A.	46
6.1.2	AGE Platform Europe.....	46
6.1.3	Collaboration avec l'université de Sherbrooke - Québec - Canada.....	46
6.2	Axe national.....	47
6.2.1	Service d'Écoute pour Personnes Âgées Maltraitées (S.E.P.A.M.).....	47
6.3	Axe régional.....	47
6.3.1	Participation aux « tables rondes » de l'A.s.b.l. Aidants Proches.....	47
6.3.2	Égalité.....	48
6.3.3	Accueil Familial des Aînés.....	48
6.3.4	Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées.....	48
6.3.5	Senoah (anciennement Infor Homes Wallonie).....	50
6.3.6	Plate-forme violences entre partenaires.....	50
6.3.7	Plate-forme de Concertation en Santé Mentale personnes âgées.....	50
6.3.8	Partenariat avec Alvéole Théâtre.....	51
6.3.9	Conseil Wallon de l'Égalité entre Hommes et Femmes (C.W.E.H.F.).....	51
6.3.10	Information à destination du monde judiciaire.....	51
6.3.11	Conseil Consultatif Régional.....	51
6.4	Axe par antenne.....	52
6.4.1	Comité ressource local (C.R.L.).....	52
6.4.2	Théâtre-débat.....	53
6.4.2.1	Représentation à destination du grand public, visant essentiellement les aînés.....	53
6.4.2.2	Représentation à destination de professionnels/futurs professionnels.....	55
6.4.3	Plan de cohésion sociale (P.C.S.).....	57
6.4.4	Information à destination des pharmacies.....	58
6.4.5	Brabant wallon.....	58
6.4.5.1	Réunions et rencontres réseaux.....	58
6.4.5.2	Rencontres de différents partenaires.....	59
6.4.5.3	Participation à des rencontres avec des psychologues travaillant en gériatrie.....	59
6.4.5.4	Diffusion d'informations sur le service.....	59
6.4.5.5	Organisation de ciné-débats.....	60
6.4.5.6	Encadrement d'une stagiaire.....	60
6.4.6	Hainaut occidental.....	61
6.4.6.1	Rencontres de différents partenaires.....	61
6.4.6.2	Diffusion d'informations sur le service.....	61

6.4.7	Hainaut oriental.....	62
6.4.7.1	Rencontres de différents partenaires	62
6.4.7.2	Goûter quizz [®]	63
6.4.7.3	Coordination sociale de Soignies.....	63
6.4.7.4	Plate-forme transfrontalière « Bien vieillir en Thiérache ».....	63
6.4.7.5	Thiérache Santé Prévention INTERREG IV bis.....	63
6.4.8	Liège.....	64
6.4.8.1	Rencontres de différents partenaires	64
6.4.9	Luxembourg.....	64
6.4.9.1	Rencontre de différents partenaires	64
6.4.9.2	Coordination sociale de Libin.....	65
6.4.9.3	Comité régional A.D.M.R. (Aide à Domicile en Milieu Rural).....	65
6.4.9.4	Groupe de réflexion vieillissement Luxembourg.....	65
6.4.9.5	Diffusion d'informations sur le service.....	66
6.4.10	Namur.....	66
6.4.10.1	Rencontres de différents partenaires	66
6.4.10.2	Participation à la Plate-forme « Maintien à domicile ».....	66
6.4.10.3	Participation à une Plate-forme des conseils consultatifs communaux des aînés.....	67
6.4.10.4	Organisation d'un ciné-débat	67
6.4.10.5	Encadrement d'une stagiaire.....	68
6.5	Axe interne.....	69
6.5.1	La catégorie « fonctionnelle »	69
6.5.1.1	Groupe de travail « Boîte à outils ».....	69
6.5.1.2	Groupe de travail « I.S.F.A. - Évaluation ».....	70
6.5.1.3	Groupe de travail « Base de données ».....	70
6.5.1.4	Groupe de travail « Outil En Mains - Respect Seniors ».....	70
6.5.1.5	Groupe de travail « Jurisprudence »	71
6.5.2	La catégorie « organisationnelle »	71
6.5.2.1	Groupe de travail « Site Internet ».....	71
6.5.2.2	Groupe de travail « Rapport annuel ».....	71
6.5.3	La catégorie « développement ».....	71
6.5.3.1	Groupe de travail « Quiz »	71
6.5.3.2	Groupe de travail « Fondation Roi Baudouin »	72
6.5.3.3	Groupe de travail « Guide de référence »	72
6.5.3.4	Groupe de travail « Colloque »	72
6.5.3.5	Groupe de travail « Alvéole Théâtre - Saynètes ».....	72
7	CONCLUSION GÉNÉRALE ET PERSPECTIVES 2015	74

Glossaire

A.D.M.R. :	Aide à Domicile en Milieu Rural
A.s.b.l. :	Association sans but lucratif
A.S.D. :	Aides et Soins à Domicile
A.W.I.P.H. :	Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées
C.A.P.A.M. :	Centre d'Aide aux Personnes Âgées Maltraitées
C.C.C.A. :	Conseil Consultatif Communal des Aînés
C.H.U	Centre Hospitalier Universitaire
C.P.A.S. :	Centre Public d'Action Sociale
C.R.L. :	Comité Ressource Local
C.S.D. :	Centrale de Services à Domicile
C.W.A.S.S. :	Code wallon de l'Action sociale et de la Santé
C.W.E.H.F. :	Conseil Wallon de l'Égalité Entre Hommes et Femmes
HABEO :	Handicap, Âge, Bienveillance, Écoute, Orientation
I.S.F.A. :	Information-Sensibilisation-Formation-Action menée
I.W.E.P.S. :	Institut Wallon de l'Évaluation, de la Prospective et de la Statistique
M.R. :	Maison de repos
M.R.S. :	Maison de repos et de soins
O.M.S. :	Organisation mondiale de la Santé
O.N.E. :	Office de la Naissance et de l'Enfance
P.C.S. :	Plan de cohésion sociale
S.A.P.V. :	Service d'Assistance Policière aux Victimes
S.B.G.G. :	Société Belge de Gérontologie et de Gériatrie
SENOAH :	Seniors Observatoire Accompagnement Habitats
S.E.P.A.M. :	Service d'Écoute pour Personnes Âgées Maltraitées
S.L.A.P. :	Service Laïque d'Aide aux Personnes
U.V.C.W. :	Union des Villes et Communes de Wallonie

REMERCIEMENTS

Le Conseil d'Administration, souhaite remercier l'ensemble du personnel de Respect Seniors qui a su démontrer tout au long de cette année un professionnalisme et une motivation constante et ce, dans toutes les situations rencontrées et actions menées.

Le Président,
Docteur Nicolas Berg

1 INTRODUCTION

Depuis sa création en mai 2009, Respect Seniors développe les missions qui lui sont dévolues par le Décret de juillet 2008. Ce rapport annuel est donc l'illustration des activités menées dans les domaines définis par les différentes missions décrétales.

Au fil des pages, l'Agence Respect Seniors met ici en évidence le travail accompli, l'implication des collaborateurs ainsi que l'ouverture au questionnement et au débat avec la poursuite perpétuelle d'objectifs innovants.

L'association souhaite à chacun une lecture agréable et enrichissante.

2 CONTEXTE

Le monde actuel connaît une transformation démographique importante. En effet, le nombre de personnes âgées de plus de 60 ans passera d'environ 600 millions en 1995 à près de 2 milliards en 2050. Cette inversion de la pyramide des âges est due à un accroissement spectaculaire de la longévité. L'espérance de vie moyenne internationale à la naissance était effectivement de 66 ans en 2002, soit une progression de 20 ans depuis 1950. Celle-ci devrait encore augmenter de 10 ans d'ici à 2050¹.

En Asie et en Amérique latine, les personnes âgées représenteront 15% de la population totale en 2025 contre 8% en 1998. En Europe et en Amérique du Nord, elles passeront respectivement de 20% à 28% et de 16% à 26%, de 1998 à 2025².

En 2002, l'ensemble des représentants des gouvernements se sont réunis lors de la seconde Assemblée mondiale sur le vieillissement à Madrid et ont adopté un plan d'action international sur le vieillissement, donnant lieu à la Déclaration de Madrid.

Les objectifs de ce plan sont, d'une part, de faire face aux possibilités et aux défis du vieillissement de la population au XXI^{ème} siècle et d'autre part, de promouvoir le développement d'une société pour tous les âges. Pour ce faire, les représentants des gouvernements se sont engagés à agir selon trois orientations prioritaires : les personnes âgées et le développement, la promotion de la santé et du bien-être jusque dans le troisième âge et la création d'environnements porteurs et favorables. Dans le cadre de cette dernière orientation, un des objectifs consiste en l'élimination de toute forme d'abandon, de sévices et de violences à l'encontre des personnes âgées ainsi que la mise en place de services de soutien aux aînés victimes de maltraitance³.

En 2002, l'Organisation mondiale de la Santé a souligné l'importance d'avancer dans la lutte contre la maltraitance des personnes âgées, le vieillissement de la

¹ Deuxième Assemblée mondiale sur le vieillissement (2002). *Déclaration politique et Plan d'action internationale de Madrid sur le vieillissement. Résolution 1 (adoptée à la 10^{ème} séance plénière. Madrid, 12 avril*

² Ibidem

³ The global human rights education and training centre. (2014). En ligne <http://www.hrea.org/erc/library/hrdocs/madrid-plan-of-action-on-aging-fr.pdf>, consulté le 12 mars 2014

population n'allant qu'amplifier le phénomène. En 2011⁴, l'O.M.S. estime qu'entre 4 et 6% des personnes âgées ont connu l'une ou l'autre forme de maltraitance à domicile.

En France, le numéro 3977 géré par la Fédération 3977 (association d'Alma France et d'HABEO⁵) a, en 2013, ouvert 4 300 dossiers dont 67.6% concernaient des situations de maltraitance envers les personnes âgées.

En mai 2011, une étude⁶ sur la maltraitance dans l'État de New-York a été publiée. Celle-ci a eu pour objet d'interviewer 4 156 personnes de plus de 60 ans sur une population qui en compte 3 507 000. Les résultats de cette étude ont montré que 23,5% des aînés interrogés ont vécu une situation de maltraitance.

En Région wallonne, les personnes âgées de 65 ans et plus étaient 570 000 en 2008, soit 16% de la population wallonne. Selon l'I.W.E.P.S., le pourcentage des plus de 60 ans en Wallonie est de 23,4% au 1^{er} janvier 2014. Il estime que ce pourcentage évoluera considérablement dans les 20 prochaines années.

C'est en 2007-2008 que le Gouvernement wallon s'est penché sur la problématique de la maltraitance des aînés et qu'un projet de décret a été déposé. Lors des travaux parlementaires, le Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des chances a posé le constat de la nécessité d'une plus grande structuration des initiatives existantes face à cette problématique, notamment celle du C.A.P.A.M. et du réseau informel Libr'âgé.

Ce projet de décret souhaitait traiter en amont cette thématique avec les acteurs de terrain. Il avait pour objectif de fournir une définition large de la maltraitance ; un volet préventif de sensibilisation du grand public et de formation adaptée aux divers métiers susceptibles de détecter des actes de maltraitance ; un volet curatif de mise en œuvre d'une méthodologie et d'outils uniformes pouvant bénéficier de manière égale à tous les seniors et ce, sur le territoire au sens de la région linguistique de langue française.

Le décret du 3 juillet 2008 relatif à la lutte contre la maltraitance des personnes âgées a fait l'objet d'un Arrêté d'Exécution le 29 janvier 2009. Par Arrêté Ministériel du 30 avril 2009, Respect Seniors a été reconnue comme étant l'Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des personnes âgées.

4 Organisation Mondiale de la Santé. (2014). Aide-mémoire n°357. En ligne http://www.who.int/violence_injury_prevention/en/, consulté le 20 novembre 2014.

⁵ Rapport d'activité 2013

⁶ Lifespan of Greater Rochester, Inc. Weill Cornell Medical Center of Cornell University, New York City, Department for the Aging. Under the Radar: New York State Elder Abuse Prevalence Study. Self-Reported prevalence and documented case surveys Final Report 2011.

Par Arrêté du Gouvernement wallon du 29 septembre 2011 portant codification de la législation en matière de santé et d'action sociale, confirmé par le décret du 1^{er} décembre 2011, le décret du 3 juillet 2008 relatif à la lutte contre la maltraitance des personnes âgées a été intégré au nouveau Code wallon de l'Action sociale et de la Santé. Quant à l'Arrêté d'Exécution du 29 janvier 2009, il a été intégré, par l'Arrêté du Gouvernement wallon du 4 juillet 2013 portant codification de la législation en matière de santé et d'action sociale (partie réglementaire), au Code réglementaire wallon de l'Action sociale et de la Santé. Il en résulte aussi une modification de la dénomination de l'Agence. En effet, le terme personne âgée est remplacé par aîné.

L'article 378 de ce Code définit la maltraitance comme étant « *tout acte ou omission commis par une personne ou un groupe de personnes qui, au sein d'une relation personnelle ou professionnelle avec un aîné, porte ou pourrait porter atteinte physiquement, moralement ou matériellement à cette personne* ».

L'article 382 définit quant à lui les missions qui sont dévolues à l'Agence Respect Seniors :

« 1° une assistance au bénéfice des aînés en matière de maltraitance notamment par la mise sur pied, la gestion et le suivi d'un numéro d'appel téléphonique gratuit ;

2° l'organisation d'actions, d'information et de sensibilisation de la maltraitance à destination du public, notamment via la création d'un site Internet ;

3° l'organisation de formations au bénéfice de professions susceptibles d'être confrontées à des cas de maltraitance ;

4° l'échange d'informations, de statistiques ou de bonnes pratiques avec des associations ou organisations similaires dans les Régions ou Communautés limitrophes ou dans d'autres pays ».

3 STRUCTURE ET FONCTIONNEMENT DE L'ASSOCIATION

3.1 Structure de l'association

L'Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés est régie par les lois relatives aux associations sans but lucratif. Son Assemblée Générale se compose comme suit :

Docteur Nicolas Berg, Président,
Madame Chantal Castermans, Vice-présidente,
Madame Anne Jaumotte, Secrétaire,
Madame Martine Demanet, Administratrice,
Madame Kristel Karler, Administratrice,
Monsieur Sébastien Brunet, Administrateur,
Docteur Didier Giet, Administrateur,
Monsieur Nicolas Lauwarier, Administrateur,
Monsieur Jean-Manuel Lepomme, Administrateur,
Monsieur Frédéric Possemiers, Administrateur,
Monsieur Daniel Recloux,
Monsieur Marc Xhrouet, Administrateur.

La composition du Conseil d'Administration répond, quant à lui, aux exigences prévues à l'article 380 §2 du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé du 29 septembre 2011⁷.

Représentants du Gouvernement :

Docteur Nicolas Berg,
Docteur Didier Giet,
Madame Anne Jaumotte,
Madame Kristel Karler,
Monsieur Frédéric Possemiers.

Représentants d'associations actives dans le secteur du troisième âge :

Madame Chantal Castermans,
Madame Martine Demanet,
Monsieur Nicolas Lauwarier,
Monsieur Jean-Manuel Lepomme,
Monsieur Marc Xhrouet.

Représentant d'opérateurs régionaux publics à vocation statistique :

Monsieur Sébastien Brunet.

⁷ MB du 21-11-2011 : Titre II - Dispositif de lutte contre la maltraitance des aînés

La gestion journalière de l'A.s.b.l. a été confiée au directeur, invité permanent de l'Assemblée Générale et du Conseil d'Administration.

Son équipe est constituée au 31 décembre 2014 du personnel suivant :

Direction : un équivalent temps plein universitaire ;

Coordination : un équivalent temps plein universitaire ;

Équipe psychosociale :

4,8 équivalents temps plein licenciés en psychologie ;

6,7 équivalents temps plein assistants sociaux ;

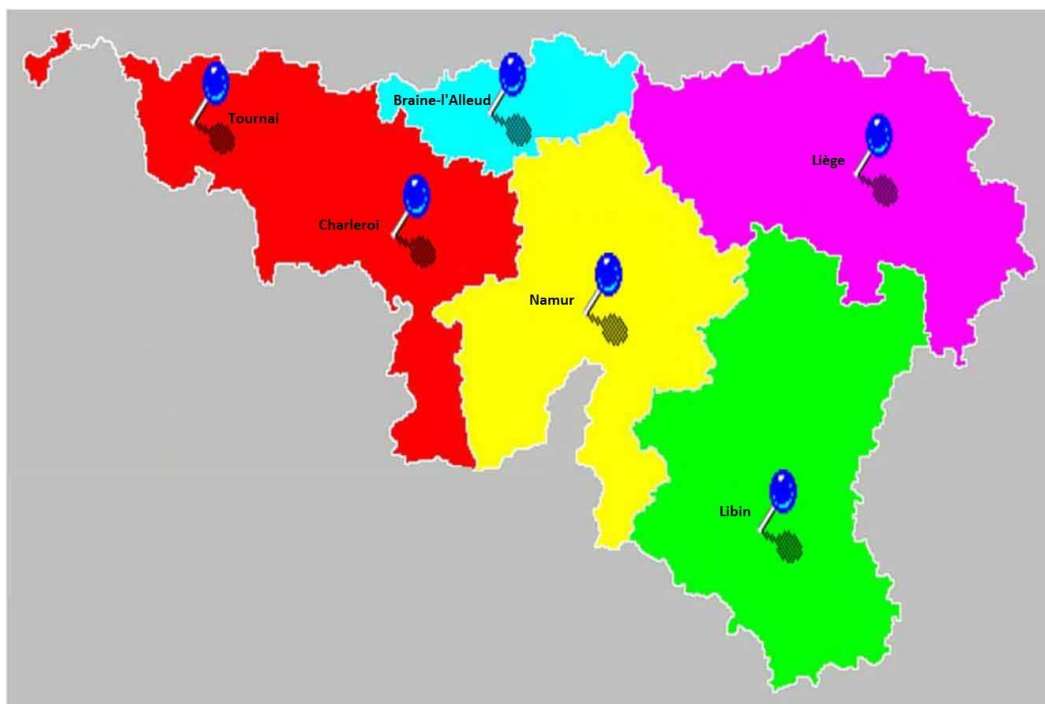
Secrétariat : un équivalent temps plein gradué ;

Autre : un équivalent temps plein licencié en droit.

L'équipe représente au 31 décembre 2014, 17 personnes physiques.

Six antennes sont réparties en Wallonie, une par province sauf dans la province du Hainaut où il y en a deux.

Elles sont situées à Braine-l'Alleud, Charleroi, Libin, Liège, Namur et Tournai.



Il est important de signaler que dans chaque antenne, se retrouvent les fonctions de psychologue et d'assistant social.

3.2 Fonctionnement de l'association

Pour répondre à ses missions, différents « outils » sont utilisés.

La mission d'accompagnement des situations de maltraitance est permise entre autres par la permanence téléphonique, par l'utilisation de la base de données et de la méthodologie.

Les missions d'information, de sensibilisation et de formation sont assurées via le site Internet, par la réalisation de séances de sensibilisations, de formations et par différentes actions.

Enfin, la mission d'échange d'informations, de statistiques ou de bonnes pratiques avec d'autres associations ou organisations similaires se fait de manière régulière, que cela soit en Belgique ou à l'étranger (cf. parties 4 et 6).

3.2.1 Accompagnement des situations de maltraitance

Toute personne concernée par une situation de maltraitance (la personne âgée, la famille, les professionnels, etc.) peut s'adresser à l'Agence via ses antennes locales ou via la permanence téléphonique.

3.2.1.1 Permanence téléphonique

Il s'agit d'un numéro d'appel gratuit unique, le 0800 30 330, accessible du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h à 16h.

Concernant l'organisation interne, ce numéro est réparti entre les différentes antennes de l'Agence. Voici la répartition actuelle :

	Matin 9h00 à 12h00	Après-midi 13h00 à 16h00
Lundi	HAINAUT OCCIDENTAL	NAMUR
Mardi	BRABANT WALLON	LIÈGE
Mercredi	LUXEMBOURG	HAINAUT OCCIDENTAL
Jeudi	LIÈGE	NAMUR
Vendredi	HAINAUT ORIENTAL	LUXEMBOURG

Respect Seniors n'étant pas un service d'urgence, en dehors de ces plages horaires bien précises, les appels aboutissent sur un répondeur communiquant les heures de permanence.

Lors d'un appel, quelle que soit la demande ou la région d'où il provient, une première écoute est réalisée. Celle-ci constitue en soi une intervention et peut être une réponse suffisante à la demande de l'appelant.

Pour certaines situations, un accompagnement plus approfondi pourra être réalisé par l'antenne de la province où réside la personne âgée. Un transfert interne entre les antennes est donc réalisé pour que chaque appel reçu soit connu et suivi par l'antenne correspondante.

Ce transfert est facilité par l'utilisation d'une base de données informatique commune.

3.2.1.2 Base de données

En 2003, l'équipe du réseau Libr'âgé a élaboré une base de données sous format informatique et hébergée sur un site Internet sécurisé. Cet outil est toujours utilisé aujourd'hui au sein de Respect Seniors.

Cette base de données a pour but d'assurer un meilleur suivi des entrées et des actions, toute modification apportée étant immédiatement accessible, en ligne, à l'ensemble des intervenants psychosociaux. Elle permet également de générer des statistiques en temps réel.

Une réflexion pour rendre cette base de données davantage lisible et pertinente par rapport au travail de terrain des agents est en cours au sein d'un groupe de travail (cf. 5.5.1.2).

En ce qui concerne l'accompagnement des situations, l'équipe psychosociale de Respect Seniors respecte une méthodologie spécifique.

3.2.1.3 Méthodologie

Respect Seniors a élaboré une méthodologie (définie comme « un ensemble des méthodes et des techniques d'un domaine particulier »⁸) claire et rigoureuse, outil indispensable pour un travail professionnel.

Premièrement, la méthodologie décrit le cadre de travail qui sert de cadre de référence éthique pour chaque action et pratique psychosociale. Ce cadre

⁸ Larousse. *Méthodologie*. En ligne <http://www.larousse.fr>, consulté le 17 février 2014

comprend les quatre valeurs importantes pour l'Agence, la philosophie d'action et les principes de base.

Deuxièmement, elle présente l'objet de travail. Celui-ci est composé des éléments qui définissent une situation de maltraitance et des différentes formes.

Troisièmement, la méthodologie explique les pratiques psychosociales réalisées dans le cadre d'un accompagnement d'une situation de maltraitance (cf. 3.2.1.4).

Enfin, les termes décrivant chacune des quatre missions dévolues à Respect Seniors y sont clairement définis afin que la compréhension et la réalisation de celles-ci soient identiques pour chaque intervenant.

3.2.1.4 Pratiques psychosociales de l'accompagnement

Respect Seniors a mis en place un groupe de travail en 2013 pour mener une réflexion approfondie sur les différentes pratiques psychosociales réalisées dans le cadre d'un accompagnement d'une situation de maltraitance. Cette réflexion a permis d'aboutir à la description des huit pratiques psychosociales :

- Écoute

L'écoute est une pratique psychosociale présente tout au long du processus d'accompagnement. Cette écoute peut parfois constituer en soi une intervention et être une réponse suffisante à la demande de l'aîné.

Elle consiste à :

- prêter attention à ce que l'appelant dit pour l'entendre et le comprendre,
- établir et maintenir le contact avec l'aîné,
- permettre à l'aîné d'exprimer ses difficultés et/ou sa souffrance,
- permettre à l'aîné de prendre du recul par rapport à la situation vécue ainsi que d'avoir une meilleure conscience de la situation,
- créer un espace propre à l'aîné, dans lequel son vécu est entendu et reconnu,
- instaurer un lien de confiance avec l'aîné,
- accompagner l'aîné et l'aider à cheminer dans ses croyances et ses attitudes face à la maltraitance,
- etc.

- Renseignement

Renseigner consiste à donner et/ou recevoir des informations sur :

- le fonctionnement de l'Agence : les possibilités d'accompagnement et ses limites, le cadre de travail (valeurs, philosophie d'action et principes de base), l'objet du travail (la maltraitance, les aînés, ...), etc.,
- les droits de chacun : droits sur les choix de vie, droits juridiques, droits du patient, etc.,
- les différents services existants : aide à domicile, CPAS, services juridiques, service d'inspection de la Région wallonne, etc.,
- les démarches possibles : plainte à la police, requête auprès du juge de paix (administration provisoire de biens, expulsion, mise en observation), démarche auprès du service d'inspection de la Région wallonne, etc.,
- etc.

- Orientation

Cette pratique consiste à guider quelqu'un vers un service et/ou une personne et de proposer une ou des réponses en fonction de la situation et des besoins de la personne. Il y a plus de précision et d'engagement dans la direction proposée et les informations données en comparaison au renseignement. Une orientation vers un autre service n'empêche pas Respect Seniors de poursuivre sa mission d'accompagnement. Dès lors, un travail de collaboration pourrait se développer entre Respect Seniors et les autres services, le but étant toujours d'aborder la situation de maltraitance dans sa globalité.

- Contact personne ressource

Il s'agit de :

- prendre et/ou recevoir des contacts avec les personnes considérées comme une aide potentielle dans le suivi de la situation de maltraitance (entourage, famille, professionnel, amis),
- mobiliser le réseau familial, amical et social de l'aîné,
- mobiliser et élargir le réseau professionnel de l'aîné,
- échanger les informations pertinentes concernant la situation de l'aîné avec les personnes impliquées et les intervenants actifs dans l'accompagnement,
- travailler en collaboration avec toute personne impliquée, qu'elle soit professionnelle ou non.

- Démarche

Cette pratique consiste à soutenir l'aîné de façon plus concrète dans certaines démarches (aide pour le dépôt d'une plainte, aide dans la rédaction d'une lettre, aide dans la prise de contact avec un service, etc.). Les intervenants psychosociaux encouragent toujours la personne à effectuer elle-même les

démarches. Néanmoins, il peut s'avérer utile, dans certaines situations, d'assister l'aîné lorsqu'il a des difficultés à effectuer lui-même ces démarches.

- Conciliation

La conciliation est une action qui vise à proposer un espace, un temps, un lieu de communication et/ou à mettre en relation des personnes (entourage intra et extra familial) dont les opinions ou les intérêts s'opposent afin de faire « entendre » la parole de l'aîné (problème de communication entre les acteurs, conflits familiaux, épuisement de l'aidant, etc.).

- Organisation réseau

La plupart des situations sont complexes et font intervenir plusieurs acteurs autour de la personne âgée (famille, médecin traitant, soignants, etc.). Dès lors, il est parfois utile de réunir ponctuellement ces différentes personnes pour instaurer un espace de dialogue afin de s'accorder sur les actions à entreprendre par rapport à la situation de maltraitance (poser un cadre de fonctionnement commun pour aller vers une vision commune). Cet espace permettra notamment de clarifier les compétences, positions et rôles de chacun ainsi que leurs limites.

- Protection « médico-juridico-psycho-sociale »

En fonction de l'état de l'aîné et de l'ensemble de la situation, des mesures de protections adaptées font l'objet de réflexions et peuvent être proposées (prise de contacts avec l'entourage de l'aîné et/ou des professionnels tels que l'administrateur de biens et de la personne, le médecin, le policier, le juge de paix, un service d'aide familiale, etc.).

3.2.2 Information - Sensibilisation - Formation - Action menée

Un autre aspect du travail des membres de l'équipe est de donner, à toute personne intéressée, une information sur la problématique de la maltraitance des personnes âgées. Cette mission est réalisée notamment, via les séances d'informations, de sensibilisations et les formations ainsi que par des actions proposées par Respect Seniors.

Des informations sont aussi diffusées grâce au site Internet de l'Agence.

Cette mission est également accomplie auprès du grand public par le biais de passages radio ou T.V., de colloques, d'articles de presse locale, régionale et nationale, ainsi que par la tenue de stands, la diffusion de folders, de brochures, etc.

3.2.2.1 Séances d'information, de sensibilisation, de formation, et action menée (I.S.F.A.)

Respect Seniors réalise une séance à la demande de toute personne ou de tout groupe intéressé par la problématique. Il peut s'agir de personnes âgées, de soignants, d'étudiants, du personnel du monde judiciaire, etc.

En fonction de l'analyse de la demande, il sera proposé :

- Séance d'information

L'objectif général est d'informer sur le phénomène de la maltraitance et sur l'existence du service. Lors de l'information, le public sera informé notamment de la définition de la maltraitance, des missions et du fonctionnement de l'A.s.b.l. ainsi que des valeurs et principes de Respect Seniors.

- Séance de sensibilisation

L'objectif général est d'informer sur le phénomène de la maltraitance et sur l'existence du service ainsi que d'ouvrir à la réflexion. Lors de la sensibilisation, le public recevra les informations contenues dans le module d'information mais il pourra également, au terme du module, reconnaître une situation de maltraitance.

- Séance de formation

L'objectif général est d'informer sur le phénomène de la maltraitance et sur l'existence du service, ouvrir à la réflexion ainsi que de transmettre une grille de lecture permettant d'appréhender les différentes situations de maltraitance. Lors de la formation, le public recevra les informations contenues dans le module de sensibilisation et il pourra aussi notamment, au terme du module, reconnaître les différentes ressources possibles dans les situations de maltraitance.

- Action menée

L'objectif général est d'informer sur le phénomène de la maltraitance et sur l'existence du service. Lors des actions menées, le public sera informé notamment des missions et du fonctionnement de l'Agence. Il pourra également recevoir de la documentation sur Respect Seniors (folders, brochures, sacs, bics, etc.).

3.2.2.2 Site Internet - www.respectseniors.be

Depuis le 12 mai 2009, Respect Seniors répond plus adéquatement aux sollicitations d'un large public familiarisé à l'outil Internet.

Il s'agit d'un moyen supplémentaire d'atteindre les objectifs de la mission 2 (cf. page 11) en favorisant l'accès à l'information.

Sur ce site, il est également possible d'effectuer une commande de brochures, de folders et/ou d'affiches via un formulaire spécifique. Au vu des nombreuses demandes arrivées tout au long de cette année, il semble que cela réponde toujours aux attentes des internautes.

3.2.3 Échange de bonnes pratiques et de statistiques

L'Agence est régulièrement amenée à réaliser un échange d'informations, de statistiques ou de bonnes pratiques avec des associations ou organisations similaires dans les Régions ou Communautés limitrophes ou dans d'autres pays.

Pour effectuer ces missions de façon efficace et cohérente en interne, les professionnels de Respect Seniors participent à différentes réunions, des groupes de travail et à des formations.

3.2.4 Réunion

Réunion d'équipe :

L'équipe se réunit régulièrement une journée toutes les deux semaines. La réunion permet une construction commune et crée un sentiment d'appartenance à une équipe.

Elle est composée de deux parties :

Réunion organisationnelle :

Celle-ci est consacrée aux questions d'organisation et au fonctionnement de l'association. Cette rencontre permet aux membres de l'équipe de transmettre des informations sur leur travail respectif. Cela permet aussi de mettre les compétences de chacun en synergie, d'assurer une continuité dans le service, de développer l'esprit d'équipe et de solidarité, et d'améliorer la qualité du travail au sein de l'A.s.b.l. (informations des instances, activités dans les antennes, informations juridiques, informations administratives et sociales, reprise de permanence, etc.).

Réunion clinique :

Celle-ci permet d'une part de travailler sur différents aspects de la pratique quotidienne des intervenants (outils utilisés lors des séances de sensibilisation et de formation, discussions sur base d'un film, réflexions sur une thématique,

échanges de bonnes pratiques, retours de formations, conférences, séminaires, lectures, etc.).

D'autre part, la réunion permet la discussion et l'échange sur des situations cliniques rencontrées par les intervenants psychosociaux. Celle-ci est menée selon le modèle d'intervision. Elle permet la mise au travail par l'échange sur des situations rencontrées lors des accompagnements individuels des personnes et/ou des sensibilisations qui leur posent question. L'intervision place le professionnel et l'équipe au centre de la démarche. Elle invite à développer la confiance de l'équipe et à reconnaître sa valeur en tant que ressource dans des situations complexes.

Avant une réunion, lorsqu'une antenne rencontre une situation nécessitant des informations juridiques, elle contacte la juriste de l'Agence. Ce regard croisé peut également se réaliser durant la réunion d'équipe. Lorsque ces questions sont récurrentes ou importantes, elles feront l'objet d'une information à l'ensemble de l'équipe psychosociale (cf. 3.2.6).

Réunion par antenne :

Les réunions par antenne traitent de manière locale des points relatifs à l'organisation de l'antenne et à l'activité clinique de l'antenne.

Elles sont animées respectivement par la direction et la coordination.

Réunion organisationnelle :

Celle-ci est consacrée aux questions d'organisation et au fonctionnement propre à l'antenne. Elle est organisée deux fois par an.

Réunion clinique :

Celle-ci permet de travailler sur différents aspects de la pratique quotidienne de l'antenne et d'échanger sur des réflexions générales concernant les situations rencontrées par l'antenne.

Elle est organisée trois fois par an.

De plus, dans le but de développer et d'améliorer le travail quotidien du personnel, une réflexion thématique et pratique approfondie est en construction depuis la création de Respect Seniors. Ce processus se fait essentiellement par groupes de travail.

3.2.5 Groupe de travail

L'objectif d'un groupe de travail est, sans mobiliser d'emblée l'ensemble des agents, que quelques membres puissent approfondir une thématique donnée. Le fruit de ces réflexions est ensuite retransmis à l'équipe.

Au cours de l'année 2014, douze groupes de travail ont été effectifs (cf. 6.5).

3.2.6 Formation continue

De façon individuelle ou collective, le personnel de l'Agence s'informe et se forme régulièrement dans l'objectif de se perfectionner et d'acquérir de nouvelles compétences. Ces moments sont importants pour l'équipe car ce nouvel apprentissage permet d'améliorer les interventions d'aide et de soutien auprès des bénéficiaires mais aussi l'animation de séances d'informations, de sensibilisations ou de formations.

Depuis 2013, certaines formations font l'objet d'un partage à l'ensemble de l'équipe après en avoir discuté préalablement avec la coordination. Ceci permet aux professionnels de l'A.s.b.l. de recevoir une information sur les formations suivies et de bénéficier de l'apport de celles-ci.

Enfin, dans le même esprit de formation, une bibliothèque est centralisée au siège social de l'A.s.b.l. afin d'outiller l'équipe. Celle-ci est régulièrement enrichie par de nouveaux ouvrages : livres, revues spécifiques (Observatoire, Confluences et Ethica Clinica notamment), articles ou guides divers, ainsi que des publications diverses (telles que des publications provinciales et de la Fondation Roi Baudouin). Chaque année, une part budgétaire est donc réservée de manière spécifique au développement de cette bibliothèque qui compte actuellement plus de cent cinquante références.

Les grands thèmes des formations suivies de manière individuelle par certains membres de l'équipe en 2014 sont les suivants :

- les formations à caractère juridique :
Droits Quotidiens : « *Langage juridique clair* ».

- les formations à caractère éthique et déontologique :
Formapef : « *La déontologie en travail social* ».
Le 8^{ème} printemps de l'éthique : « *Pouvoir et Vulnérabilité, Amis ou Ennemis ?* ».

- les formations à orientation clinique :
Formapef : « *Une crise, un deuil,... vivre, investir, perdre et rebondir* », « *Initiation à la systémique* », « *Créer, gérer et mobiliser les réseaux professionnels* », « *Les représentations, une modélisation des cartes et des images pour baliser les interventions* », « *Intervenir dans les familles d'aujourd'hui* », « *Travailler professionnellement avec ses émotions* », « *Approche systémique de l'entretien* » ; Pôle de ressources spécialisées en

violences conjugales et intrafamiliales : « *Le processus de domination conjugale pour décoder les violences conjugales* » ;

A.C.N. (Association belge des praticiens de l'art infirmier) : « *Problèmes psychogériatriques et relation aux déments* », « *Relations avec la famille : comment éviter le conflit et créer la synergie* » ;

CREA-HELB (Centre de Recherches et d'Études Appliquées de la Haute École Libre de Bruxelles) : « *Gestion de l'agitation et de l'agressivité chez le résident atteint de démence* » ;

- les formations aux techniques d'animation :

Formapef : « *Organiser et animer des formations* », « *Prise de parole en public* » ;

Interreg IV-Thierache Santé Prévention : « *Diner-quizz©* ».

- les formations à caractère administratif :

Formapef : « *Word intermédiaire* ».

- des participations à des colloques et des conférences :

Télé accueil Bruxelles : « *Tous vulnérable !?* » ; Le bien vieillir A.s.b.l. : « *Changeons de regards et d'attitudes sur les vieillesse* » ; S.B.G.G. : « *Stéréotypes et image de la vieillesse* » ; Plate-forme en soins palliatifs du Hainaut oriental : « *L'acharnement thérapeutique gériatrique existe-t-il un peu, beaucoup, obstinément... quotidiennement ?* » ; S.E.P.A.M. : « *Moi, professionnel, qui suis-je face aux risques de maltraitance de personnes âgées ?* » ; UNMS (Union Nationale des Mutualités Socialistes) : « *Violences relationnelles et santé : quels liens, quels soins ?* » ; ECCOSSAD (Espace de Concertation pour la Coordination des Soins et Services à domicile du Brabant wallon) : « *Les dérives sectaires en matière de santé* » ; S.S.M. de Jodoigne (Service de Santé mentale provincial) : « *Déliaisons dangereuses. Des forces qui nous lient et nous délient* » ; Plate-forme C.I.S. (Convergences pour l'Innovation Sociale) : « *Construire le bien-être des personnes en perte d'autonomie* » ; Festival imagésanté : « *Le vieil âge et le rire* » et « *Jadis* », « *La mémoire qui chante ne fait pas défaut* », « *Do you know what my name is* » ; C.P.A.S. de Soignies : « *Hygiène - Normes et Valeurs. Éthique. Pratiques de réseau* » ; CREA-HELB, Samedis de la gériatrie : « *Les dignités des aînés* » ; Journée d'étude de la Plate-forme Alzheimer Luxembourg.

Au niveau collectif

Durant l'année 2014, diverses informations ont été données par la juriste de l'Agence à l'ensemble de l'équipe psychosociale. Celles-ci traitaient soit de sujets auxquels l'équipe est régulièrement confrontée, soit de questions spécifiques

liées à des situations rencontrées dans le cadre de la mission d'assistance au bénéficiaire des personnes âgées victimes de maltraitance.

Les thématiques abordées ont été :

- le statut juridique de l'adulte,
- la contention,
- la loi du 17 mars 2013 réformant les régimes d'incapacité et instaurant un nouveau statut de protection conforme à la dignité humaine,
- le tribunal de la famille,
- les droits du patient,
- la détention illégale.

En outre, la juriste a apporté un éclairage juridique dans près de quatre-vingts situations. La plupart des questions posées, concernaient l'administration provisoire de biens et la nouvelle loi sur le statut de protection conforme (seize situations) ainsi que les M.R./M.R.S. (huit situations). D'autres matières ont également été abordées, il s'agit notamment des cohabitations difficiles, des questions de responsabilité, de droits aux relations personnelles entre grands-parents et petits-enfants, etc.

3.2.7 Farde Respect Seniors

Cet outil concentre dans un seul endroit l'ensemble des informations relatives au fonctionnement administratif, organisationnel, psychosocial et aux ressources humaines de l'association.

Cette farde sert de document de base pour l'équipe et pour d'éventuels nouveaux collaborateurs.

4 ANALYSE STATISTIQUE

Les chiffres ci-dessous exposent une partie de l'activité de Respect Seniors au cours de l'année 2014. Ils ne représentent donc pas un état des lieux des maltraitances commises en Région wallonne à l'encontre des aînés. Ils sont le reflet chiffré de l'ensemble des contacts ainsi que des informations recueillies au cours de ceux-ci, au sein de l'Agence. Ces données quantitatives sont donc parfois incomplètes car le relevé statistique n'est pas la finalité en soi du travail psychosocial ou de la base de données (cf.3.2.1.2).

4.1 Les différents contacts

Tableau 1 : Ensemble des contacts au sein de l'A.s.b.l. Respect Seniors durant l'exercice 2014

			Contacts reçus	%	Total des contacts	Nombre de fiches
Contenu Identifiable	Fiche « maltraitance »		1740	57,14%	3062	793
	Fiche de liaison	Demandes infos/docs	787	25,85%		
		Autres	405	13,30%		
Contenu non identifiable			113	3,71%	113	/
Total			3045	100,00%	5554	1355

Il est à relever que 5554 contacts au total ont été échangés tout au long de l'année 2014. Soit 9% de contacts supplémentaires en comparaison à l'année 2013.

Lorsqu'un contact (rencontre, appel téléphonique, fax, courriel ou courrier) est reçu, il est répertorié en fonction de son contenu :

- **une fiche « maltraitance »** est créée lorsque la personne fait part d'un ressenti ou d'une crainte de maltraitance commise sur un aîné de 60 ans et plus.

Pour ces fiches-là, il est intéressant de relever que 3062 contacts (soit 55,13% de l'ensemble des contacts) sont en lien avec une perception par l'appelant d'une situation particulière de maltraitance commise à l'encontre d'une personne âgée de 60 ans et plus. Parmi ceux-ci, les travailleurs psychosociaux ont reçu 1740 contacts, ils en ont donné 1072 et ont réalisé 247 visites de terrain sur l'ensemble de la Région wallonne.

L'ensemble des contacts reçus a donné lieu à la création de 657 nouvelles fiches relatives à une situation où il était ressenti ou craint une maltraitance. Au total 793 situations ont été accompagnées en 2014.

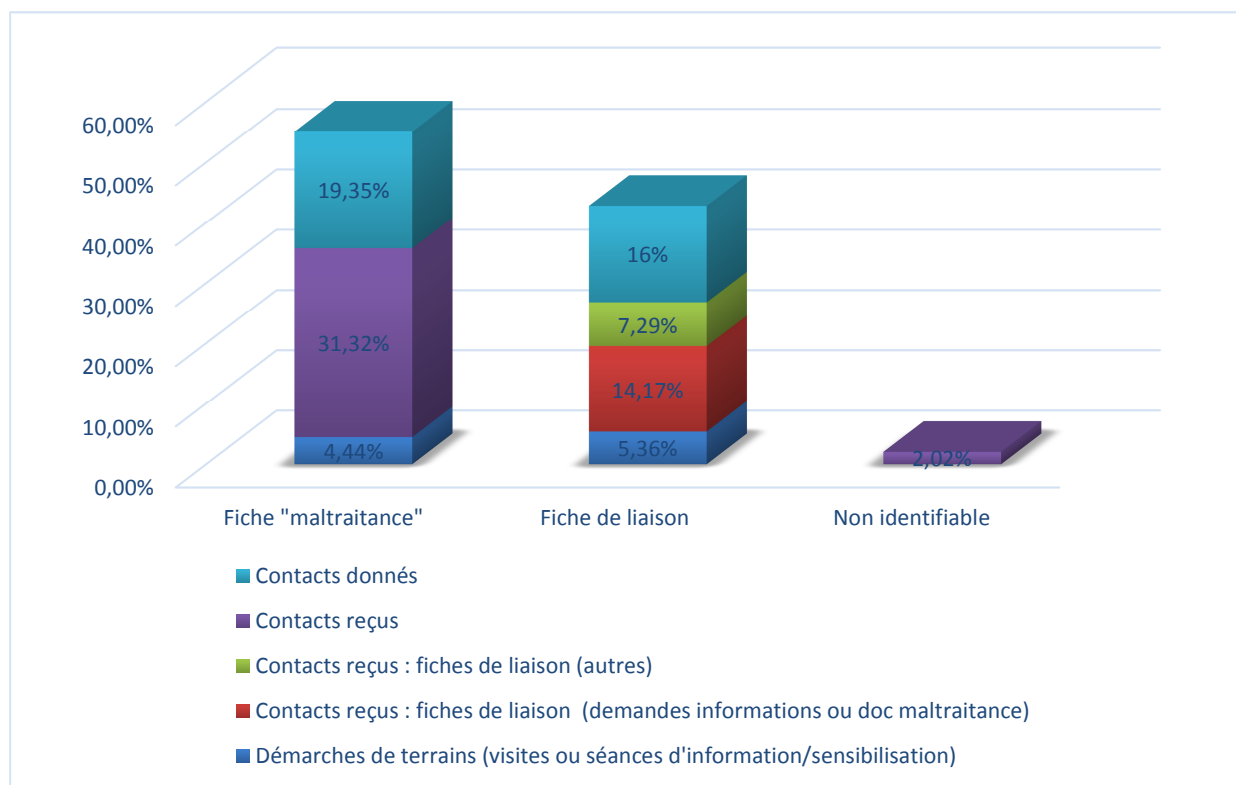
- **une fiche de liaison** fait suite à un contact n'ayant pas de lien avec une situation particulière de maltraitance (constat général, demande de séance d'information sur la question, demande de documentation, etc.).

Courant 2014, l'équipe a reçu 1192 contacts. Parmi ceux-ci, 787 contacts concernaient une demande de séance d'information ou d'envoi de documentation sur la problématique. Ces demandes ont donné lieu à 298 démarches de terrain qui comprennent les rencontres préparatoires des séances ainsi que la réalisation de celles-ci, mais également des rencontres d'étudiants.

Enfin, 405 demandes d'aide ou de renseignements n'étaient pas en lien avec les objectifs de l'A.s.b.l. L'équipe y répond dans la mesure du possible et oriente vers des services plus adéquats, si cela est nécessaire.

- **un appel « non identifiable »** est par exemple une erreur, une sonnerie unique, une blague, etc. Ils représentent une part infime des appels reçus (3,71%).

Graphique 1 : Ensemble des contacts donnés et reçus (N=5554) exprimés en pourcentages au sein de l'A.s.b.l. Respect Seniors durant l'année 2014



En comparaison à l'année 2013, une augmentation de 278 contacts donnés et reçus par l'A.s.b.l. Respect Seniors est observée pour l'année 2014. Il s'agit peut-être d'un signe que le phénomène de la maltraitance tend à être reconnu et/ou que la prise de contact est facilitée et/ou que la communication développée par l'Agence auprès des différents acteurs pouvant être concernés par cette problématique est efficace.

4.2 Analyse quantitative des fiches en lien avec une situation supposée de maltraitance

4.2.1 Profil des premiers appelants

4.2.1.1 Lien avec l'aîné

Tableau 2 : Profil du premier appelant en fonction du lien qu'il a avec l'aîné désigné comme « victime » (fiches « maltraitance », année 2014)

	N = 793fiches	
Famille	286	36,06%
<i>Aînés qui appellent eux-mêmes</i>	234	29,50%
Professionnel	170	21,44%
Entourage (amis, voisins)	75	9,46%
Inconnu	17	2,14%
Autre	11	1,4%

Le tableau ci-dessus (2) montre que le premier appelant, dans la majorité des situations, fait partie de l'entourage proche de la personne âgée (famille 36,06%, entourage non familial (amis, voisins, etc.) 9,46%).

Il est intéressant de noter que plus d'un premier appelant sur quatre est l'aîné concerné (29,50%). Ce chiffre est peut-être l'indicateur d'une information adéquate (via la communication qui est faite auprès de différents publics, les actions menées autour de la journée mondiale, le travail de réseau, etc.) et donc d'une connaissance par le public-cible de l'existence de l'Agence et de son numéro gratuit.

4.2.1.2 Lieu géographique du premier appelant

Tableau 3 : Profil du premier appelant en fonction de la province où il habite (fiches « maltraitance », année 2014)

	N = 793 fiches	
Hainaut	234	29,50%
Liège	210	26,48%
Namur	124	15,64%
Brabant wallon	86	10,85%
Autre (Bruxelles, Flandre, France...)	55	6,93%
Luxembourg	46	5,80%
Inconnu	38	4,8%

Le tableau ci-dessus (3) relate les zones géographiques d'où proviennent les premiers appels. À la lecture de celui-ci, il est constaté que l'ensemble du territoire wallon est concerné, avec une prédominance observée dans les provinces du Hainaut et de Liège. Ceci pourrait s'expliquer par la densité de population de ces deux régions ainsi que par l'historique de l'antenne de Liège (C.A.P.A.M. créé en 1998).

4.2.2 Profil des aînés décrits comme « victimes »

4.2.2.1 Sexe

Tableau 4 : Répartition en fonction du sexe de l'aîné mentionné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2014)

	N = 793 fiches	
Nombre de femmes mentionnées « victimes » lors des appels	552	69,61%
Nombre d'hommes mentionnés « victimes » lors des appels	152	19,17%
Nombre de groupes de personnes mentionnées « victimes » lors des appels	71	8,95%
Inconnu	18	2,27%

Les statistiques ci-dessus révèlent que la majorité des aînés mentionnés « victimes » sont de sexe féminin (552 femmes versus 152 hommes).

Enfin, il est à relever que 8,95% des situations concernent des groupes d'aînés tels que des couples ou des résidents d'institutions (M.R., M.R.S.).

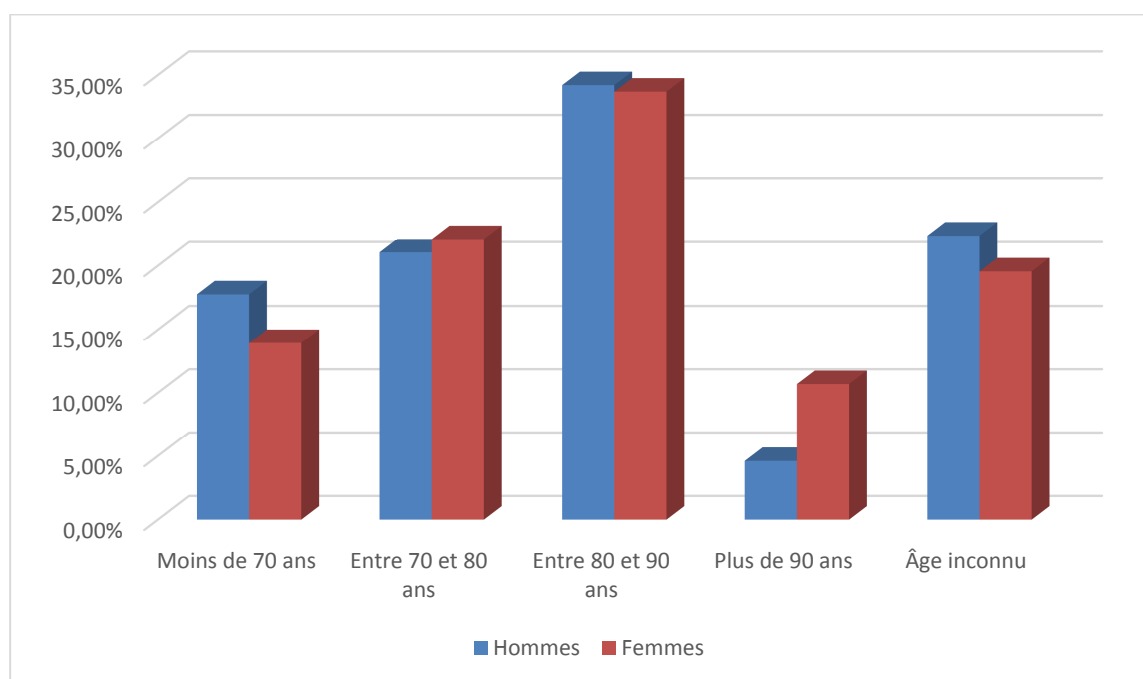
4.2.2.2 Âge

Tableau 5 : Répartition en fonction du sexe et de l'âge de l'aîné renseigné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2014)

	Femmes n = 552		Hommes n = 152		Total N1 = 704 ⁹	
Moins de 70 ans	77	13,95%	27	17,76%	104	14,78%
Entre 70 et 80 ans	122	22,10%	32	21,05%	154	21,88%
Entre 80 et 90 ans	186	33,70%	52	34,21%	238	33,80%
Plus de 90 ans	59	10,69%	7	4,61%	66	9,37%
Inconnu	108	19,56%	34	22,37%	142	20,17%

L'analyse quantitative montre que c'est principalement pour des personnes entre 70 et 90 ans (tous sexes confondus) que l'A.s.b.l. Respect Seniors est contactée.

Graphique 2 : Répartition en fonction de l'âge et du sexe de l'aîné renseigné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2014)



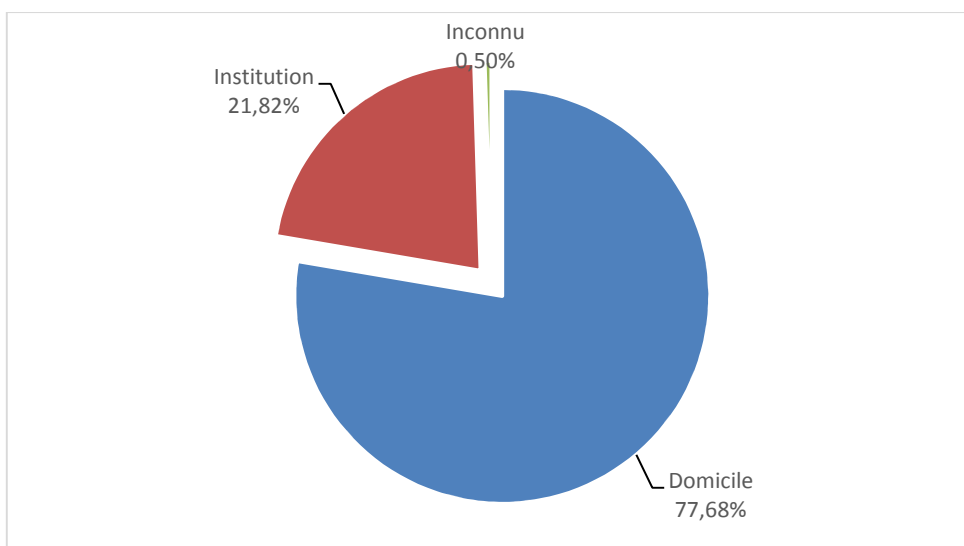
⁹ N1= 704 = 793 (N) - 71 (groupes de personnes) - 18 (inconnus)

4.2.2.3 Lieu de résidence

Tableau 6 : Répartition en fonction du lieu de résidence de l'aîné renseigné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2014)

N = 793 fiches		
Domicile	616	77,68%
Institution	173	21,82%
Inconnu	4	0,50%

Graphique 3 : Proportion en fonction du lieu de résidence de l'aîné renseigné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2014)



Le tableau (6) et le graphique (3) ci-dessus illustrent que plus des trois quarts (77,68%) des situations de maltraitance dont l'A.s.b.l. Respect Seniors a connaissance, sont commises à l'encontre de personnes âgées vivant à domicile et moins d'un quart vis-à-vis de personnes vivant en institution (21,82%). Il est à noter que le lieu de résidence n'est pas un indicateur quant à l'« auteur désigné » de maltraitance. Ainsi, ce n'est pas parce que l'aîné réside en institution que la maltraitance est commise par un professionnel. De même, ce n'est pas parce que l'aîné réside à domicile que la maltraitance est commise par un proche.

4.2.2.4 Zone géographique

Tableau 7 : Répartition en fonction de la province où habite l'aîné renseigné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2014)

	N = 793 fiches	
Hainaut	251	31,65%
Liège	212	26,73%
Namur	121	15,26%
Brabant wallon	85	10,72%
Autre (Bruxelles, Flandre, France...)	59	7,44%
Luxembourg	46	5,80%
Inconnu	19	2,40%

Les données montrent que l'A.s.b.l. est contactée pour des situations de maltraitance dans toutes les provinces de la Région wallonne.

Des cinq provinces wallonnes, celles du Hainaut et de Liège sont les plus peuplées (plus d'un million d'habitants chacune). Cela pourrait expliquer, entre autres, pourquoi ce sont celles qui regroupent le plus grand nombre de situations en lien avec une maltraitance perçue.

Il est constaté que 7,44% des fiches concernent des personnes âgées vivant hors de la Région wallonne (Bruxelles-Capitale, Région flamande, voire même étranger - France et Luxembourg notamment). Ceci s'explique, en partie, par le fait que l'information sur l'Agence est largement diffusée et accessible (site Internet, renseignements téléphoniques, diffusions publicitaires, etc.). Pour ces appels, une orientation des appelants est réalisée vers les services concernés.

4.2.2.5 Aînés vivant seuls

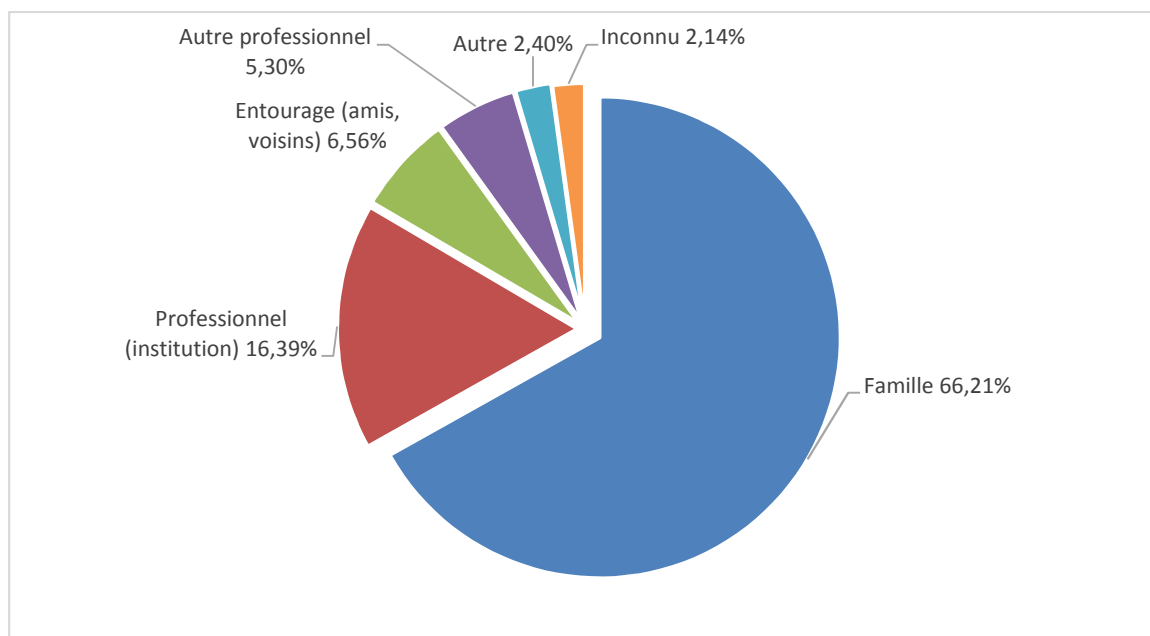
Il est intéressant de relever que dans plus d'un quart des situations (27,87%) rapportées auprès des écoutants professionnels, l'aîné vit seul à domicile. Ceci ne signifie pas nécessairement qu'il est isolé socialement.

4.2.3 « Auteur désigné »

Tableau 8 : Répartition de l'« auteur désigné » de maltraitance en fonction de son lien avec l'aîné (fiches « maltraitance », année 2014)

N = 793 fiches		
Famille	525	66,21%
<i>Famille : Enfant</i>	336	42,37%
<i>Famille : Conjoint/concubin</i>	95	11,98%
<i>Famille : Petit-enfant</i>	36	4,54%
<i>Famille : Autre membre de la famille</i>	26	3,28%
<i>Famille : Gendre, bru</i>	19	2,40%
<i>Famille : Neveu, nièce</i>	13	1,64%
Professionnel (institution)	130	16,39%
Entourage (amis, voisins)	52	6,56%
Autre professionnel	42	5,30%
Autre	19	2,40%
Inconnu	17	2,14%
Aîné lui-même	8	1,0%

Graphique 4 : Proportion de l'« auteur désigné » de maltraitance en fonction de son lien avec l'aîné (fiches « maltraitance », année 2014)



Selon les données récoltées au cours des appels, il apparaît que dans 66,21% des situations, c'est un membre de la famille qui est désigné « auteur » de

maltraitance et dans 21,69% c'est un professionnel (16,39% professionnel d'une institution, 5,30% autre professionnel).

Il est intéressant de remarquer que, dans la majorité des situations, le premier appelant ainsi que l' « auteur désigné » sont des membres de la famille. L'équipe psychosociale est attentive à cet aspect et notamment au fait que des personnes peuvent essayer de régler des conflits familiaux via un organisme extérieur tel que l'A.s.b.l. Respect Seniors.

Il est parfois rapporté par les appelants que l'aîné serait dans un processus d'auto-négligence. C'est pourquoi on retrouve cette dernière désignée à la fois « victime » et « auteur » de maltraitance dans 1% des fiches « maltraitance ». L'auto-négligence peut ici être définie comme « *un défaut ou un échec de la personne aînée, découlant d'incapacités physiques ou mentales, à se procurer les soins pour elle-même ou à répondre à ses besoins, à effectuer ses activités de la vie quotidienne ou domestique et à assurer sa sécurité, de sorte que sa santé, sa sécurité ou son bien-être peuvent être menacés* »¹⁰.

4.2.4 Forme principale de maltraitance évoquée lors des appels

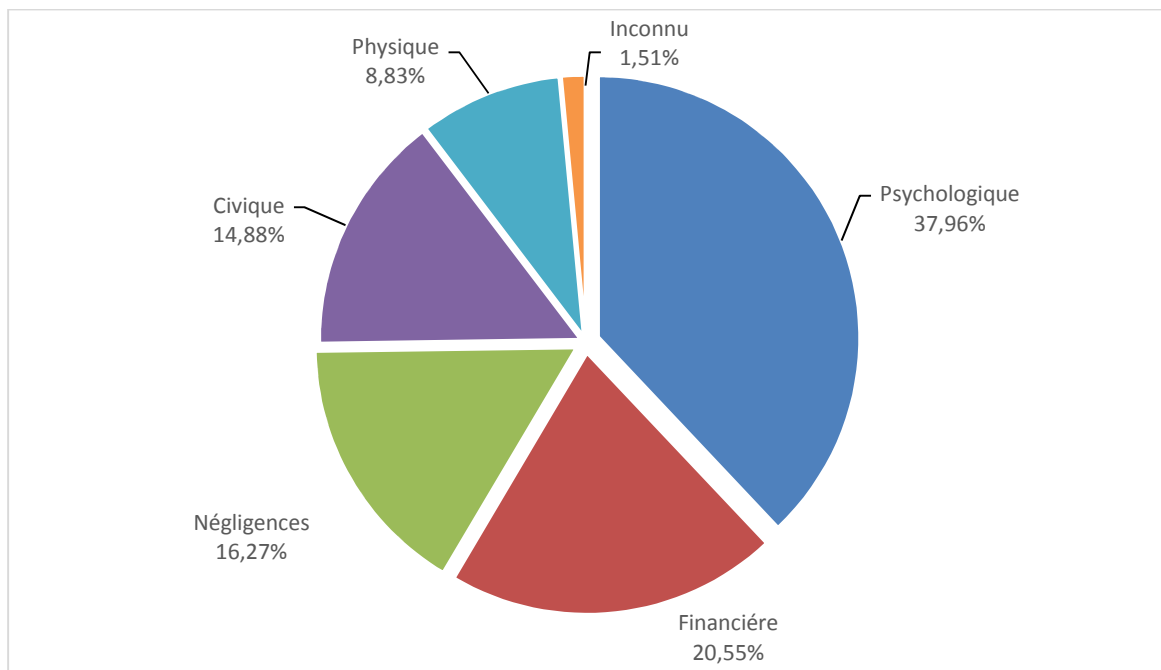
Tableau 9 : Répartition de la principale forme de maltraitance évoquée (fiches « maltraitance », année 2014)

	N = 793 fiches	
Psychologique	301	37,96%
Financière	163	20,55%
Négligences	129	16,27%
Civique	118	14,88%
Physique	70	8,83%
Inconnu	12	1,51%

Dans une même fiche « maltraitance », il y a souvent plusieurs formes de maltraitements décrites par l'appelant. Le tableau ci-dessus (9) reprend uniquement la maltraitance principale évoquée lors des appels.

¹⁰ Neesham-Grenon, F., & Beaulieu, M. (2011). La réponse sociale aux situations d'auto négligence chez les aînés. Les enjeux d'une pratique complexe du travail social. Forum. *Revue de la recherche en travail social*, 134, 66-73

Graphique 5 : Répartition de la principale forme de maltraitance relatée lors des appels (fiches « maltraitance », année 2014)



Les données recueillies montrent que les maltraitances psychologiques et financières représentent plus de la moitié des principales formes de maltraitances évoquées lors des appels (37,96% et 20,55%).

Les maltraitances physiques, souvent relayées par les médias, constituent 8,83% des situations évoquées lors des contacts.

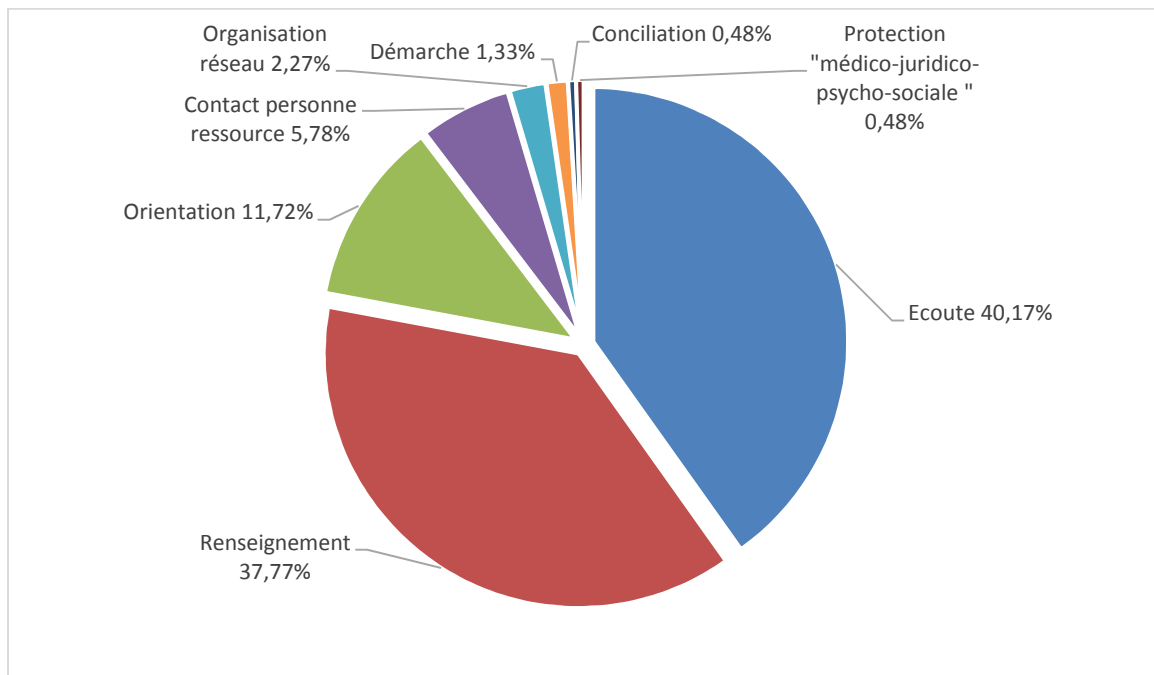
4.2.5 Pratique psychosociale

L'accompagnement psychosocial des situations de maltraitance se décline au travers de différentes pratiques. Un même contact peut ainsi donner lieu à l'encodage de plusieurs pratiques dans la base de données.

Tableau 10 : Répartition des différentes pratiques réalisées au cours de l'accompagnement psychosocial (fiches « maltraitance », année 2014)

	N2 = 6809 pratiques	
Écoute	2696	40,17%
Renseignement	2634	37,77%
Orientation	786	11,72%
Contact personne ressource	388	5,78%
Organisation réseau	152	2,27%
Démarche	89	1,33%
Conciliation	32	0,48%
Protection « médico-juridico-psycho-sociale »	32	0,48%

Graphique 6 : Proportion des différentes pratiques réalisées au cours de l'accompagnement psychosocial (fiches « maltraitance », année 2014)



Le graphique ci-dessus (6) illustre que l'écoute ainsi que les renseignements constituent les deux principales pratiques réalisées (plus de trois quarts des pratiques) par les intervenants psychosociaux de Respect Seniors.

Depuis l'année 2013, la méthodologie de Respect Seniors a été retravaillée, ce qui a permis de redéfinir les pratiques réalisées au cours de l'accompagnement psychosocial. Huit pratiques ont été retenues : écoute, renseignement, orientation, contact personne ressource, organisation réseau, démarche, conciliation, protection « médico-juridico-psycho-sociale » (cf. 3.2.1.4).

Selon le décret, une information statistique doit mettre en évidence le type de prise en charge selon le découpage suivant :

- **intervention de type A** : l'écoute ;
- **intervention de type B** : l'écoute et, à la demande de l'appelant, l'information et l'orientation en vue d'une recherche de solution ;
- **intervention de type C** : l'écoute, l'information, l'orientation et la médiation en vue d'une recherche d'une solution et, à la demande de l'appelant, une démarche de recherche de solution menée sur le terrain par l'Agence consistant à réunir et à coordonner les différents intervenants.

Pour l'année 2014, les 793 situations de maltraitance (cf. tableau 1) se répartissent comme suit :

Tableau 11 : Types d'interventions classées suivant le découpage A, B et C (fiches « maltraitance », année 2014)

Type A	29	3,66%
Type B	396	49,94%
Type C	368	46,40%
Total	793	100,00%

4.3 Analyse de la fréquentation du site Internet

Le site Internet de l'Agence est bien référencé dans les moteurs de recherche et apparaît dès lors en bonne position.

Au cours de l'année 2014, une fréquentation de 14 858 visiteurs pour 24 342 visites est comptabilisée.

Tableau 12 : Fréquentation du site Internet sur base mensuelle (année 2014)

Mois	Visiteurs différents	Visites	Pages
Janvier	1146	1557	6679
Février	1198	1776	8554
Mars	1230	1936	9512
Avril	1254	2100	9871
Mai	1244	2180	11 275
Juin	978	1833	7718
Juillet	944	1767	7203
Août	937	1586	11 928
Septembre	1441	2452	12 073
Octobre	1579	2482	11 144
Novembre	1435	2156	8840
Décembre	1472	2517	15 845
Total	14 858	24 342	120 642

Tableau 13 : Moyennes mensuelles de fréquentations du site Internet (année 2014)

Respect Seniors	Moyenne mensuelle 2014
Nombre de visiteurs différents	1238
Nombre de visites	2028
Durée moyenne des sessions	0 :04 :19

Durant l'année 2014, les pages du site Internet les plus visitées étaient d'une part, la page relative à Respect Seniors reprenant la composition de l'équipe, du Conseil d'Administration, de l'Assemblée Générale et des Comités Ressources Locaux (11 202 visites) et d'autre part, la page relative à la maltraitance des aînés reprenant les définitions et les formes (6878 visites).

Le site Internet offre la possibilité de télécharger certains documents. Les plus demandés en 2014 ont été : les statistiques 2013 (671 fois), la brochure « *Pour mieux respecter nos aînés*¹¹» (417 fois), et celle « *Pour mieux protéger nos aînés*¹²» (254 fois).

En outre, 589 folders, 492 brochures et 108 affiches, ont été envoyés suite aux demandes effectuées via le site.

¹¹ Brochure éditée par Respect Seniors qui présente la problématique de la maltraitance, ses différentes formes, les facteurs de risque et l'A.s.b.l.

¹² Brochure résumant l'étude commanditée par Respect Seniors relative au bien-être des personnes âgées de plus de 70 ans vivant à domicile en Wallonie.

5 COMMUNICATION

5.1 Séances d'information, de sensibilisation et de formation

Durant l'année 2014, les travailleurs psychosociaux de Respect Seniors ont animé de multiples séances d'information, de sensibilisation ou de formation autour de la problématique de la maltraitance des personnes âgées, ce qui a représenté 182 séances réparties sur 496 heures d'animation.

Ainsi, environ 6133 personnes ont reçu l'information concernant l'A.s.b.l. Respect Seniors (fonctionnement, missions, etc.), la définition et les principales formes de maltraitance commises à l'encontre des aînés.

Parmi celles-ci, 1600 professionnels (travaillant à domicile, en institution, à l'hôpital, comme indépendants, etc.) ont été sensibilisés au cours de 101 séances. A noter que cette année, certains professionnels plus spécifiques tels que du personnel soignant d'urgence de nuit et des aides ménagers ont été sensibilisés.

Au sein de 44 écoles, 1452 étudiants de sections variées (formations d'aides-soignants, d'aides-familiales, d'assistants sociaux, d'éducateurs, d'infirmiers, de médecins, etc.) ont été conscientisés. L'importance de ce chiffre peut être expliquée, notamment, par une action spécifique de l'antenne de Namur et du Brabant wallon auprès des écoles.

Un public varié, composé essentiellement d'aînés, a été informé au cours d'une vingtaine de séances rassemblant plus de 535 personnes.

Ces statistiques ne tiennent pas compte des nombreuses participations de Respect Seniors à divers événements par le biais de la tenue de stands (cf. 5.4).

Tableau 14 : Répartition des séances d'information, de sensibilisation ou de formation en fonction du type de public (nombre de séances et de participants) (année 2014)

Public	Nombre de séances réalisées	Nombre de participants
Professionnels travaillant en institution	55	741
Étudiants	59	1452
Aînés	20	475
Publics divers	2	60
Professionnels travaillant à domicile	39	609
Professionnels du social	7	250
Tout public Alvéole Théâtre (cf. 6.4.2)	22	2865
TOTAL	204	6452

5.2 Prise de parole à des colloques et conférences

Différents membres de l'équipe ont été sollicités pour intervenir lors de colloques ou de journées d'étude.

Le 4 avril, lors du salon Soins & Santé à Namur expo, la direction de Respect Seniors a réalisé une conférence sur l'Agence, ses missions et son fonctionnement.

S'inscrivant dans un processus global d'actions diverses sur la thématique de l'hygiène, une journée de rencontres pour les professionnels sur le thème « *Hygiène : Normes et valeurs, éthique, pratiques de réseau* » s'est déroulée le 2 mai 2014 au Centre Culturel de Soignies. Ce fut l'opportunité, pour l'antenne du Hainaut oriental, de participer à une table ronde qui abordait le thème « *Enfants, adultes, personnes âgées : les situations problématiques : que faire ? Avec quelles ressources ? Et les conséquences ? Jusqu'où va la responsabilité des intervenants ?* ».

Le 29 septembre, l'antenne du Hainaut oriental a eu l'opportunité de participer au Symposium infirmier : « *Prendre soin de nos aînés* » qui se déroulait au C.H.U. Tivoli. Une présentation sur le thème « *Complexité de la maltraitance : lecture et accompagnement de l'A.s.b.l. Respect Seniors* » a été réalisée. Une présentation de l'A.s.b.l., la définition, les formes de maltraitance ainsi que deux vignettes cliniques ont été abordées.

Le 2 octobre, lors du salon Health Care 2014 au Heysel à Bruxelles, la coordination et la direction de l'Agence ont réalisé respectivement une conférence sur les thèmes suivants : « *Penser plus tôt à plus tard : un outil de sensibilisation* » et « *Respect Seniors. Vieillir sans maltraitance, une perception commune* ».

Dans le cadre de la Commission des Aînés de la Plate-forme de concertation en Santé Mentale de la Province du Luxembourg, une matinée a été organisée le 7 octobre à Bertrix. Le thème de cette conférence-débat était « *Les droits des patients seniors* ». Les intervenantes de l'antenne du Luxembourg, accompagnées de la juriste de l'A.s.b.l. étaient présentes à cet évènement en tant qu'oratrices. Cette prise de parole a permis de présenter l'Agence mais aussi de mettre en exergue le fait que les droits des aînés ne sont pas toujours respectés, en ce compris les droits du patient.

Le 18 octobre, lors de la 43^{ème} réunion scientifique et éducative annuelle de l'Association canadienne de gérontologie, la direction et la coordination de Respect Seniors ont participé à une séance de communications orales autour du thème des mauvais traitements et de la négligence envers les aînés. Le titre de l'exposé était le suivant : « *L'intervention auprès des aînés maltraités en Wallonie : Révision des processus et intégration de En Mains, un guide de pratique développé au Québec* ».

À la suite d'une rencontre avec le Relais Social Urbain Namurois, une proposition a été offerte à l'antenne de Namur le 4 novembre de participer à une matinée d'échanges consacrée au vieillissement ainsi qu'à la grande précarité.

Cette matinée a été l'occasion de rassembler des professionnels de secteurs divers concernés d'une manière ou d'une autre par des situations croisant vieillissement et grande précarité, de permettre des échanges autour de ce thème et de situations pratiques rencontrées au quotidien par des acteurs de terrain et de sensibiliser à cette problématique. Des vignettes cliniques ont été proposées par différents services où il a été demandé aux intervenants d'exposer des situations vécues avec ce public âgé précarisé. Cela a permis la mise en évidence de problématiques qui peuvent se poser lorsque des questions de précarité sont présentes.

L'antenne du Hainaut occidental a été sollicitée par le C.H.U. Ambroise Paré pour participer à une journée consacrée à la gérontologie le 1^{er} décembre.

Lors de celle-ci, un exposé sur les pratiques de terrain de Respect Seniors a été réalisé, il abordait entre autres ce qu'est la maltraitance envers les aînés, une présentation de l'A.s.b.l., la nouvelle méthodologie de Respect Seniors ainsi que l'outil « En mains- Respect Seniors » à travers une situation clinique.

La juriste a complété cet exposé en abordant le statut juridique de l'aîné, les droits du patient ainsi que le statut de protection conforme à la dignité humaine. Lors de cette conférence, le public était constitué essentiellement de professionnels des maisons de repos, mais aussi de l'hôpital et d'étudiants.

5.3 Poster

Lors du 10^{ème} Congrès International Francophone de Gérontologie et Gériatrie les 14 et 15 mai au Palais des congrès de Liège, Respect Seniors a proposé une affiche intitulée : « *Respect Seniors, une aide au bout du fil...* »

Cet outil a permis de présenter le service, d'échanger avec le public et de diffuser de l'information.

5.4 Participation à des salons et tenue de stands

L'équipe de Respect Seniors a poursuivi la sensibilisation d'un public plus large à la problématique. Elle a participé à différents salons et a tenu des stands lors des évènements suivants : le colloque de l'A.s.b.l. Le Bien Vieillir à Namur, une rencontre organisée par le Foyer culturel de Jupille, le congrès de la S.B.G.G. à Liège, le salon « Temps du Respect » à Liège, le colloque « Hygiène » organisé par le C.P.A.S. de Soignies, le salon des aînés actifs à Soignies, le symposium infirmier de Gériatrie à La Louvière, le salon des seniors de Charleroi-Hainaut, le congrès organisé par le C.H.wapi (Centre Hospitalier Wallonie Picarde), le salon des seniors et carrefour des générations de Mouscron, le carrefour des générations de Gembloux et de Namur, la Journée santé et bien-être de Gembloux, Solid'Arlon, le salon 1001 familles à Marche-en-Famenne et le salon des aînés à Vielsalm.

5.5 Outil de communication

Actuellement les outils sont : bics, affiches, folders, brochures, loupes, sacs, post-it, ballons et blocs notes. Ceux-ci sont principalement diffusés lors des prestations extérieures : séances d'information, de sensibilisation, formations, participations aux colloques, aux divers salons, etc.

En plus des demandes effectuées via le site Internet (cf.4.3), des sollicitations parviennent également à l'Agence par courrier électronique ou postal ainsi que via la permanence téléphonique.

5.6 Article de presse et parutions diverses

Des articles faisant référence à Respect Seniors sont parus dans la presse. De plus, différentes publicités reprenant l'affiche de Respect Seniors ont été diffusées dans plusieurs magazines.

Une copie de ces parutions est disponible à l'Agence.

6 ANALYSE QUALITATIVE

Dans le cadre de ses missions, l'A.s.b.l. a réalisé de nombreuses activités durant l'année 2014. Celles-ci sont essentielles tant pour la visibilité de l'Agence, que pour favoriser des collaborations avec le réseau local, régional, national et international.

Ces échanges permettent d'améliorer l'accompagnement des situations de maltraitance en Région wallonne et de partager des expériences professionnelles.

La présentation de ces activités est déclinée en cinq axes : l'axe international, national, régional, par antenne et interne.

6.1 Axe international

6.1.1 International Network for the Prevention of Elder Abuse - I.N.P.E.A.

Respect Seniors est membre de cette organisation internationale et y est représentée par son Président.

6.1.2 AGE Platform Europe

Membre depuis 2010 et statutairement membre actif depuis 2011, Respect Seniors participe aux Assemblées Générales et reste attentive aux développements et réflexions européens en matière de vieillissement.

6.1.3 Collaboration avec l'université de Sherbrooke - Québec - Canada

Depuis maintenant quatre ans, Respect Seniors entretient des contacts fréquents avec l'université de Sherbrooke. L'association est reconnue comme partenaire des milieux pratiques de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les aînés.

Cette collaboration a également débouché sur des rencontres bilatérales subsidiées par Wallonie-Bruxelles International.

Pour rappel, en 2011-2012, la coopération souhaitait essentiellement développer des outils ou mécanismes d'intervention auprès des personnes âgées maltraitées. Forte de cette expérience, l'Agence avait présenté en 2013 un nouveau projet de coopération bilatérale (pour les années 2013 et 2015).

Les objectifs principaux qui se poursuivent sont:

- adapter et créer de nouveaux outils pour sensibiliser le grand public et former les futurs intervenants à la maltraitance envers les aînés; ce faisant :
 - fournir à Respect Seniors des apports externes afin d'en faire bénéficier largement les personnes qu'elle est amenée à sensibiliser,
 - fournir à la Chaire de recherche sur la maltraitance de nouveaux matériaux de sensibilisation, formation et de transfert de connaissance ;
- mettre en œuvre des mécanismes de complémentarité réciproques entre les deux partenaires de ce projet, gage d'une pérennisation des acquis mutuels.

6.2 Axe national

6.2.1 Service d'Écoute pour Personnes Âgées Maltraitées ***(S.E.P.A.M.)***

En 2014, les rencontres relatives aux pratiques respectives ont été maintenues. De plus, les juristes des deux associations ont partagé leurs connaissances et réflexions.

6.3 Axe régional

6.3.1 Participation aux « tables rondes » de l'A.s.b.l. ***Aidants Proches***

Cette année encore, Respect Seniors a participé aux tables rondes de cette association dont les travaux étaient essentiellement axés sur la reconnaissance des aidants proches.

6.3.2 Égalité

Soucieux de promouvoir des valeurs sociales d'égalité et d'aide à son prochain dans une société moderne et respectueuse des droits de chacun, le Gouvernement wallon a décidé de mettre à l'honneur des initiatives remarquables en organisant une sélection de projets dignes d'intérêt dans le domaine de l'égalité.

Trois catégories ont été déterminées : l'égalité des chances, l'action sociale et l'intergénérationnel. Respect Seniors était présente dans le comité de présélection de cette dernière catégorie.

6.3.3 Accueil Familial des Aînés

Dans le cadre de la politique en faveur des aînés, la Région wallonne mène une expérience pilote relative à l'accueil familial. L'Arrêté Ministériel de subvention définissant cette expérience y associe Respect Seniors en la conviant à participer au comité d'accompagnement de ce projet.

6.3.4 Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées

Cette année, durant la semaine du 15 juin, journée mondiale de lutte contre la maltraitance des aînés, les intervenants de Respect Seniors ont réalisé différentes actions de sensibilisation. L'A.s.b.l a choisi de ne pas mener d'actions communes entre les antennes, mais plutôt que chaque antenne choisisse les actions menées sur son territoire en fonction du public ciblé.

Par exemple, l'antenne du Brabant wallon a choisi de se rendre sur différents marchés de la province afin de sensibiliser le grand public à la problématique par la distribution de sacs et de folders à l'effigie du service. Cette action a permis de rencontrer un grand nombre de personnes et de présenter les activités de l'Agence.

Au total, près de trois cents sacs et folders ont été distribués sur les marchés de Braine-le-Château, d'Ottignies et de Tubize.

De plus, dans le cadre de cette journée mondiale, l'antenne du Brabant wallon a voulu marquer le coup par l'organisation d'un ciné-débat le 10 juin à Jodoigne. Cette action, à destination du tout public (aînés et professionnels inclus) a donné lieu à de riches échanges. De plus, une exposition sur la thématique de la

maltraitance des aînés a été installée pour l'occasion, une façon d'aborder la thématique de façon ludique et artistique.

L'antenne du Hainaut occidental a, quant à elle, décidé de réaliser une action locale avec la presse et les échevins du troisième âge des différentes communes. Un courrier a été envoyé à tous les échevins des différentes communes couvertes par l'antenne. Celui-ci annonçait la journée mondiale de lutte contre la maltraitance des aînés et proposait une publication dans le périodique de la commune.

Parallèlement à cette action, un courrier a également été envoyé à la presse locale, annonçant cette journée et proposant une publication. Suite à ces courriers, l'antenne a reçu une réponse favorable du périodique « Vers l'Avenir ». Une interview des agents de l'antenne a été réalisée et un article concernant la problématique des personnes âgées est paru le 1^{er} mai.

L'antenne du Hainaut oriental a profité de la journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées pour proposer à la plupart des communes de la zone un article à insérer au sein de leur bulletin communal. Cette action visait à diffuser le plus largement possible l'information sur la maltraitance et sur l'existence de l'A.s.b.l.

Les différents contacts ont donné lieu à douze publications dans des bulletins communaux ainsi qu'à la mise en ligne d'un article sur divers sites Internet communaux.

L'antenne de Liège a mené une action spécifique dans un cadre plus rural en distribuant des sacs promotionnels à destination des aînés de la commune de Wanze par le biais des services d'aides à domicile ayant reçu une information préalable sur l'A.s.b.l. et l'action du 15 juin. Chaque sac contenait un folder, une brochure, un bloc note, un bic, une latte-loupe de Respect Seniors ainsi qu'une friandise.

L'antenne du Luxembourg a envoyé un courrier à tous les médecins traitants, services gériatriques et maisons médicales de la province. Ceux-ci sont régulièrement des intervenants privilégiés pour l'aîné. En tant que personne ressource, il est essentiel que le médecin traitant soit informé de l'existence d'un service de lutte contre la maltraitance des aînés et de son fonctionnement. Ce courrier a permis de rappeler les missions de l'Agence, mais aussi, dans le cadre de la journée mondiale de lutte contre la maltraitance des aînés, de les convier à la représentation de la pièce de théâtre « Vieillesse Ennemie ! » du 11 juin à Gouvy.

6.3.5 Senoah (anciennement Infor Homes Wallonie)

Cette année, suite aux modifications structurelles de cette A.s.b.l., des rencontres ont permis aux deux associations de clarifier les missions respectives et dès lors d'affiner les complémentarités entre les actions mutuelles.

6.3.6 Plate-forme violences entre partenaires

L'Agence est représentée à l'heure actuelle au sein des Plates-formes violences entre partenaires dans différents arrondissements de la Région wallonne, à savoir les Plates-formes de Charleroi, Chimay, Dinant, Liège, Lobbes, Namur, Neufchâteau et Nivelles.

Cette participation permet de développer et de faire connaître le service auprès de tout un réseau social et judiciaire.

Contribuer à ces Plates-formes permet également d'amener, au sein de ce réseau, une attention particulière aux personnes âgées vivant les mêmes difficultés.

L'antenne de Namur a contribué à des actions de sensibilisation communes autour de la violence faite aux femmes, liées à la campagne du ruban blanc, notamment par la distribution de pin's à la gare de Namur, en compagnie de la troupe de théâtre « Compagnie Maritime ».

L'antenne du Luxembourg a participé à un ciné-débat dans le cadre de la campagne du ruban blanc.

6.3.7 Plate-forme de Concertation en Santé Mentale personnes âgées

Diverses antennes de Respect Seniors participent aux Plates-formes de concertation en santé mentale.

Celles-ci rassemblent des structures en santé mentale ainsi que d'autres services impliqués dans les soins aux personnes âgées. Elles permettent aux professionnels de se concerter au sujet de thèmes concernant le secteur des soins de santé mentale. Par la présence des intervenants de l'A.s.b.l. dans ces groupes, la notion de maltraitance des aînés est prise en considération.

6.3.8 Partenariat avec Alvéole Théâtre

Dans le cadre de ce partenariat initié fin 2010, à savoir la création d'une pièce de théâtre-action, Respect Seniors et Alvéole Théâtre ont travaillé conjointement à la mise sur pied d'un spectacle présentant quatre saynètes évoquant des situations de maltraitance au domicile. Deux conventions (de dix et de six représentations) ont été signées en 2014.

Cette année, un groupe de travail s'est constitué au sein de Respect Seniors, afin de réfléchir à l'élaboration de deux nouvelles saynètes dans un contexte institutionnel (en maison de repos et à l'hôpital) (cf. 6.5.3.5).

6.3.9 Conseil Wallon de l'Égalité entre Hommes et Femmes (C.W.E.H.F.)

Depuis septembre 2012, Respect Seniors est membre de ce Conseil et du Bureau. En effet, la volonté des organes de tutelle était d'y intégrer une vision « aîné ».

6.3.10 Information à destination du monde judiciaire

Durant l'année, la juriste de l'Agence a eu l'opportunité de publier un article d'une dizaine de pages au sein de la Chronique des Juges de Paix¹³. Celui-ci a été présenté aux juges de paix lors de l'après-midi « Chronique des Juges de Paix » qui s'est tenue le 3 juin. Cette action a également été l'occasion d'informer une cinquantaine de juges sur la problématique de la maltraitance des aînés et de l'existence de la journée mondiale de lutte contre la maltraitance des aînés.

6.3.11 Conseil Consultatif Régional

Dans le cadre régional Respect Seniors souhaitait organiser un Conseil Consultatif, afin d'alimenter un indispensable débat éthique et méthodologique, au départ de situations rencontrées au sein de l'Agence. Le but est également de susciter une réflexion collective quant au développement de l'association. Ce comité se réunira une ou deux fois par an et remettra des avis, des regards croisés ou des conseils, dans le but d'améliorer ainsi l'ensemble des actions et démarches de A.s.b.l.

La première réunion d'installation a eu lieu le 9 décembre.

¹³ Chronique des juges de paix et de police - 21 - pages 19 à 28

6.4 Axe par antenne

6.4.1 Comité ressource local (C.R.L.)

Les différentes antennes de l'Agence ont poursuivi les réunions avec leur comité ressource local respectif. Les rencontres ont eu lieu une à deux fois sur l'année et ont réuni des participants de divers horizons professionnels en lien avec le troisième âge (médecins généralistes, directeurs de maisons de repos, professionnels des services hospitaliers et de soins à domicile, agents de police, etc.). Elles ont permis de riches échanges autour de thèmes variés et/ou de situations spécifiques, soutenant l'équipe dans ses questionnements, ses réflexions et son travail. Il est à constater que différentes antennes ont fait appel à la juriste de l'A.s.b.l. pour venir présenter la nouvelle loi sur le statut de protection conforme à la dignité humaine.

Même s'il n'y a pas eu de réunion formelle cette année, l'antenne du Brabant wallon a pu néanmoins bénéficier des contacts et des collaborations avec son comité ressource local au détour notamment de la représentation de la pièce de théâtre « Vieillesse Ennemie ! » et lors des contacts inter-réseaux (cf.6.4.5.1). De plus, l'antenne est en réflexion pour agrandir son comité afin de l'ouvrir davantage au monde juridique et institutionnel. Une rencontre sera programmée dans le cours de l'année 2015.

La première réunion initiée par l'antenne du Hainaut occidental s'est tenue le 6 février. Le but de ce comité était d'informer les participants sur le nouveau statut de protection conforme à la dignité humaine. Cette présentation a été réalisée par la juriste de Respect Seniors.

La deuxième réunion s'est tenue le 14 octobre. Il y a eu deux interventions. La première sur l'écoute réalisée par le directeur de Télé Accueil Hainaut. La deuxième sur les Arrêtés Royaux relatifs à la loi sur le statut de protection conforme à la dignité humaine réalisée par la juriste de Respect Seniors.

Au cours de la réunion annuelle du C.R.L. de l'antenne du Hainaut oriental, différents échanges et réflexions ont eu lieu autour :

- d'un projet spécifique du réseau,
- de la loi concernant le nouveau statut de protection conforme à la dignité humaine sur base d'un questionnaire en lien avec la maltraitance, avec le soutien d'un juge de paix.

Les membres présents ont également été invités à proposer des secteurs, services, personnes ou professions qui pourraient être éventuellement sollicités afin d'élargir le comité ressource local courant 2015.

Le jeudi 27 novembre, l'antenne de Liège a organisé une réunion avec son C.R.L. sur le thème « *Nouvelle loi sur le statut de protection conforme à la dignité humaine* ». Lors de cette rencontre, la nouvelle loi a été présentée aux membres par la juriste de Respect Seniors avec la participation d'un membre du C.R.L. qui est avocat et administrateur de biens. Ensuite, des questions et réflexions sur le thème ont eu lieu.

Les intervenantes de l'antenne luxembourgeoise ont réuni leur comité ressource local à une reprise. La juriste de l'A.s.b.l. a également accompagné les intervenantes de l'antenne afin de présenter aux membres du comité ressource local la nouvelle loi concernant le statut de protection conforme à la dignité humaine. Cette matière a donné lieu à de nombreux échanges.

Le C.R.L. namurois s'est réuni à deux reprises cette année.

Il a été possible d'anticiper en mars, un questionnement sur la loi réformant les régimes d'incapacité et instaurant un nouveau statut de protection conforme à la dignité humaine. Ce nouveau statut de protection et ses implications au niveau du travail quotidien des intervenants a été présenté avec un éclairage juridique, dans l'optique de se préparer aux différents changements avec l'entrée en vigueur, prévue initialement pour juin 2014.

La question au centre des discussions était la suivante :

« *Partant de la présomption de compétence de la personne âgée dans l'exercice de ses choix de vie, comment travailler dans le cadre de dossiers de maltraitance avec ces changements législatifs ?* ».

Lors de la seconde soirée du comité ressource namurois celui-ci s'est penché, avec la collaboration d'une psychologue de référence en la matière, sur le constat que les aînés appellent rarement les services de santé mentale vers lesquels ils sont orientés alors que ceux-ci souhaitent que la demande s'effectue par l'aîné.

6.4.2 Théâtre-débat

6.4.2.1 Représentation à destination du grand public, visant essentiellement les aînés

L'antenne du Luxembourg a collaboré avec le Conseil Consultatif Communal des Aînés de Marche-en-Famenne afin de mettre en place, le 14 janvier, une représentation du théâtre-débat « *Vieillesse Ennemie !* ». La télévision locale (TV Lux) était présente lors de cette représentation et en a fait un reportage.

Le 26 février, l'antenne de Liège a organisé la représentation théâtrale « Vieillesse Ennemie ! » en partenariat avec l'A.s.b.l. « Vivre Ensemble ». Le public comprenait des adhérents de « Vivre Ensemble » (volontaires - essentiellement des seniors - et militants actifs) ainsi que des professionnels d'associations liégeoises sympathisantes, des membres de paroisses et des professeurs de religion.

L'évènement se déroulait à la salle du Théâtre Universitaire Royal de Liège.

Le 18 mars, l'antenne luxembourgeoise en collaboration avec le Conseil consultatif communal des aînés de Neufchâteau ont réuni essentiellement des aînés de cette commune et des environs lors de la représentation de la pièce de théâtre.

Le 30 avril, l'antenne de Liège a organisé la pièce de théâtre « Vieillesse Ennemie ! » en collaboration avec le service social des agents provinciaux de Liège. L'évènement a accueilli près de cent cinquante personnes dans la salle de spectacle du Barbou. Le public comprenait essentiellement des personnes retraitées de la province de Liège ainsi que divers membres du réseau de l'antenne. Cette occasion a permis à l'antenne de rencontrer plusieurs représentants de conseils consultatifs d'aînés de la Province et d'envisager de futurs projets de sensibilisation.

Le 14 mai, l'antenne de Liège, en collaboration avec le Service Laique d'Aide aux Personnes de la région liégeoise (S.L.P. A.s.b.l.), a organisé une représentation de « Vieillesse Ennemie ! » à destination du tout public. Le public rassemblait différentes générations. Était également présent un groupe de résidents d'une maison de repos et de soins voisine. L'évènement s'est déroulé dans le somptueux cadre de la Cité Miroir à Liège.

Le 11 juin, l'antenne du Luxembourg a organisé une représentation théâtrale avec le Conseil Consultatif des Aînés de la commune de Gouvy. Cette représentation, qui accueillait essentiellement des aînés, a permis aux intervenantes de l'antenne de rappeler au public la journée mondiale de lutte contre la maltraitance des aînés.

Le 18 septembre, le Conseil Consultatif des Aînés de la commune de Libin et l'antenne du Luxembourg ont mis sur pied une représentation à destination de la population de la commune.

En octobre, l'antenne de Namur a mis en place une représentation réunissant plus de deux cents personnes. Celle-ci a eu lieu au Centre Culturel de Gembloux. Ce projet, dont Enéo (mouvement social des aînés) était à l'initiative, a réuni des aînés mais aussi des étudiants de différentes écoles de Gembloux et des environs (aides-soignants, assistants sociaux, etc.).

Le 14 octobre, dans le cadre du projet INTERREG IV Thiérache Santé Prévention, une intervenante de l'antenne du Hainaut oriental a animé la pièce de théâtre à Fourmies (France). Celle-ci s'adressait aux aînés et aux aidants proches de la zone couverte par ce projet européen.

Des membres du Conseil Consultatif des Seniors de la Ville de Saint-Ghislain ont souhaité collaborer avec l'antenne du Hainaut occidental afin d'organiser une représentation pour le Carrefour des Seniors le 16 octobre au Foyer culturel de Saint-Ghislain. Lors de cette représentation, environ cent vingt personnes étaient présentes dont des membres du Conseil Consultatif des Seniors de la ville, des seniors de l'entité, un professeur de la Haute École Louvain en Hainaut et ses élèves futurs assistants sociaux.

Suite à cette représentation, des contacts ont été pris avec l'association des seniors de Saint-Ghislain qui compte plus de quatre cents membres. La présidente souhaiterait également une représentation du spectacle « Vieillesse Ennemie ! » afin de sensibiliser les membres à cette problématique.

Une collaboration entre l'antenne du Brabant wallon et la Ligue Libérale des pensionnés a donné lieu à une représentation de « Vieillesse Ennemie ! ». Celle-ci s'est déroulée le 18 décembre à Wavre. Le public s'est montré très participatif et désireux de profiter de ce moment d'échanges et de réflexions.

6.4.2.2 Représentation à destination de professionnels/futurs professionnels

Le 21 janvier, l'antenne du Hainaut occidental a collaboré avec le Service d'Aide Familiale de Tournai, Ath, Mouscron (S.A.F.T.A.M.) afin de présenter à un public de professionnels du domicile la pièce de théâtre « Vieillesse Ennemie ! ». Cette représentation a permis d'éveiller la sensibilité des participants à la problématique de la maltraitance envers les aînés. Environ deux cents professionnels du domicile ont été sensibilisés à la problématique et informés de l'existence d'un service de lutte contre ce phénomène. À l'issue de cette représentation théâtrale, l'antenne et le S.A.F.T.A.M. ont décidé d'approfondir le travail entamé. Dans le courant de cette année, six séances de sensibilisation de trois heures ont été organisées pour ces professionnels afin d'approfondir les réflexions. Ces rencontres ont permis des échanges au plus près de la réalité de terrain et de répondre au mieux aux interrogations de chacun.

Poursuivant le travail entrepris lors des années précédentes, l'antenne de Namur continue de sensibiliser les futurs assistants sociaux de la Haute Ecole Henallux, lors de leur première année de formation. Cette réflexion a été suivie de

l'organisation de la pièce de théâtre « Vieillesse Ennemie ! » au Cinex à Namur le 20 février.

Le 3 avril, une représentation organisée par l'antenne du Luxembourg, a eu lieu à destination des étudiants en dernière année de la section « éducation spécialisée » de la Haute Ecole Robert Schuman. Une centaine d'étudiants ont pris part à ce moment d'échanges.

L'antenne de Namur a choisi de sensibiliser près de deux cents étudiants éducateurs, notamment face à l'évolution démographique mais également par rapport aux nouvelles perspectives en ce qui concerne leur accompagnement auprès d'un public d'aînés. Quatre sensibilisations ont été données permettant de travailler sur les stéréotypes liés à la personne âgée et de poser un questionnement au niveau éthique. Cette réflexion a pu se poursuivre par l'organisation de la pièce de théâtre « Vieillesse Ennemie ! » le 5 mai au Campus Provincial de Namur devant plus de deux-cents vingt étudiants.

Le 8 mai, l'antenne du Hainaut oriental a organisé une représentation de la pièce de théâtre à destination de professionnels du milieu hospitalier de la région de Charleroi. Cet évènement s'inscrivait dans un projet de sensibilisation de l'ensemble des professionnels des hôpitaux de toute la zone du Hainaut oriental.

L'antenne du Brabant wallon a collaboré avec les Centres de coordination d'Aides et de soins à Domicile C.A.Do. et V.A.D.-B.W. afin de mettre en place une représentation de « Vieillesse Ennemie ! » qui s'est déroulée le 5 juin au Centre Culturel et Sportif Jules Collette de Bierges. Le public était essentiellement composé de professionnels du domicile. De nombreux débats ont été menés durant cet évènement.

Le 26 juin, l'antenne de Liège, en collaboration avec le « Centre Familial de Liège », a organisé une représentation de la pièce à destination de ses employés : aides-familiales et gardes à domicile.

Le 19 septembre, l'antenne du Luxembourg a eu l'opportunité de présenter « Vieillesse Ennemie ! » lors du salon « Solid'Arlon ». Des étudiants étaient essentiellement présents lors de la représentation.

Le 13 novembre, l'antenne du Hainaut occidental a collaboré avec les services A.S.D. de cette zone. La pièce de théâtre a été jouée pour un public d'environ trois-cents cinquante professionnels des différentes A.S.D. (Mouscron-Comines, Tournai-Ath-Lessines-Enghien et Mons-Borinage). Le but de cette représentation était de sensibiliser à la problématique de la maltraitance envers les aînés et d'informer de l'existence de Respect Seniors. Afin d'approfondir la réflexion, l'antenne et l'A.S.D. ont planifié vingt-deux séances de sensibilisation

de trois heures pour l'ensemble des professionnels dans le courant de l'année 2015.

Le 27 novembre, l'antenne du Hainaut oriental a organisé une représentation de la pièce de théâtre à destination de professionnels du milieu hospitalier de la région de La Louvière-Soignies. Des services d'aides-familiales des C.P.A.S. des environs ont également été sollicités. Cet évènement s'inscrivait dans la continuité de la sensibilisation de l'ensemble des professionnels des hôpitaux de toute la zone du Hainaut oriental.

6.4.3 Plan de cohésion sociale (P.C.S.)

Certaines antennes ont participé aux réunions de différents Plans de cohésion sociale. Celles-ci ont pour mission de veiller à la coordination, la cohérence, la promotion et l'évaluation des actions menées dans le cadre de ces Plans. Ces rencontres sont, pour la commune, un outil de réflexion permettant d'améliorer la vie communale et pour l'antenne, l'opportunité d'être identifiée comme acteur du réseau social local.

L'antenne du Brabant wallon a, cette année encore, participé aux réunions organisées par les P.C.S. des communes de Braine-l'Alleud, Rebecq et Jodoigne. Ces réunions sont l'occasion de poursuivre les réflexions et les collaborations plus locales afin d'être davantage identifiée par les acteurs de terrain.

L'antenne du Luxembourg a participé à une journée de « rencontre entre services » organisée par le P.C.S. de Paliseul. Cette journée a permis, de manière ludique, que chaque partenaire puisse mieux comprendre les services de sa région.

L'antenne de Namur a été sollicitée pour faire partie du comité de pilotage du P.C.S. de Walcourt. L'antenne a ainsi participé à la réflexion sur l'élaboration d'un questionnaire destiné à identifier les besoins des aînés.

Dans le cadre de la campagne contre les violences intrafamiliales, le Plan de cohésion sociale de Quiévrain souhaitait sensibiliser la population, notamment, à la problématique de la maltraitance des aînés. L'antenne du Hainaut occidental a pris part aux actions spécifiques organisées lors de la semaine du 24 novembre. Deux cents brochures « *Pour mieux respecter nos aînés...* », ainsi que des outils de communication (folders, loupes et bics) ont été fournis au Plan de cohésion sociale afin qu'il les distribue à la population à la sortie de supermarchés ou sur le marché.

6.4.4 Information à destination des pharmacies

Différentes antennes ont sillonné les routes de leur province afin d'aller à la rencontre des pharmaciens. Le but était de les informer de la problématique et de leur présenter les activités de Respect Seniors pour qu'ils puissent relayer ces informations auprès de leur public. En effet, les pharmaciens connaissent pas ou peu l'A.s.b.l., or ils reçoivent parfois les confidences d'aînés et ne savent pas quelles aides ils peuvent leur apporter.

Durant le mois de juillet, une action d'information à destination des pharmaciens a été menée par l'antenne du Hainaut occidental dans diverses communes. Quarante-quatre pharmacies ont reçu des folders et brochures de l'A.s.b.l. Respect Seniors ainsi qu'une information orale. Certains pharmaciens ont accepté d'apposer une affiche dans leur officine.

L'antenne du Hainaut oriental a profité de divers déplacements pour poursuivre le travail d'information entamé les années précédentes auprès des pharmaciens. Les intervenantes leur ont expliqué les missions et les différentes possibilités d'accompagnement. Elles ont également proposé de la documentation sur le service et la problématique (folders, brochures, bics, post-it,...) et d'apposer une affiche dans leur officine.

L'antenne de Liège a, elle aussi, informé les pharmacies de la province durant les mois de juillet et août. Ce travail avait été entamé durant l'été 2013. Les intervenantes ont ciblé davantage des communes à caractère rural où le service semble méconnu. Chaque pharmacien a reçu un document explicatif, ainsi que des affiches et folders.

L'antenne du Luxembourg a poursuivi ce même travail d'information entamé l'année précédente. Une vingtaine d'officines a reçu cette année les informations et la documentation. Ce travail se poursuivra en 2015.

6.4.5 Brabant wallon

6.4.5.1 Réunions et rencontres réseaux

Depuis fin 2013, plusieurs services tels que E.C.C.O.S.S.A.D. (Espace de Concertation pour la Coordination des Soins et Services à Domicile), le C.L.P.S.-B.W. (Centre local de promotion de la santé du Brabant wallon), R.L.M.-B.W. (Réseau Local Multidisciplinaire du Brabant wallon), le S.I.S.S., A.S.A.R.B.W. (Aide et Soins en Assuétudes Réseau Brabant wallon), l'A.W.I.P.H. (Agence

wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées), etc., couvrant l'ensemble de la province du Brabant wallon ont décidé de collaborer dans le but de développer, notamment, des projets communs. L'antenne a participé à ces rencontres et collaborations. Cette année a d'ailleurs fait émerger l'idée d'organiser un colloque commun sur le thème « *Regards croisés autour des personnes vieillissantes et de la personne âgée* » prévu pour septembre 2015. Ces rencontres permettent des échanges, une meilleure connaissance des missions de chacun et une mise en commun des compétences respectives.

6.4.5.2 Rencontres de différents partenaires

Comme chaque année, plusieurs réunions d'échanges au sujet des missions, objectifs, spécificités et méthodes de travail de divers services ont été réalisées. Concrètement, l'antenne a cherché à se faire connaître en privilégiant des contacts avec les services ancrés dans les communes. Ces différents liens ont initié plusieurs rencontres ainsi que le développement de contacts et de collaborations avec les associations et services locaux.

Cette année, l'antenne s'est davantage concentrée sur la rencontre des assistants sociaux des C.P.A.S. et des assistants sociaux et psychologues en maison de repos. Certaines de ces rencontres ont permis notamment le développement d'actions et de sensibilisations auprès des aînés et des services d'aides familiales de la commune ainsi qu'auprès des résidents et des professionnels en maison de repos.

6.4.5.3 Participation à des rencontres avec des psychologues travaillant en gériatrie

Ce groupe, créé depuis 2009, se réunit quatre fois par an. Il rassemble des psychologues qui travaillent dans des services de gériatrie, des maisons de repos, des services de santé mentale spécialisés, etc. Ces rencontres traitent de questions spécifiques à l'accompagnement des aînés. Cette année, plusieurs thèmes concernant la personne âgée ont été abordés comme l'isolement, la maltraitance, la dépression, la perception du temps, etc. La participation à ce groupe permet d'établir des contacts avec différents services de gériatrie et de faire connaître l'Agence auprès de ces professionnels.

6.4.5.4 Diffusion d'informations sur le service

Tout au long de l'année, l'antenne a conjugué ses divers déplacements avec une diffusion d'information sur le service. Concrètement, dès que cela était envisageable, des folders, brochures, affiches étaient proposés aux services présents sur la commune du déplacement. Cette année l'antenne s'est concentrée

sur les médecins généralistes des communes de Chaumont-Gistoux et Incourt. L'antenne envisage de poursuivre ces démarches en 2015.

Parallèlement à ces diffusions plus ciblées, l'antenne a poursuivi ses contacts entrepris l'année dernière avec les personnes responsables des sites Internet communaux afin qu'une information permanente sur l'A.s.b.l. y figure. Toutes les communes de la province ont été contactées, même si certaines d'entre elles n'ont pas encore mis à jour leur site Internet.

Enfin, en septembre, l'antenne a pris l'initiative d'envoyer un courrier aux différentes écoles de la province qui proposent des options nursing et sociales. Ce courrier a permis de les informer de l'existence du service et de la possibilité de réaliser des sensibilisations auprès des étudiants.

De cette initiative ont découlé de nombreuses demandes de sensibilisations.

6.4.5.5 Organisation de ciné-débats

L'antenne du Brabant wallon a eu l'opportunité d'organiser plusieurs ciné-débats dans la province. Ces projets, tout en étant ludiques, ont permis de sensibiliser un large public à la maltraitance des aînés.

Le premier, dans le cadre de la journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées, a été réalisé à Jodoigne le 10 juin à destination d'un tout public (cf. 6.3.4).

En prolongement à la journée internationale de la personne âgée et pour fêter les dix ans de l'antenne du Brabant wallon, un second ciné-débat, intitulé « *Saveurs d'automne* » a été mis en place le 9 octobre dans la commune de Braine-l'Alleud. Celui-ci abordait la thématique de la maltraitance des aînés au détour de films et en présence du réalisateur Alain Denis. C'est en collaboration avec les différents groupes d'aînés que les seniors de la commune ont été invités à l'évènement. Ce fut une après-midi riche en échanges.

Suite à une prise de contact avec la maison de repos « Au privilège » à Ittre, un troisième ciné-débat a eu lieu le 4 novembre à destination des résidents.

Enfin, les contacts avec les assistants sociaux du C.P.A.S. de Chaumont-Gistoux ont permis de mettre un place le 26 novembre un ciné-débat à destination des aînés de la commune.

6.4.5.6 Encadrement d'une stagiaire

De février à juin, l'antenne a accueilli une étudiante en psychologie. Celle-ci a pris une place active au sein de Respect Seniors. Que ce soit au niveau des réflexions internes à l'équipe ou au niveau des missions de l'A.s.b.l. En effet, plusieurs projets tels que les contacts avec les assistants sociaux des C.P.A.S. et

des hôpitaux (cf. 6.4.5.2), les rencontres réseaux, l'accompagnement des situations de maltraitance et le suivi de la permanence téléphonique, ont été l'occasion de multiples échanges et collaborations.

6.4.6 Hainaut occidental

6.4.6.1 Rencontres de différents partenaires

Suite à la demande du département infirmier et de la direction du Centre Hospitalier Wallonie Picarde (C.H.wapi) en 2011, une campagne de prévention contre la maltraitance des aînés a été mise en place sur les quatre sites du C.H.wapi. Dans la continuité de son objectif, la collaboration s'est poursuivie en 2014 et sera maintenue en 2015.

Le 11 février, l'antenne a rencontré le S.A.I.S. de Tournai. Lors de cette rencontre, elle a pu échanger sur les pratiques et missions respectives. Il en est ressorti une possibilité de collaboration, un projet pourrait être mis en place avec le service de médiation et les éducateurs de rue. Des outils de prévention : brochures, folders, sacs, bics ont été offerts au S.A.I.S. Une perspective de collaboration pour 2015 est également envisagée, un projet de représentation théâtrale pourrait voir le jour.

L'antenne du Hainaut occidental a reçu une demande de collaboration de l'Institut Technique des Ursulines de Mons. Dans le cadre des portes ouvertes de l'école qui ont eu lieu le samedi 22 février, les élèves ont « joué » des situations de la vie quotidienne; les plus âgés sont venus apporter les éléments théoriques afin d'expliquer au public ce que représente la prise en charge adéquate des bénéficiaires visés par la situation. C'est dans ce cadre que l'institut a souhaité apposer de la documentation. De cette manière, après chaque saynète, les élèves ont distribué aux personnes présentes flyers, bics, ... L'objectif de ce projet est de sensibiliser les personnes présentes à la prise en charge adéquate de la personne âgée et donc de prévenir de la maltraitance.

6.4.6.2 Diffusion d'informations sur le service

L'antenne a souhaité continuer à sensibiliser le grand public durant le mois juillet. En accord avec différentes communes, des actions ont été menées sur différents marchés de certaines communes : Ath, Cuesmes, Ellezelles, Enghien, Havré, Jemappes, Kain et Tournai. Lors de cette manifestation, les intervenantes ont informé le public de la problématique en distribuant des folders et en répondant aux questions des passants.

Suite au succès des actions des années précédentes, la collaboration avec le service de prévention de Quaregnon a été renouvelée cette année encore. Une opération spécifique a été réalisée lors de la journée mondiale de lutte contre la maltraitance des aînés. Deux cents brochures « *Pour mieux respecter nos aînés...* », ainsi que des outils de communication (folders, loupes et bics) ont été déposés au service de prévention afin qu'il les distribue à la population lors des marchés locaux. Les perspectives pour 2015 s'orientent vers l'organisation d'une représentation de la pièce « *Vieillesse Ennemie!* » pour la commune de Quaregnon.

6.4.7 Hainaut oriental

6.4.7.1 Rencontres de différents partenaires

Durant l'année, l'équipe psychosociale de l'antenne a pris contact avec différents professionnels dans l'objectif de mieux comprendre leur fonctionnement spécifique et de se faire connaître auprès d'eux. Suite à ces contacts, des courriers ont été envoyés et/ou des rencontres ont eu lieu avec :

- l'accueil familial des aînés du C.P.A.S. de Charleroi,
- la cellule de lutte contre les violences intrafamiliales de Châtelet,
- la Plate-forme Santé Communautaire de Dampremy,
- la médiatrice des droits du patient de l'Intercommunale de Santé Publique du Pays de Charleroi (I.S.P.P.C.),
- un membre délégué de la Plate-forme Sécurité des Aînés de la ville de Charleroi.

De même, des rencontres et des contacts avec des professionnels déjà connus par l'équipe de l'antenne ont eu lieu afin de consolider le réseau. Cela concerne notamment :

- la maison plurielle de Charleroi,
- l'antenne de l'A.s.b.l. *Aidants Proches Près de chez vous* Chimay-Couvin-Momignies,
- Le Déclik, qui couvre la région allant de Thuin à Chimay
- la plupart des A.s.b.l. ayant leur bureau au sein de l'Espace Santé (Coordination des soins à domicile de la ville de Charleroi, A.s.b.l. Sarah, Plate-forme de concertation en soins palliatifs du Hainaut oriental, Fédération des Associations des médecins Généralistes de Charleroi, Arémis : équipe de soutien à domicile, ...).

6.4.7.2 Goûter quizz[©]

La participation à une formation « dîner quizz[©] » a permis aux membres de l'antenne d'organiser une action de ce type au sein de leur zone. Cet outil permet aux participants de parler sereinement d'un sujet habituellement difficile à aborder ainsi que d'identifier et de rencontrer des professionnels qu'ils pourront facilement contacter ultérieurement pour approfondir tel ou tel aspect du sujet traité.

Une collaboration avec le P.C.S. et le service des âges de la vie de Châtelet a été envisagée afin de proposer à une quarantaine d'aînés de la commune une après-midi conviviale. La date symbolique du 1^{er} octobre (journée internationale de la personne âgée) a été retenue. Les différents services présents étaient : la Coordination des soins à domicile de la ville de Charleroi, le service des âges de la vie, le P.C.S., le plan stratégique de sécurité et de prévention, la médiation de quartier et l'A.s.b.l. Respect Seniors. Ces professionnels, au cours du « goûter quizz[©] », ont fourni des explications sur les spécificités de leur travail et ont recueilli certaines attentes et besoins des aînés. Cette action a aussi permis aux participants d'identifier les particularités des services présentés et de faciliter une démarche auprès d'eux.

6.4.7.3 Coordination sociale de Soignies

Depuis 1990, à l'initiative du C.P.A.S., la coordination sociale stimule et développe la collaboration et le partenariat entre les nombreux services sociaux, médicaux, psychologiques et scolaires dans l'entité de Soignies. En organisant la rencontre entre les services, la coordination permet à ceux-ci de mieux se connaître. Les collaborations, le partenariat permettent ensuite de répondre à des besoins spécifiques à l'entité. L'antenne a eu l'opportunité depuis cette année d'intégrer ce réseau et de participer aux différentes réunions et actions réalisées.

6.4.7.4 Plate-forme transfrontalière « Bien vieillir en Thiérache »

Les intervenantes psychosociales ont pu participer à un café-débat transfrontalier. En plus de l'intérêt du sujet débattu : « *Y a pas que les jeunes qui consomment, et les seniors alors ...* », la pertinence des rencontres au niveau du réseau était aussi au rendez-vous.

6.4.7.5 Thiérache Santé Prévention INTERREG IV bis

Grâce à ce projet européen, les intervenantes de l'antenne ont pu bénéficier, avec d'autres professionnels du réseau, d'une formation à l'outil « dîner-quizz[©] ».

Une intervenante psychosociale de l'antenne a participé à une action proposée dans le cadre de Thiérache Santé Prévention INTERREG IV bis. Il s'agissait d'une représentation théâtrale interactive : « *Et moi dans tout ça?* » jouée par la troupe du théâtre du Copion. Le public visé était tant des professionnels que des aidants proches.

6.4.8 Liège

6.4.8.1 Rencontres de différents partenaires

- Commission des seniors

Comme les années précédentes, l'antenne a participé à cette commission qui est chargée de représenter les aînés, de favoriser le réseau, d'être à l'écoute des besoins locaux, d'échanger entre les différents professionnels, d'avoir connaissance des nouveaux services, etc.

- Rencontres S.A.P.V. de la Province de Liège

L'antenne de Liège a clôturé les rencontres avec les S.A.P.V. afin de pérenniser ses contacts réseau. Lors de ces rencontres, les intervenantes de Respect Seniors ont présenté la méthodologie et ont été informées sur le mode de fonctionnement des services. À l'issue de ces rencontres, un accord de collaboration a été finalisé.

- Inauguration de la salle des mariages du foyer culturel de Jupille-sur-Meuse et de Wandre.

L'antenne étant localisée à Jupille-sur-Meuse dans le bâtiment où des activités du Foyer Culturel ont lieu, elle a participé à l'inauguration d'un nouveau local le 25 septembre. Différents supports visuels ont été proposés (une photographie, des folders, etc.) pour présenter l'association. Cet évènement a permis de rencontrer un public diversifié du quartier où est implantée l'antenne.

6.4.9 Luxembourg

6.4.9.1 Rencontre de différents partenaires

L'antenne a rencontré un service d'accueil de jour pour aînés à leur demande. Cette rencontre a permis de préciser les missions de chacun mais aussi d'envisager d'éventuelles collaborations.

L'antenne a rencontré aussi divers services d'aide à la population en participant à une journée de « rencontre services » organisée par le Plan de cohésion sociale de Paliseul. Cette journée a permis à chaque partenaire de mieux comprendre les services de sa région et ce, de manière ludique.

L'antenne s'est également mise en contact avec la récente Plate-forme Alzheimer de la province du Luxembourg afin de lui présenter les actions de l'A.s.b.l.

6.4.9.2 Coordination sociale de Libin

L'antenne participe aux réunions de coordination sociale où différents services se rencontrent (Service d'Aide à la Jeunesse, Service d'Aide et d'Intervention Educative, Aide à Domicile en Milieu Rural - A.D.M.R., Centre de santé mentale, O.N.E., Mutualités, C.P.A.S., etc.). Cette coordination a pour objet, d'une part, de tenter de répondre au mieux aux besoins de la population locale ; d'autre part, de favoriser le bien-être du travailleur social dans son cadre de travail.

Le thème de l'année était « *Comment, professionnellement, être bientraitant, dans le quotidien, avec les usagers et les collaborateurs?* ». La coordination a invité différents services à apporter, chacun selon leurs spécificités, des pistes de réflexion concordant avec le thème.

6.4.9.3 Comité régional A.D.M.R. (Aide à Domicile en Milieu Rural)

L'antenne a continué sa participation au comité régional A.D.M.R. qui siège à Orgéo et qui dessert un grand nombre de communes de la province. Ce comité regroupe divers services et représentants politiques de la province et se penche sur la question de l'aide à domicile et ses difficultés de terrain, tout en favorisant l'émergence d'une réflexion pluridisciplinaire en vue d'améliorer la qualité des services proposés.

6.4.9.4 Groupe de réflexion vieillissement Luxembourg

Cette année, l'antenne a rejoint le groupe de réflexion « Vieillissement Luxembourg » initié par l'A.W.I.P.H.

Le groupe effectue une réflexion d'une part, sur l'accompagnement des personnes vieillissantes et d'autre part, sur les besoins des professionnels en terme de formation en lien avec la problématique de l'accompagnement des aînés.

Le groupe attache aussi une grande importance à pouvoir mettre en lien les services et les professionnels qui travaillent dans ce secteur.

6.4.9.5 Diffusion d'informations sur le service

L'antenne a envoyé un courrier au représentant de chaque conseil consultatif communal des aînés de la province. Cela permet donc de faire connaître le service aux aînés présents au sein des conseils consultatifs mais aussi d'envisager la collaboration avec ces groupes.

Comme l'année précédente, l'antenne a envoyé un courrier présentant les activités de Respect Seniors à tous les établissements scolaires ayant une option sociale (éducateurs, aides-familiales, assistantes sociales, aides-soignantes, etc.). Ce courrier a permis de rappeler la mission d'information, de sensibilisation et de formation. Cette démarche, réalisée fin d'année, a donné lieu à la planification de séances de sensibilisation pour 2015.

6.4.10 Namur

6.4.10.1 Rencontres de différents partenaires

L'antenne a eu l'occasion de rencontrer la nouvelle Substitue du Procureur du Roi de Namur référente en matière de violence intrafamiliale, lors des Plates-formes « violence entre partenaires ».

Les rencontres avec le Relais social Urbain Namurois ont permis un questionnement sur le maintien à domicile. Les situations qui se complexifient en raison de certaines pathologies de santé mentale ou dans certaines cohabitations « difficiles » ont ainsi pu être abordées. Ces questionnements divers ont pu remettre au centre la nécessité d'un travail en réseau et d'une démarche proactive de la part des intervenants vers le public.

6.4.10.2 Participation à la Plate-forme « Maintien à domicile ».

L'antenne a eu la possibilité de participer au lancement de la Plate-forme « Maintien à domicile » initiée par le Président du C.P.A.S. de Namur. Cette Plate-forme avait de multiples objectifs : créer des contacts, maintenir le réseau, échanger des informations, favoriser la collaboration ainsi que créer des synergies afin de lancer des projets communs à Namur.

Différents engagements mutuels ont été envisagés avec comme finalité une optimisation des services rendus par chacun des partenaires (C.P.A.S., Province de Namur, Services de maintien à domicile, A.N.A. (Avec Nos Aînés), Ligue Alzheimer, Ordre des pharmaciens, Aidants Proches ...).

Cette nouvelle Plate-forme a déjà permis de mettre en évidence combien une meilleure connaissance réciproque de chacun des partenaires pouvait renforcer la cohérence et les bénéfices du travail de chacun dans l'intérêt des usagers.

6.4.10.3 Participation à une Plate-forme des conseils consultatifs communaux des aînés

La Province de Namur a lancé une Plate-forme d'appui aux conseils consultatifs communaux des aînés présents sur son territoire.

La mise en place de cette Plate-forme provinciale correspond aux objectifs de la Déclaration de Politique Provinciale (2012-2018). En effet, pour la Province de Namur, les personnes âgées constituent un public prioritaire, représentant plus de 16 % de la population.

Concrètement, le nouvel organe de coordination provinciale est un espace de concertation facilitateur des échanges de bonnes pratiques, d'informations et d'outils pertinents.

Cette structure se compose de trois instances distinctes :

- un espace de concertation des présidents des C.C.C.A.,
- un espace de concertation des échevins en charge des politiques au bénéfice des aînés,
- un comité de pilotage (présidents, échevins, agents provinciaux, experts).

La direction de Respect Seniors fait partie du comité de pilotage et les intervenantes de l'antenne se relayent pour participer aux réunions et rencontrer ainsi les différents C.C.C.A. et maintenir le lien avec eux pour sensibiliser un maximum d'aînés.

6.4.10.4 Organisation d'un ciné-débat

Les «Carrefours des Générations» ont pour ambition de rassembler toutes les générations et de susciter des échanges intergénérationnels et la transmission d'expériences afin de sensibiliser les citoyens à un «mieux vivre ensemble».

C'est dans ce sens qu'à l'initiative de l'Échevine de la Cohésion sociale, du Logement et de l'Égalité des chances, l'antenne a participé à l'édition 2014. Cette édition regroupait différentes associations qui œuvrent chaque jour pour une solidarité entre tous les âges.

Ainsi, une projection de courts métrages sur la maltraitance des aînés a pu prendre place au Cinex au mois de mai lors de la journée consacrée au Carrefour des Générations.

6.4.10.5 Encadrement d'une stagiaire

Au cours de cette année, l'antenne a accueilli une stagiaire du département social de l'Henallux, depuis avril jusqu'à la fin du mois de juin.

Elle a pu accompagner les deux intervenantes de l'antenne, que cela soit au niveau du suivi de situations ou de l'animation lors de séances de sensibilisation. Elle a également contribué à diverses réflexions, notamment sur le plan éthique, en participant à différents groupes de travail.

6.5 Axe interne

Cet axe a pour but de développer les thématiques que l'équipe a eu l'occasion de travailler de manière plus approfondie, dans le cadre de la mise en œuvre de groupes de travail. Il s'agit d'un fonctionnement instauré en 2010 et qui s'est poursuivi en 2014.

Ainsi, sur base volontaire, certaines personnes se réunissent à plusieurs reprises pour développer la réflexion sur différentes thématiques.

Ces groupes de travail ont été subdivisés pour plus de lisibilité en trois catégories :

- une première dite « fonctionnelle » qui regroupe les différents moyens, outils mis en œuvre ou créés pour garantir une fonctionnalité similaire au sein des antennes par la mise en commun et le partage de savoir-faire ;
- une deuxième appelée « organisationnelle » reprend les travaux relatifs au fonctionnement ;
- enfin, une dernière, nommée « développement », a trait à de nouvelles thématiques, à des perspectives inexploitées jusqu'à ce jour ou à des enjeux novateurs pour Respect Seniors.

6.5.1 La catégorie « fonctionnelle »

6.5.1.1 Groupe de travail « Boîte à outils »

Ce groupe a pour finalité de répertorier et de rassembler une série d'outils « pratiques » de types clinique, juridique, d'animation de groupe et de réseau.

Cette année, le groupe a travaillé sur différents outils proposés par l'équipe tels que des fiches de films et des idées de techniques pour l'animation de groupe notamment par la création d'une valisette d'outils. D'autres projets seront encore développés par le groupe au cours de l'année 2015.

6.5.1.2 Groupe de travail « I.S.F.A. - Évaluation »

Après une phase de clarification concernant les objectifs, contenus spécifiques et la durée des différentes séances d'information, de sensibilisation et de formation, il paraissait important d'envisager la pertinence d'une évaluation de celles-ci. C'est pourquoi un groupe de travail s'est constitué afin de proposer une réflexion et un outil concernant l'évaluation des séances de sensibilisation.

Actuellement, le groupe élabore les modalités pratiques et les outils de cette évaluation (qui évalue, quoi, quand, comment...). Dans le courant de l'année 2015, une phase de test de l'outil est prévue, suivie de l'utilisation régulière de celui-ci au sein de l'A.s.b.l.

6.5.1.3 Groupe de travail « Base de données »

Le groupe a continué son travail, débuté en 2011, de révision de la base de données afin qu'elle puisse être utilisée avec le maximum de confort, de facilité, de visibilité et d'efficacité par l'ensemble des membres de l'équipe. Les intervenants pourront également créer de façon instantanée un photogénogramme pour chaque situation accompagnée par le service.

Dans le courant de l'année 2015, le groupe se penchera sur l'adaptation du manuel de la nouvelle base de données afin d'assurer une cohérence dans l'encodage des informations entre les différents utilisateurs.

6.5.1.4 Groupe de travail « Outil En Mains - Respect Seniors »

Le groupe a continué son travail, débuté en 2013 afin d'adapter un outil de réflexion pour l'accompagnement de situations de maltraitance. Son élaboration s'est faite sur base des réflexions des agents de Respect Seniors, de commentaires de comités d'accompagnement et d'une étroite et enrichissante collaboration avec Madame Marie Beaulieu, titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les aînés, à l'Université de Sherbrooke.

L'outil « En mains - Respect Seniors » a pour but de soutenir l'intervenant psychosocial dans sa réflexion. Il donne à l'intervenant un cadre méthodologique précis basé sur les valeurs et principes d'action de Respect Seniors en tenant compte des aspects psychologiques, sociaux, médicaux et juridiques, évitant des interprétations trop personnelles. Ce guide cible les valeurs en jeu, énumère diverses pratiques psychosociales et nomme clairement les enjeux récurrents psychosociaux et éthiques soulevés par la pratique dans des situations de maltraitance envers les aînés.

L'année 2014 a permis d'intégrer l'outil dans les réunions d'équipe cliniques ainsi que dans les réflexions quotidiennes concernant les situations de maltraitance.

En 2015, le travail se poursuivra sur la deuxième partie de l'outil. En effet, le groupe réfléchira aux situations dans lesquelles ce n'est pas l'aîné qui contacte l'Agence.

6.5.1.5 Groupe de travail « Jurisprudence »

Ce groupe a pour objectif de cibler les situations qui nécessitent un travail de recherche de la jurisprudence. Durant cette année, le groupe a présenté à l'équipe trois décisions de jurisprudence.

6.5.2 La catégorie « organisationnelle »

6.5.2.1 Groupe de travail « Site Internet »

Il était temps de donner un renouveau au site Internet de l'association et ce, dans différentes directions. La nouvelle conception se veut plus dynamique tant au niveau des contenus en lien avec les missions de l'Agence, que des informations relatives à l'actualité et au fonctionnement de Respect Seniors. Le nouveau site sera opérationnel en janvier 2015.

6.5.2.2 Groupe de travail « Rapport annuel »

Une répartition de la rédaction du rapport annuel s'est établie au sein du groupe de travail. Cette rédaction se base sur la mouture du rapport annuel utilisée depuis les trois dernières années. Dans un deuxième temps, un groupe « relecture » analyse la mise en forme ainsi que la cohérence du document.

6.5.3 La catégorie « développement »

6.5.3.1 Groupe de travail « Quiz »

Ce groupe a pour but d'adapter le Quiz, réalisé par la Chaire de recherche de l'Université de Sherbrooke, sur la maltraitance envers les aînés afin qu'il soit utilisable en Belgique. L'utilisation de ce Quiz, destiné au grand public, s'inscrit dans la mission d'information et de sensibilisation de Respect Seniors. Il s'agit d'un outil clair, concis et commun ayant pour objectif de conscientiser au phénomène de la maltraitance des aînés. Ce quiz comprend dix-huit questions qui permettent de distinguer la réalité des mythes qui entourent la maltraitance envers les aînés. Chaque question est associée à une thématique et sera complétée par quelques pages d'explications. Le groupe se poursuivra en 2015

d'une part, pour continuer à travailler à la rédaction de ces dernières et d'autre part, pour effectuer un testing du questionnaire afin d'évaluer la compréhension des énoncés et leur pertinence.

6.5.3.2 Groupe de travail « Fondation Roi Baudouin »

La Fondation Roi Baudouin avait lancé en 2013 un appel à projets sur la question de la stimulation du dialogue intergénérationnel s'intitulant : « *Penser plus tôt à plus tard. Dialogue intergénérationnel autour du second projet de vie* ». Respect Seniors y a répondu, souhaitant intégrer cette culture de la communication et du dialogue notamment au détour de ses actions de sensibilisation.

Le groupe de travail a créé un outil dynamique intergénérationnel sous forme de questions basées sur les situations rencontrées dans le cadre des accompagnements de situations de maltraitance. Un jeu de cartes est en cours de réalisation. Chaque carte mentionne une situation type autour d'une thématique spécifique. Chaque situation est suivie de questions de relance pour inciter à la réflexion et l'échange et ainsi « penser plus tôt à nos choix pour plus tard ». Il a été fait appel à une graphiste pour illustrer les différentes cartes. Aussi, dans le cadre d'un événement (« *50 + et si on en parlait ? Stimuler le dialogue autour du second projet de vie* ») organisé le 6 octobre par la Fondation Roi Baudouin, Respect Seniors a eu l'occasion de réaliser un poster explicatif de son projet.

6.5.3.3 Groupe de travail « Guide de référence »

Ce groupe a pour objectif d'analyser le « *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* » réalisé dans le cadre du plan d'action gouvernemental Québec 2010-2015 afin d'en retirer les éléments pertinents au fonctionnement de l'Agence.

6.5.3.4 Groupe de travail « Colloque »

Ce groupe travaille sur la préparation d'un colloque à l'occasion de la journée mondiale de lutte contre la maltraitance des aînés. Celle-ci aura lieu le 15 juin 2015 et sera intitulée « *Entre volonté et intérêt de l'aîné et du professionnel : quel respect pour les seniors ?* ».

6.5.3.5 Groupe de travail « Alvéole Théâtre - Saynètes »

Le groupe s'est réuni plusieurs fois dans le courant du deuxième semestre 2014 afin de concevoir un cahier des charges. Celui-ci a permis à la troupe professionnelle d'Alvéole Théâtre de créer deux nouvelles saynètes, l'une

traitant des relations de soins dans les hôpitaux, l'autre s'intéressant aux relations en maison de repos. Après une première présentation au groupe de travail, les saynètes ont été présentées lors d'actions réalisées par les antennes de Respect Seniors.

7 CONCLUSION GÉNÉRALE ET PERSPECTIVES 2015

Comme chaque année, le temps de la rédaction du rapport annuel permet à Respect Seniors de dresser les faits marquants de l'année écoulée.

En 2014, ce rapport présente les nouvelles pratiques psychosociales qui sont le fruit d'une adaptation de la méthodologie mais également le reflet de la réalité de terrain. Les nouvelles pratiques sont : l'écoute, le renseignement, l'orientation, le contact personne ressource, les démarches, la conciliation, l'organisation réseau et la protection « médico-juridico-psycho-sociale ». Elles remplacent l'écoute-active, l'information, l'orientation, le contact personne ressource et/ou accompagnement et la coordination.

En règle générale il s'agit d'une adaptation sémantique ou d'une clarification des pratiques de terrain. L'entrée dans nos pratiques d'une forme de « protection », dépendante de l'état de l'aîné et de l'ensemble de la situation, met en évidence la possibilité d'une approche des situations plus « proactive » même si la volonté de l'aîné reste toujours au centre des pratiques de Respect Seniors.

L'outil En Mains Respect Seniors (partie relative à l'aîné qui nous appelle) est implémenté dans notre fonctionnement et sert d'arbre de réflexion à la mise en place d'un accompagnement des situations de maltraitance.

Au niveau des statistiques nous constatons un maintien de l'ensemble des contacts reçus : 3045 en 2014 pour 3039 en 2013. L'ensemble des contacts reçus et donnés augmente sensiblement de 5276 en 2013 pour 5554 en 2014.

Le nombre total de dossiers (fiches) diminue entre 2013 et 2014 : 1475 et 1355. Les autres statistiques en lien avec nos situations de maltraitance sont très similaires dans leur tendance entre 2013 et 2014. Tant dans le profil des premiers appelants, le profil de l'aîné, de la victime, de l'auteur...

Il y a toutefois lieu d'épingler une augmentation relative de la forme de maltraitance psychologique 32% en 2013 et 37% en 2014, une diminution légère des formes financières et des négligences et une stabilité des autres formes de maltraitance.

Cette légère stabilité ne doit pas altérer notre niveau de vigilance. Respect Seniors est bien conscient que la maltraitance des aînés est encore fortement taboue dans notre société. Il est impératif de maintenir un niveau de communication et de sensibilisation de la population le plus haut possible dans les limites du budget qui est le nôtre.

Les statistiques du site Internet sont en diminution 25.571 visites en 2013 pour 24.342 pour 2014. Il est à noter que notre site avait fait l'objet d'une « attaque » en septembre 2013 (123.387 pages consultées pour une variation normale de 6000 à 12.000 pages par mois)...

Les séances d'information et de sensibilisation sont quant à elles en augmentation : 204 séances pour 2014 contre 177 en 2013. Les participants sont eux également en augmentation 6452 pour 2014 contre 4518 en 2013.

Dans ce même cadre, l'association a entamé une réflexion sur la manière d'évaluer les séances d'information, de sensibilisation, de formation, et « action menée » (I.S.F.A.) et ce dans un souci constant d'amélioration de nos pratiques.

Perspectives générales pour 2015

Comme en 2014, le défi majeur que l'association devra surmonter est le maintien et l'amélioration de notre message de lutte contre la maltraitance envers nos aînés. Pour ce faire, le nouveau site de l'Agence est opérationnel depuis le début de 2015, nous prévoyons également trois grands événements (journées d'étude et colloques) durant cette année. En janvier 2015, l'accessibilité au numéro vert est augmentée d'une heure par jour ouvrable.

Vu l'importance de la prévalence de la maltraitance des personnes âgées dans une population vieillissante, il est indispensable que la Région wallonne continue à soutenir le développement et la communication de Respect Seniors. Durant l'année 2014, l'Agence a apprécié la confiance, le partenariat et le soutien de la Région wallonne.