

Rapport Annuel 2015



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 DE L'ASSOCIATION.....	10
3.1	Assemblée Générale et Conseil d'Administration.....	10
3.2	Équipe.....	12
4	MISSIONS-VALEURS	13
4.1	Accompagnement des situations de maltraitance	15
4.1.1	Regards croisés	16
4.1.2	Méthodologie.....	16
4.1.2.1	Philosophie de travail.....	17
4.1.2.2	Principe d'intervention.....	17
4.1.3	Pratique psychosociale de l'accompagnement	18
4.1.4	Permanence téléphonique	20
4.2	Information - Sensibilisation - Formation - Action menée (I.S.F.A.)	21
4.2.1	Séances I.S.F.A.	21
4.2.2	Site Internet - www.respectseniors.be	23
4.3	Échange de bonnes pratiques et de statistiques.....	24
5	FONCTIONNEMENT DE L'ASSOCIATION	25
5.1	Outils de gestion journalière.....	25
5.1.1	Base de données	25
5.1.2	Farde Respect Seniors	25
5.2	Outils de gestion des ressources humaines.....	25
5.2.1	Réunion.....	25
5.2.2	Groupe de travail.....	27
5.2.3	Formation continue	27
5.2.4	Evaluation.....	29
5.3	Outils de communication.....	30
5.3.1	Support de communication.....	30
5.3.2	Article de presse et parution diverse.....	30
6	ANALYSE STATISTIQUE.....	31
6.1	Les différents contacts	31
6.2	Fiches en lien avec une situation supposée de maltraitance.....	34
6.2.1	Profil des premiers appelants	34
6.2.1.1	Lien avec l'aîné	34
6.2.1.2	Lieu géographique du premier appelant	35
6.2.2	Profil des aînés décrits comme « victimes »	35
6.2.2.1	Sexe	35
6.2.2.2	Âge	36
6.2.2.3	Lieu de résidence.....	37
6.2.2.4	Zone géographique.....	38

6.2.2.5	Aînés vivant seuls.....	38
6.2.3	« Auteur désigné ».....	39
6.2.4	Forme principale de maltraitance évoquée lors des appels.....	40
6.2.5	Pratique psychosociale.....	42
6.3	Fiches en lien avec des séances de prévention.....	45
6.4	Analyse de la fréquentation du site Internet.....	49
6.5	Constats généraux sur les statistiques.....	51
7	ANALYSE QUALITATIVE.....	53
7.1	Axe international.....	53
7.1.1	International Network for the Prevention of Elder Abuse - I.N.P.E.A.....	53
7.1.2	AGE Platform Europe.....	53
7.1.3	Collaboration avec l'université de Sherbrooke - Québec - Canada.....	53
7.2	Axe national.....	54
7.2.1	Service d'Écoute pour Personnes Âgées Maltraitées (S.E.P.A.M.).....	54
7.3	Axe régional.....	55
7.3.1	L'A.s.b.l. Aidants proches.....	55
7.3.1.1	Semaine des Aidants Proches.....	55
7.3.1.2	Assemblée Générale de l'A.s.b.l. Aidants Proches.....	55
7.3.2	Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées.....	55
7.3.3	Senoah (anciennement Infor Homes Wallonie).....	56
7.3.4	Plate-forme violences intrafamiliales.....	57
7.3.5	Partenariat avec Alvéole Théâtre.....	57
7.3.6	Conseil Wallon de l'Égalité entre Hommes et Femmes (C.W.E.H.F.).....	57
7.3.7	Conseil Consultatif Régional.....	57
7.3.8	Participation à des salons et tenue de stands.....	58
7.4	Axe par antenne.....	60
7.4.1	Comité ressource local (C.R.L.).....	60
7.4.2	Théâtre-débat.....	62
7.4.2.1	Représentation à destination du grand public, visant essentiellement les aînés.....	62
7.4.2.2	Représentation à destination de professionnels/futurs professionnels.....	63
7.4.3	Plan de cohésion sociale (P.C.S.).....	64
7.4.4	Plate-forme de Concertation en Santé Mentale personnes âgées.....	65
7.4.5	Information à destination des pharmacies.....	65
7.4.6	Ciné-débat.....	66
7.4.7	Prise de parole lors d'une conférence.....	67
7.4.8	Brabant wallon.....	69
7.4.8.1	Réunions et rencontres réseaux.....	69
7.4.8.2	Rencontres de différents partenaires.....	70
7.4.8.3	Participation à des rencontres avec des psychologues travaillant en gériatrie.....	70

7.4.9	Hainaut occidental	70
7.4.9.1	Rencontre de différents partenaires	70
7.4.9.2	Encadrement d'une stagiaire	72
7.4.9.3	Catalogue de prévention	72
7.4.10	Hainaut oriental	72
7.4.10.1	Rencontre de différents partenaires	72
7.4.10.2	Coordination sociale de Soignies	73
7.4.10.3	Participation repas quizz®	73
7.4.10.4	Diffusion d'informations sur le service	73
7.4.11	Liège	74
7.4.11.1	Rencontres de différents partenaires	74
7.4.11.2	Apprentissage à la Résolution de « Problèmes Complexes » (ARPC) en Gériatrie -Université de Liège	74
7.4.11.3	Collaboration Province de Liège	74
7.4.11.4	Collaboration avec la fédération des Aides et Soins à Domicile (A.S.D.)	75
7.4.12	Luxembourg	75
7.4.12.1	Rencontre différents partenaires	75
7.4.12.2	Diffusion d'informations sur le service	75
7.4.12.3	Séance d'information donnée aux différents Substituts du Procureur du Roi	76
7.4.12.4	Coordination sociale de Libin	76
7.4.12.5	Participation à l'organisation d'une conférence par la Plateforme de santé mentale : commission des aînés	77
7.4.13	Namur	77
7.4.13.1	Plate-forme « Maintien à domicile »	77
7.4.13.2	Carrefour du Domicile	77
7.4.13.3	Processus de sensibilisation autour des aspects légaux relatifs à la protection des aînés, en collaboration avec la juriste	78
7.4.13.4	Sensibilisation annuelle à l'Henallux	79
7.4.13.5	Projet Pilote Police/C.P.A.S./Respect Seniors à Profondeville	79
7.5	Axe interne	79
7.5.1	La catégorie « fonctionnelle »	80
7.5.1.1	Groupe de travail « Boîte à outils »	80
7.5.1.2	Groupe de travail « I.S.F.A. - Évaluation »	80
7.5.1.3	Groupe de travail « Base de données »	81
7.5.1.4	Groupe de travail « Outil En Mains - Respect Seniors »	81
7.5.2	La catégorie « organisationnelle »	82
7.5.2.1	Groupe de travail « Rapport annuel »	82
7.5.3	La catégorie « développement »	82
7.5.3.1	Groupe de travail « Quiz »	82
7.5.3.2	Groupe de travail « Fondation Roi Baudouin »	82
7.5.3.3	Groupe de travail « Guide de référence »	83

7.5.3.4	Groupe de travail « Colloque »	83
8	CONCLUSION GÉNÉRALE ET PERSPECTIVES 2016	84

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

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

Respect Seniors, en tant qu'Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés, développe depuis maintenant six ans, une pratique respectueuse de la volonté de ceux-ci dans l'accompagnement de toutes les personnes âgées, de plus de 60 ans, qui se sentent victimes de maltraitance.

L'accompagnement se veut être un cheminement aux côtés de l'aîné, dans le respect de son positionnement et de sa perception de la situation mais aussi une écoute et un soutien à la réflexion des familles, proches et professionnels qui entourent les aînés.

Le travail quotidien des intervenants de Respect Seniors est ainsi mis en évidence au fil des pages qui suivent. Cette année, le rapport annuel met l'accent sur les évolutions méthodologiques, nées des regards croisés entre les différents intervenants de Respect Seniors, au détour des situations suivies. Celles-ci ont permis de creuser de nouveaux sillons pour enrichir le flot des pratiques.

De plus, les rencontres avec les professionnels de différents domaines permettent également de contribuer à l'évolution de ces pratiques et des réflexions (dans la recherche du respect de la volonté de l'aîné, à propos des questions de protection, d'autonomie ou encore de mise en danger).

Ainsi, vous trouverez décliné, au gré des chapitres qui composent ce rapport, l'exposé d'activités mues par une même philosophie ; basée sur la mise au centre des préoccupations de l'aîné dans toute intervention et ancrée dans les valeurs de respect, de pluralisme, d'intégrité mais aussi d'impartialité.

Ce rapport annuel est donc le reflet des moyens mis en œuvre au sein de chacune des antennes et du siège social, pour accomplir de manière efficace les missions dévolues à Respect Seniors dans la lutte contre la maltraitance envers les aînés.

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 six cent millions en 1995 à près de deux 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 vingt ans depuis 1950. Celle-ci devrait encore augmenter de dix ans d'ici 2050¹.

Le vieillissement global de la population et l'augmentation du nombre d'aînés avec un troisième et désormais un quatrième âge sont désormais au cœur des réflexions de nombreux professionnels.

Cette augmentation d'une population de personnes ayant atteint un certain âge et dont le nombre va encore s'accroître, pose avec acuité la question de l'autonomie, du rôle de la famille et de la société dans son ensemble.

Ainsi, de nombreuses questions jalonnent la pratique quotidienne :

- Comment lutter contre l'âgisme et les stéréotypes associés au grand âge ?
- De quelle manière soutenir les proches aidants de ces personnes, ou encore les professionnels, pour ne pas en venir à des situations de maltraitance ?
- Que faire lorsque la personne n'est plus capable d'exprimer clairement sa volonté ?
- Comment respecter la sphère intime d'une personne quand plusieurs intervenants se relaient pour l'accompagner ?

C'est dans ce contexte que s'inscrit l'action de Respect Seniors. Ayant à cœur que ces questions soient posées, entendues, réfléchies par tout un chacun.

La dignité des personnes âgées et le respect des aînés sont donc au cœur de la mission telle qu'elle est définie par le Décret².

L'article 378 du Code Wallon de l'Action Sociale et de la Santé 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* ».

La définition d'une situation de maltraitance repose également sur le sentiment, le ressenti de la personne à propos de sa situation.

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

² Décret du 03/07/2008 relatif à la lutte contre la maltraitance des aînés, intégré au Code Wallon de l'Action Sociale et de la Santé.

3 STRUCTURE DE L'ASSOCIATION

3.1 Assemblée Générale et Conseil d'Administration

L'Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés est régie par la loi relative aux associations sans but lucratif.

Avant le 24 novembre, son Assemblée Générale se compose comme suit :

Docteur Nicolas Berg, Président,
Madame Chantal Castermans, Vice-présidente,
Madame Anne Jaumotte, Secrétaire,
Monsieur Sébastien Brunet, Administrateur,
Madame Martine Demanet, Administratrice,
Docteur Didier Giet, Administrateur,
Madame Kristel Karler, Administratrice,
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 2011. Voici sa composition avant le 24 novembre :

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.

Depuis le 24 novembre, l'Assemblée Générale ainsi que le Conseil d'Administration ont été modifiés.

Dès lors, l'Assemblée Générale se compose comme suit :

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

Le Conseil d'Administration est quant à lui composé de :

Représentants du Gouvernement :

Docteur Nicolas Berg,
Monsieur Philippe Andrianne,
Docteur André Bosly,
Docteur Didier Giet,
Madame Kristel Karler.

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.

3.2 Équipe

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 2015 du personnel suivant :

Direction : un équivalent temps plein universitaire ;

Coordination : un équivalent temps plein universitaire ;

Équipe psychosociale :

4,1 équivalents temps plein licenciés en psychologie ;

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 2015, 18 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.

4 MISSIONS-VALEURS

L'objectif de Respect Seniors est de lutter contre la problématique de la maltraitance commise à l'encontre des aînés, qu'elle soit vécue à domicile ou en institution.

L'article 382 du C.W.A.S.S. relatif à la maltraitance des aînés, définit quant à lui les missions dévolues à l'Agence Respect Seniors qui consistent à assurer :

« 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 ».

Pour réaliser ces missions, les intervenants de Respect Seniors ont un cadre de référence éthique. Ce cadre consiste en la mise en place et au respect d'une certaine philosophie d'action régie par quatre valeurs fondatrices : le respect, l'impartialité, le pluralisme et l'intégrité.

▪ Respect

Accorder de la considération à la personne humaine : l'aîné reste un adulte tout au long de son parcours de vie. Chaque individu a sa personnalité, ses centres d'intérêt, son histoire de vie et son milieu familial qui lui sont propres. Il en va de même pour ses besoins sociaux et de santé, ses capacités et ses préférences. Il s'agit donc de prendre en compte et de respecter la libre volonté et les choix de vie de l'aîné, de prendre en compte et de respecter les habitudes du milieu social/de vie, les convictions religieuses et les valeurs morales de l'aîné.

- Impartialité

Travailler dans le non-jugement, sans prendre parti. Cela implique de percevoir une situation dans sa globalité. Ne pas porter de jugement de valeur. Considérer tous les individus impliqués dans une situation de maltraitance comme des personnes pouvant bénéficier d'une écoute.

- Pluralisme

Reconnaitre et respecter les différences, les opinions de chacun et les tendances en matières politique, sociale, économique, philosophique, religieuse, etc.

- Intégrité

Être conforme à l'identité et au fonctionnement de Respect Seniors, à savoir le respect rigoureux du cadre posé par nos missions et notre méthodologie.

Cette philosophie est essentiellement basée sur la mise au centre des préoccupations de l'aîné pour toute intervention. Dès lors, une attention particulière est apportée au discours de la personne âgée, à ses souhaits, à son rythme, à son histoire ainsi qu'à sa compréhension et à sa présence dans le processus d'accompagnement.

4.1 Accompagnement des situations de maltraitance

Toute personne concernée par une situation de maltraitance (aîné, familles, proches, professionnels, etc.) peut s'adresser à l'Agence, notamment via la permanence téléphonique. La plupart des situations sont complexes de par la multitude des acteurs présents autour de la personne âgée (famille, médecin traitant, soignants, etc.) mais aussi de par les différents éléments qui entrent en compte dans la situation. Dès lors, il est utile de prendre le recul nécessaire pour s'accorder sur les actions à entreprendre par rapport à la situation de maltraitance.

Respect Seniors met en place une réflexion constante afin de garantir un accompagnement psychosocial de qualité. C'est dans cette perspective que plusieurs outils ont été travaillés en 2015, notamment la base de données, la méthodologie et les pratiques psychosociales.

L'accompagnement psychosocial prend la forme de trois scénarios, élaborés par les intervenants de Respect Seniors, qui s'alternent en fonction du contexte de la situation (cf. 7.5.1.4) :

- le **suivi** qui se place dans un contexte où l'intervenant met en place des pratiques psychosociales suivant la méthodologie de Respect Seniors,
- le **suivi adapté**, quant à lui, se situe dans un contexte qui implique une réflexion complémentaire via le regard croisé (cf. 4.1.1) sur l'adaptation du cadre méthodologique de Respect Seniors par rapport à la situation,
- le contexte qui mène à une **suspension de suivi** est celui où l'aîné refuse les propositions de l'intervenant. L'intervenant donne alors priorité au point de vue de l'aîné en acceptant de ne pas décider à sa place, de le laisser choisir. Il peut aussi s'agir d'une situation qui ne nécessite plus d'accompagnement de la part de Respect Seniors ou encore plus simplement, qui n'est plus une situation de maltraitance.

4.1.1 Regards croisés

Les situations de maltraitance, souvent très complexes, nécessitent un dialogue entre les intervenants par une approche interdisciplinaire.

Le travail en « regards croisés » constitue une forme de travail en équipe, plus ou moins restreinte, caractérisée par le partage d'une finalité commune autour d'une situation de maltraitance, dans un cadre méthodologique précis. Ce travail en regards croisés peut se faire à tout moment de la situation.

Il s'agit de cheminer ensemble pour réfléchir aux situations rencontrées afin de mettre en perspective les différentes pistes que l'on peut proposer aux personnes. Chaque intervenant, par son regard, amène sa vision car les acteurs ne voient pas tous la même chose d'une même réalité. Chacun apporte sa lecture sur la situation dans le respect des autres perceptions amenées par les intervenants.

Ce fonctionnement permet de s'interroger et d'échanger sur la pratique et sur les interventions quotidiennes afin de croiser les approches du travail psychosocial.

Travailler en « regards croisés » permet, entre autres, de :

- mettre les compétences de chaque intervenant en synergie,
- assurer une continuité dans le service,
- diminuer la charge émotionnelle de certaines situations,
- développer l'esprit d'équipe et de solidarité,
- accroître la qualité du travail des intervenants,
- apporter aux situations davantage de réflexions et de pistes,
- améliorer la qualité du service,
- valider l'analyse et le choix des actions à mettre en place,
- etc.

4.1.2 Méthodologie

L'accompagnement psychosocial suit une méthodologie réfléchie par les intervenants psychosociaux de Respect Seniors en collaboration avec la juriste, la coordinatrice et le directeur et est construite en fonction de la réalité de terrain. Elle recouvre le cadre de travail qui se compose des valeurs de Respect Seniors (cf.4), de la philosophie de travail et des principes d'intervention.

4.1.2.1 Philosophie de travail

La philosophie est essentiellement basée sur la mise au centre des préoccupations de l'aîné pour toute intervention. Dès lors, une attention particulière est apportée au discours de la personne, à ses souhaits, à son rythme, à son histoire ainsi qu'à sa compréhension et à sa présence dans le processus d'accompagnement. Rien ne sera jamais entrepris sans l'accord explicite de la personne âgée, excepté dans les situations prévues dans le contexte d'un suivi adapté.

4.1.2.2 Principe d'intervention

Parmi les principes de base de Respect Seniors, il est important de souligner que les intervenants travaillent sans mandat légal ou judiciaire d'une part, et que l'A.s.b.l. n'est pas un service d'urgence d'autre part. Il est également essentiel que Respect Seniors ne se substitue pas aux services existants mais qu'une approche en réseau et en concertation soit privilégiée afin de répondre aux mieux à la spécificité des besoins de la personne.

Les intervenants de Respect Seniors sont tenus au secret professionnel, tel que l'impose le code de déontologie des intervenants psychosociaux et l'article 458 du Code pénal. Ce secret professionnel ne peut être levé que dans les cas prévus par la loi.

Le respect de l'anonymat des personnes, si elles le souhaitent, est également assuré.

Dans un souci de proximité et pour mener à bien ses missions, l'Agence Respect Seniors comporte six antennes réparties sur tout le territoire de la Région wallonne de langue française. Cette décentralisation permet une connaissance plus approfondie des différents acteurs locaux, du tissu associatif ainsi que des réseaux professionnels spécifiques. Cette proximité favorise aussi les liens de collaboration et les différentes pratiques psychosociales dans le cadre des accompagnements.

Pour chaque situation, une antenne de référence est désignée en fonction de la province où habite l'aîné concerné.

4.1.3 Pratique psychosociale de l'accompagnement

Description des pratiques psychosociales³ réalisées dans le cadre d'un accompagnement d'une situation de maltraitance :

➤ **Écoute**

L'écoute est une pratique psychosociale présente tout au long du processus d'accompagnement. 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,
- permettre à l'appelant de clarifier sa place et son rôle par rapport à la situation de maltraitance,
- donner l'occasion de parler de son ressenti.

Cette écoute peut parfois constituer en soi une intervention et être une réponse suffisante à la demande de l'aîné.

➤ **Renseignement**

Cette pratique consiste à donner et/ou recevoir des informations sur :

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

³ Il n'y a pas d'ordre d'importance dans les pratiques psychosociales. De plus, celles-ci peuvent être réalisées plusieurs fois au cours d'un même accompagnement.

➤ **Orientation**

Cette pratique consiste à guider quelqu'un vers un service et/ou une personne. C'est 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 extérieurs, le but étant toujours d'aborder la situation de maltraitance dans sa globalité.

➤ **Contact personne ressource**

Il s'agit de :

- prendre contact ou avoir contact avec les personnes impliquées dans la situation de maltraitance considérées comme une aide potentielle dans l'accompagnement de la situation (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 (qu'elle soit professionnelle ou non).

➤ **Démarche**

Cette pratique consiste à soutenir l'aîné de façon plus concrète dans certaines démarches (aide pour un dépôt d'une plainte, dans la rédaction d'une lettre, dans la prise de contact avec un service, etc.). L'intervenant psychosocial encourage toujours la personne à effectuer elle-même les démarches. Néanmoins, il peut s'avérer utile, dans certaines situations, d'assister l'aîné lorsque qu'il a des difficultés à effectuer lui-même ces démarches.

➤ **Conciliation**

C'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**

Lorsque Respect Seniors accompagne l'aîné, il est parfois utile de réunir ponctuellement (dans les conditions du secret professionnel partagé) les

membres du réseau secondaire et primaire (famille, médecin traitant, soignants, etc.) de la personne âgée, 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).

4.1.4 Permanence téléphonique

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

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

	Matin 9h00 à 12h30	Après-midi 12h30 à 16h00
Lundi	HAINAUT OCCIDENTAL	NAMUR
Mardi	BRABANT WALLON	LIÈGE
Mercredi	HAINAUT ORIENTAL	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 (cf.5.1.1).

4.2 Information - Sensibilisation - Formation - Action menée (I.S.F.A.)

Aujourd'hui encore, la maltraitance est une thématique méconnue et mal perçue par le plus grand nombre. La maltraitance est un terme habituellement réduit à des comportements physiques et foncièrement volontaires. Or, la réalité est tout autre.

Un aspect majeur du travail des membres de l'équipe est de mener différentes actions pour permettre de nuancer ces représentations et d'éviter des préjugés réducteurs.

Ce travail passe inévitablement par des démarches régulières pour faire connaître l'A.s.b.l., ses valeurs et sa philosophie d'accompagnement.

Cette présentation de l'Agence se fait à de nombreuses occasions comme par exemple, lors de rencontres de réseaux associatifs, de riverains, d'institutions (de santé, d'hébergement, etc.), de services d'aide juridiques ou judiciaires etc. Il s'agit de toucher les acteurs qui œuvrent dans le champ de la prévention, du soin, de l'accompagnement voire de la répression puisque la maltraitance est une réalité transversale qui concerne autant les professionnels que les proches aidants.

Les intervenants de l'Agence donnent, à toute personne intéressée, une information sur la problématique de la maltraitance des aînés. Cette activité est réalisée notamment, via les séances d'informations, de sensibilisations et les formations ainsi que par des actions proposées par Respect Seniors (cf. 6.3). Ces différentes initiatives sont organisées tant à la demande d'une personne ou d'une institution que de manière proactive par les intervenants de l'association.

Des informations sont aussi diffusées grâce au site Internet de Respect Seniors (cf. 6.4). 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.

4.2.1 Séances I.S.F.A.

À l'occasion de la permanence téléphonique ou par le biais des rencontres réseaux, les professionnels de Respect Seniors reçoivent régulièrement des demandes de personnes intéressées par la problématique. Le public peut être constitué d'aînés, représentants ou non un groupe de seniors, de conseil

consultatif communal, de soignants indépendants ou non, travaillant en institution ou plutôt à domicile ou encore d'étudiants, d'acteurs du monde judiciaire, etc. Parfois, il s'agira dans un premier temps d'informer et de présenter le fonctionnement de l'association, parfois de transmettre de la documentation sur l'A.s.b.l. Dans d'autres cas, il sera spécifiquement question d'en savoir plus sur la problématique et le service, à l'occasion d'une rencontre. Dans ce cadre, une analyse de la demande sera effectuée et permettra de définir avec l'appelant, le type de séance à offrir et son contenu suivant les critères de différenciation qui, pour rappel, avait fait l'objet d'un travail de réflexion en 2013.

Ces caractéristiques identifiées, Respect Seniors proposera ensuite :

➤ 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, comme par exemple : ciné-débat, projet théâtre, mailing, courrier ciblé, etc., 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.).

Les séances et actions menées sont évidemment réalisées en corrélation avec les possibilités organisationnelles des agents psychosociaux (qui travaillent en

binôme dans chaque antenne). Elles s'organisent aussi en fonction des liens créés durant les rencontres réseaux, des intérêts des partenaires, mais aussi selon des objectifs opérationnels que l'antenne s'est fixée. Ces séances et actions menées sont aussi parfois le point de départ de collaborations, soit pour d'autres évènements, soit dans le cadre d'accompagnement de situations de maltraitance.

En 2015, le groupe de travail I.S.F.A. (cf. 7.5.1.2.) a permis à l'équipe de développer des outils d'évaluation au terme des séances de sensibilisation.

Les évaluations permettent entre autres, d'identifier des besoins et d'appuyer de manière objective des demandes de formation ou des changements dans l'organisation de séances avec le demandeur.

Ces évaluations se réalisent tant avec les participants, qu'avec le demandeur de séances, qu'auprès des animateurs. Elles s'effectuent soit par écrit, soit oralement au moment de la séance ou après celle-ci.

4.2.2 Site Internet - www.respectseniors.be

Depuis le 12 mai 2009, Respect Seniors est en mesure de répondre aux sollicitations d'un large public familiarisé à l'outil Internet.

Il s'agit d'un moyen supplémentaire pour atteindre les objectifs de la mission 2 (cf. 4) en répondant ainsi à un souhait d'accès à l'information de plus en plus important. Le site permet de renseigner sur le fonctionnement du service et sur ses missions. Il donne aussi un éclairage sur la problématique et ses nuances. De plus, la facilité d'accès au site donne une visibilité au numéro gratuit de la permanence téléphonique (0800.30.330) ainsi que les coordonnées des différentes antennes. Le site propose encore aux internautes le rapport annuel des activités de l'Agence, ses statistiques ainsi que l'accès à des liens utiles ou aux résultats d'études commanditées par le service.

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 l'année 2015, il semble que cela réponde toujours aux attentes des internautes (cf 6.4).

Enfin, le site permet d'annoncer les activités et les évènements organisés par l'A.s.b.l., que ce soit à son initiative ou en partenariat avec d'autres services.

4.3 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 (cf. 7.1 et 7.2).

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 des formations.

5 FONCTIONNEMENT DE L'ASSOCIATION

5.1 Outils de gestion journalière

5.1.1 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 contacts 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 s'est finalisée fin d'année au sein d'un groupe de travail (cf. 7.5.1.3).

5.1.2 Farde Respect Seniors

Cet outil reprend 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.

5.2 Outils de gestion des ressources humaines

5.2.1 Réunion

Réunion d'équipe :

L'équipe se réunit 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 (informations des instances, activités des antennes, informations juridiques, informations administratives et sociales, reprise de permanence, etc.). 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.

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 et/ou des sensibilisations qui leur posent question. Cette réflexion est menée selon le modèle d'intervision qui 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. 5.2.3).

Réunion par antenne :

Les réunions par antenne traitent de manière locale des points relatifs à l'organisation 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 et d'échanger sur des réflexions générales concernant les situations rencontrées par l'antenne.

Elle est organisée trois fois par an.

5.2.2 Groupe de travail

Dans le but de développer et d'améliorer le travail quotidien du personnel, des groupes de travail se forment sur divers sujets et ceux-ci, constitués d'une partie de l'équipe, approfondissent certaines réflexions pour pouvoir ensuite transmettre le fruit de ce travail à l'ensemble de l'équipe.

Au cours de l'année 2015, neuf groupes de travail ont été effectifs (cf. 7.5).

5.2.3 Formation continue

Dans l'objectif de se perfectionner et d'acquérir de nouvelles compétences, le personnel de l'Agence s'informe et se forme régulièrement de façon individuelle ou collective. Ces moments sont importants pour l'équipe car ces apprentissages permettent d'améliorer les interventions d'aide et de soutien auprès des bénéficiaires ainsi que 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. 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 septante livres. A ce nombre s'ajoute les revues scientifiques, publications diverses, DVD, etc.

Les grands thèmes des formations suivies de manière individuelle par certains membres de l'équipe en 2015 sont les suivants :

➤ les formations à orientation clinique :

C.R.E.A. (Centre de Recherches et d'Etudes Appliquées) : « *Le soin relationnel. Communiquer avec la personne âgée en perte d'autonomie* » ; Sortir de la violence A.s.b.l. : « *Désamorcer les conflits pour plus de qualité et d'efficacité : vers une autre gestion des relations en équipe et avec les bénéficiaires* » ; Médiation A.s.b.l. : « *Prévenir et gérer les conflits par la négociation et la gestion des objections* » ; Praxis : « *Aide aux femmes auteures de violence* » ; CEFORM

A.s.b.l. (Centre d'Etudes et de FORMations) : « *Travail avec les familles : accueil, prise en compte et partenariat avec les familles* ».

➤ les formations à orientation juridique :

L.U.S.S. (Ligue des Usagers des Services de Santé) : « *La loi de 2014 sur l'administration des biens et des personnes - régime de protection des personnes majeures : sensibilisation citoyenne sur les droits des personnes* ».

➤ les formations aux techniques d'animation :

C.F.I.P. (Centre pour la Formation et l'Intervention Psychosociologique) : « *Compléter sa boîte à outils de formateurs* » ; Formapef : « *Gestion mentale* ».

➤ des participations à des colloques et des conférences :

Coordination Sociale : « *Ha ! Ces usagers qui se négligent* » ; Plate-forme de santé mentale de Bertrix : « *Les soins palliatifs* » ; Centre de Prévention du Suicide et d'Accompagnement : « *Prévention du suicide ou suicide assisté* » ; A.C.N. (Association belge des praticiens de l'art infirmier) : « *Autodétermination et Empowerment* » ; C.A.L. Charleroi (Centre d'Action Laïque) : « *Quand sexualité rime avec aînés* » ; Foyer Familial Charleroi : « *Le foyer familial devient « Le 16 ». Les précarités au féminin* » ; GLS S.I.S.D. (Groupement Pluraliste Liégeois - Services Intégrés de Soins à Domicile) : « *Evolution et perspectives de la prise en charge des personnes âgées en perte d'autonomie* » ; I.E.I.A.S. (Institut Européen Interuniversitaire de l'Action Sociale) : « *Le couple tout au long de la vie* » ; Vie@home : « *La Maltraitance des aînés* » ; Femmes Prévoyantes Socialistes Tubize : « *Comment faire face à nos sentiments ambivalents quand le placement de nos proches devient inéluctable* ».

Dans le cadre de la loi sur le bien-être au travail, Respect Seniors a mis en place une nouvelle fonction « Personne de confiance ». Ainsi, deux personnes de l'équipe psychosociale ont suivi un module de formation sur la personne de confiance : Formapef : « *Prévention et gestion des risques psychosociaux* ».

Au niveau collectif

Une formation pour l'ensemble de l'équipe psychosociale a été organisée. Elle avait pour thème : « *Prendre en charge la crise suicidaire chez la personne âgée* » et était organisée par le Centre de Prévention du Suicide et d'Accompagnement (A.s.b.l. Un pass dans l'impasse).

Durant l'année, 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 bénéfice des personnes âgées victimes de maltraitance.

Les thématiques abordées ont été :

- le statut des aidants proches,
- les obligations des enfants vis-à-vis de leurs parents,
- les notions de propriétés et d'usufruits,
- les notions de volontaires et contraintes.

En outre, la juriste a apporté un éclairage juridique dans près de quatre-vingts situations. La plupart des questions posées concernaient la nouvelle loi sur le statut de protection conforme à la dignité humaine, les cohabitations difficiles ainsi que les situations de non-respect des droits en M.R. /M.R.S. D'autres matières ont également été abordées, il s'agit notamment de la contention, de la responsabilité, etc.

5.2.4 Evaluation

Depuis 2013, un processus d'évaluation formative a été implémenté au sein de l'association. Cette année l'ensemble des intervenants psychosociaux a été évalué par la coordinatrice. En 2016, l'ensemble du personnel sera évalué par la direction.

5.3 Outils de communication

5.3.1 Support de communication

Dans le but de faire connaître Respect Seniors au public, des outils de communication ont été développés.

Ceux-ci sont principalement diffusés lors des prestations extérieures : séances d'information, de sensibilisation, de formation, participations aux colloques, aux divers salons, etc.

Actuellement les outils sont : bics, affiches, folders, brochures, loupes, sacs, post-it, ballons et blocs notes.

En plus des demandes effectuées via le site Internet (cf.6.4), des sollicitations parviennent également à l'Agence par courrier électronique ou postal ainsi que via la permanence téléphonique.

5.3.2 Article de presse et parution diverse

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 STATISTIQUE

Les chiffres ci-dessous exposent une partie de l'activité de Respect Seniors au cours de l'année 2015. 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 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.5.1.1).

6.1 Les différents contacts

Tableau 1 : Ensemble des contacts au sein de l'A.s.b.l. Respect Seniors (année 2015)

		Contacts reçus	%	Total des contacts	Nombre de fiches	
Contenu Identifiable	Fiche « maltraitance »	1821	59,76%	3202	747	
	Fiche de liaison	Demandes infos/docs	768	25,20%	2171	540
		Autres	344	11,29%		
Contenu non identifiable		114	3,75%	114	/	
Total		3047	100,00%	5487	1287	

Il est à relever que 5487 contacts au total ont été échangés tout au long de l'année 2015.

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 ce type de fiches, il est intéressant de relever que 3202 contacts (soit 60% 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 1821 contacts, ils en ont donné 1381 et ont réalisé 259 visites de terrain sur l'ensemble de la Région wallonne.

L'ensemble des contacts reçus a donné lieu à la création de 597 nouvelles fiches relatives à une situation où il était ressenti ou craint une maltraitance. Au total 747 situations ont été accompagnées en 2015.

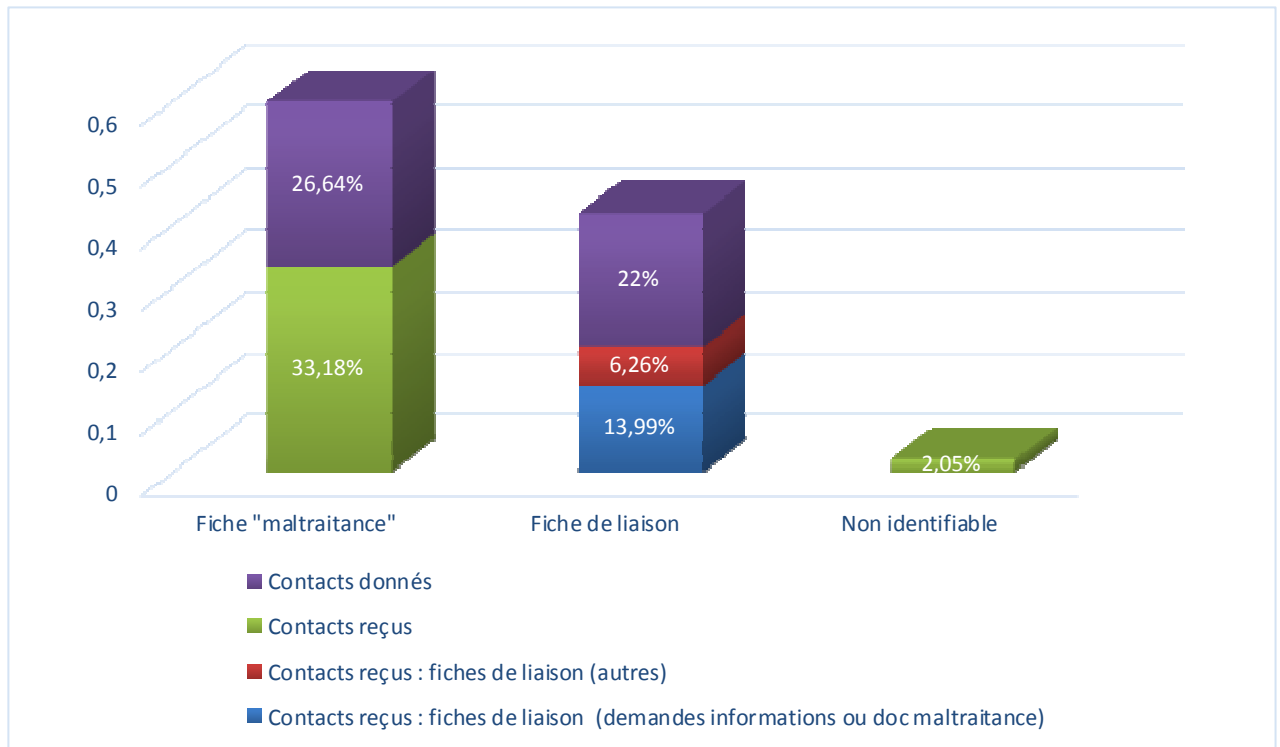
- **une fiche de liaison** fait suite à un contact n'ayant pas de lien avec une situation particulière de maltraitance (constat général, demande de séance d'information sur la question, demande de documentation, etc.).

Durant l'année, l'équipe a reçu 1112 contacts. Parmi ceux-ci, 768 contacts concernaient une demande de séances d'information ou d'envoi de documentation sur la problématique. Ces demandes ont donné lieu à 252 démarches de terrain qui comprennent les rencontres préparatoires des séances ainsi que la réalisation de celles-ci, mais également des rencontres d'étudiants.

Enfin, 344 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 (3,72%).

Graphique 1 : Ensemble des contacts donnés et reçus (N=5487) exprimés en pourcentages au sein de l'A.s.b.l. Respect Seniors (année 2015)



En comparaison à l'année 2014, une augmentation de 390 contacts donnés et reçus par l'A.s.b.l. Respect Seniors est observée pour l'année 2015. 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.

6.2 Fiches en lien avec une situation supposée de maltraitance

6.2.1 Profil des premiers appelants

6.2.1.1 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 2015)

	N = 747 fiches	
Famille	281	37,62%
<i>Aînés qui appellent eux-mêmes</i>	196	26,24%
Professionnel	156	20,88%
Entourage (amis, voisins)	85	11,38%
Autre	20	2,68%
Inconnu	9	1,20%

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 37,62%, entourage non familial (amis, voisins, etc.) 11,38%).

Il est intéressant de noter que plus d'un premier appelant sur quatre est l'aîné concerné (26,24%). 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 d'appel gratuit.

6.2.1.2 Lieu géographique du premier appelant

Tableau 3 : Profil du premier appelant en fonction de la province où il habite (fiches « maltraitance », année 2015)

	N =747 fiches	
Liège	204	27,31%
Namur	135	18,07%
Hainaut oriental	119	15,93%
Brabant wallon	69	9,24%
Autre (Bruxelles, Flandre, France...)	62	8,30%
Luxembourg	59	7,90%
Hainaut occidental	59	7,90%
Inconnu	40	5,35%

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 la province de Liège. Ceci pourrait s'expliquer par la densité de population de la région ainsi que par l'historique de l'antenne de la province de Liège (C.A.P.A.M. créé en 1998).

6.2.2 Profil des aînés décrits comme « victimes »

6.2.2.1 Sexe

Tableau 4 : Répartition en fonction du sexe de l'aîné mentionné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2015)

	N =747 fiches	
Nombre de femmes mentionnées « victimes » lors des appels	520	69,61%
Nombre d'hommes mentionnés « victimes » lors des appels	154	20,62%
Nombre de groupes de personnes mentionnées « victimes » lors des appels	50	6,69%
Inconnu	23	3,08%

Les statistiques ci-dessus révèlent que la majorité des aînés mentionnés « victimes » sont de sexe féminin (520 femmes versus 154 hommes). Enfin, il est à relever que 6,69% des situations concernent des groupes d'aînés tels que des couples ou des résidents d'institutions (M.R., M.R.S.).

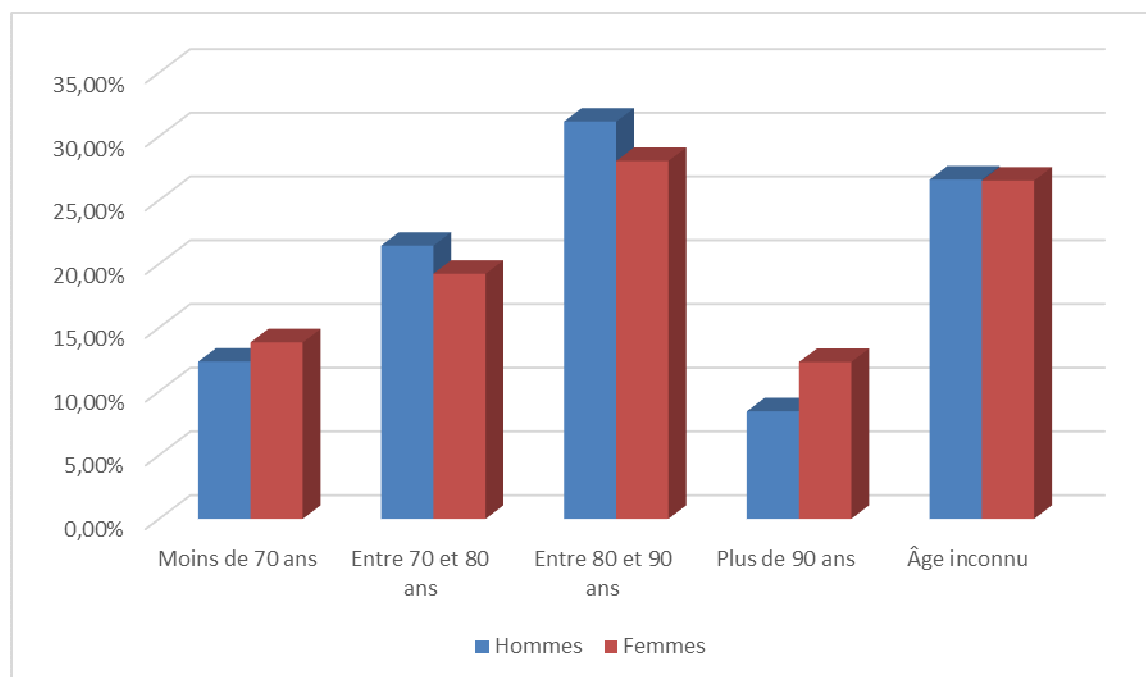
6.2.2.2 Âge

Tableau 5 : Répartition en fonction du sexe et de l'âge de l'aîné renseigné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2015)

	Femmes n = 520		Hommes n = 154		Total N1 = 674 ⁴	
Moins de 70 ans	72	13,85%	19	12,34%	91	13,50%
Entre 70 et 80 ans	100	19,23%	33	21,43%	133	19,73%
Entre 80 et 90 ans	146	28,08%	48	31,17%	194	28,79%
Plus de 90 ans	64	12,31%	13	8,44%	77	11,42%
Inconnu	138	26,54%	41	26,62%	179	26,56%

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 2015)



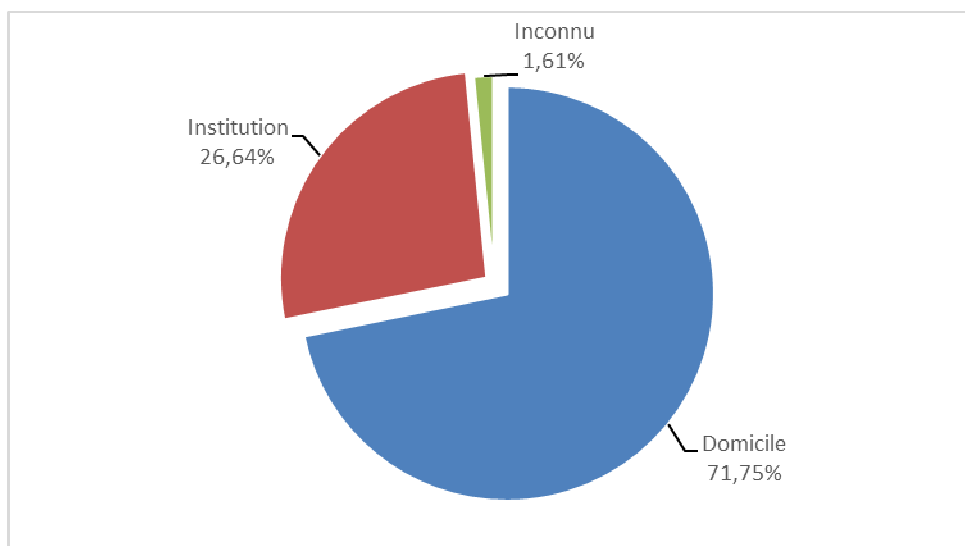
⁴ N1= 674 = 747 (N) - 50 (groupes de personnes) - 23 (inconnus)

6.2.2.3 Lieu de résidence

Tableau 6 : Répartition en fonction du lieu de résidence de l'aîné renseigné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2015)

N = 747 fiches		
Domicile	536	71,75%
Institution	199	26,64%
Inconnu	12	1,61%

Graphique 3 : Proportion en fonction du lieu de résidence de l'aîné renseigné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2015)



Le tableau (6) et le graphique (3) ci-dessus illustrent que près des trois quarts (71,75%) 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 plus 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.

6.2.2.4 Zone géographique

Tableau 7 : Répartition en fonction de la province où habite l'aîné renseigné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2015)

	N =747 fiches	
Liège	224	30%
Namur	140	18,74%
Hainaut Oriental	120	16,06%
Hainaut Occidental	68	9,10%
Brabant wallon	62	8,30%
Luxembourg	57	7,63%
Autre (Bruxelles, Flandre, France...)	55	7,36%
Inconnu	21	2,81%

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

Il est constaté que 7,36% 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.

6.2.2.5 Aînés vivant seuls

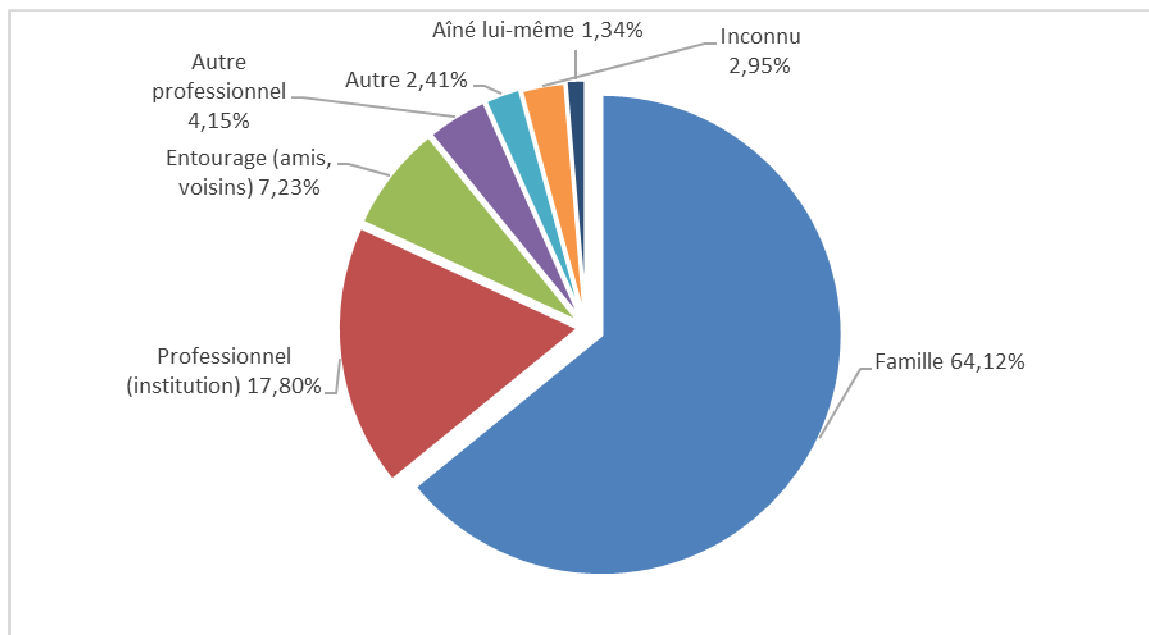
Il est intéressant de relever que dans près d'un quart des situations (23,16%) rapportées auprès des écoutants professionnels, l'aîné vit seul à domicile. Ceci ne signifie pas nécessairement qu'il est isolé socialement.

6.2.3 « Auteur désigné »

Tableau 8 : Répartition de l'« auteur désigné » de maltraitance en fonction de son lien avec l'aîné (fiches « maltraitance », année 2015)

N = 747fiches		
Famille	479	64,12%
<i>Famille : Enfant</i>	301	40,29%
<i>Famille : Conjoint/concubin</i>	85	11,38%
<i>Famille : Petit-enfant</i>	38	5,08%
<i>Famille : Gendre, bru</i>	22	2,95%
<i>Famille : Autre membre de la famille</i>	20	2,68%
<i>Famille : Enfant du nouveau partenaire</i>	7	0,94%
<i>Famille : Neveu, nièce</i>	6	0,80%
Professionnel (institution)	133	17,80%
Entourage (amis, voisins)	54	7,23%
Autre professionnel	31	4,15%
Autre	18	2,41%
Inconnu	22	2,95%
Aîné lui-même	10	1,34%

Graphique 4 : Proportion de l'« auteur désigné » de maltraitance en fonction de son lien avec l'aîné (fiches « maltraitance », année 2015)



Selon les données récoltées au cours des appels, il apparaît que dans 64,12% des situations, c'est un membre de la famille qui est l'« auteur désigné » de

maltraitance et dans 21,95% c'est un professionnel (17,80% professionnel d'une institution, 4,15% 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 ce dernier désigné à la fois « victime » et « auteur » de maltraitance dans 1,34% 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* »⁵.

6.2.4 Forme principale de maltraitance évoquée lors des appels

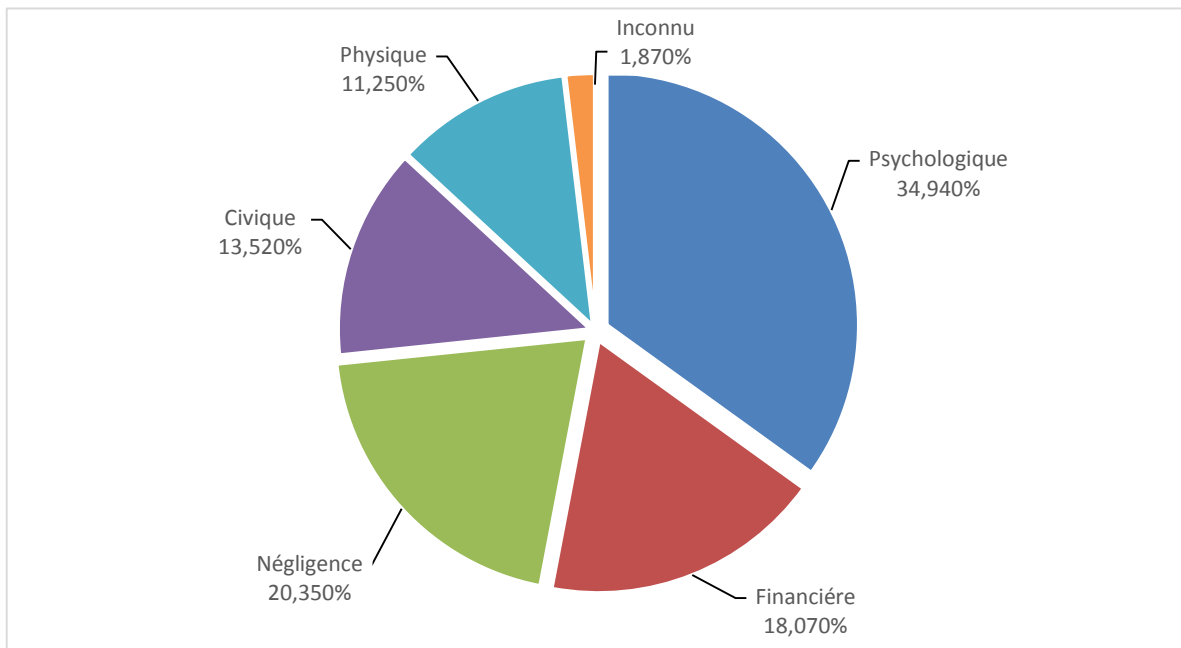
Tableau 9 : Répartition de la principale forme de maltraitance évoquée (fiches « maltraitance », année 2015)

	N = 747 fiches	
Psychologique	261	34,94%
Négligence	152	20,35%
Financière	135	18,07%
Civique	101	13,52%
Physique	84	11,25%
Inconnu	14	1,87%

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

⁵ 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 2015)



Les données recueillies montrent que les maltraitances psychologiques et les négligences représentent plus de la moitié des principales formes de maltraitance évoquées lors des appels (34,94% et 20,35%).

Les maltraitances physiques, souvent relayées par les médias, constituent 11,24% des situations évoquées lors des contacts.

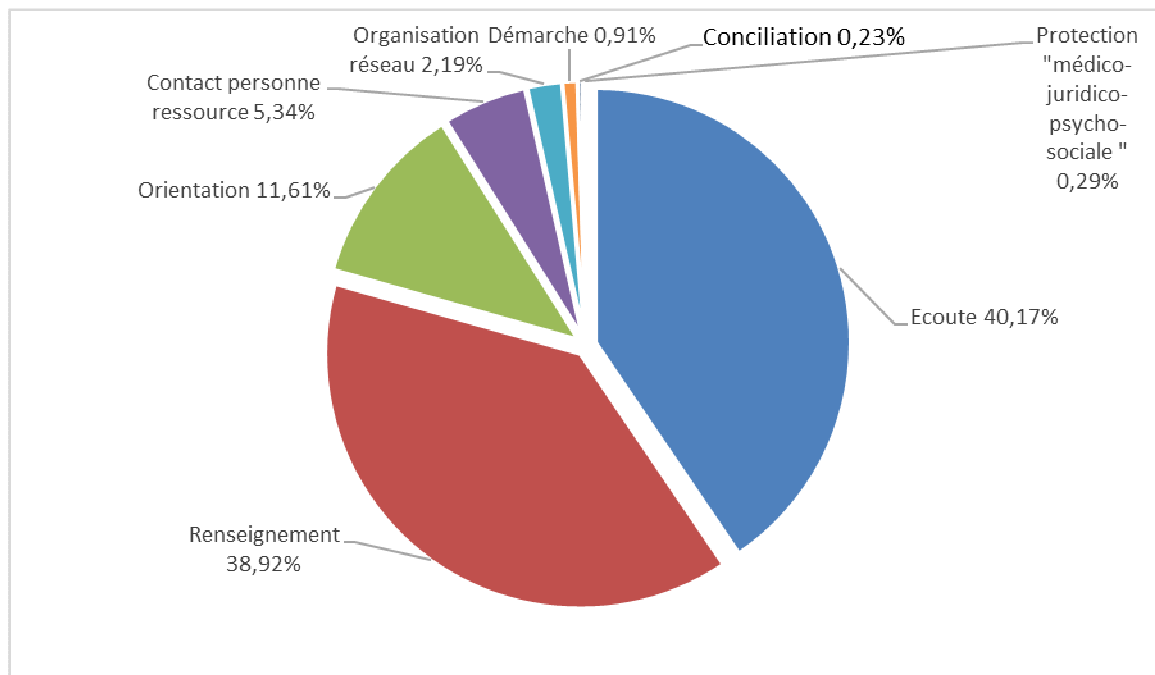
6.2.5 Pratique psychosociale

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 2015)

N2 = 6927 pratiques		
Écoute	2806	40,51%
Renseignement	2696	38,92%
Orientation	804	11,61%
Contact personne ressource	370	5,34%
Organisation réseau	152	2,19%
Démarche	63	0,91%
Protection « médico-juridico-psycho-sociale »	20	0,29%
Conciliation	16	0,23%

Graphique 6 : Proportion des différentes pratiques réalisées au cours de l'accompagnement psychosocial (fiches « maltraitance », année 2015)



Le graphique ci-dessus (6) illustre que l'écoute ainsi que le renseignement 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. 4.1.3).

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 cette année, les 747 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 2015)

Type A	36	4,82%
Type B	608	81,39%
Type C	103	13,79%
Total	747	100,00%

6.3 Fiches en lien avec des séances de prévention

Durant l'année, les intervenants de Respect Seniors ont animé de multiples séances d'information, de sensibilisation ou de formation autour de la problématique de la maltraitance des aînés. Cela représente 205 séances réparties sur plus ou moins 602 heures d'animation.

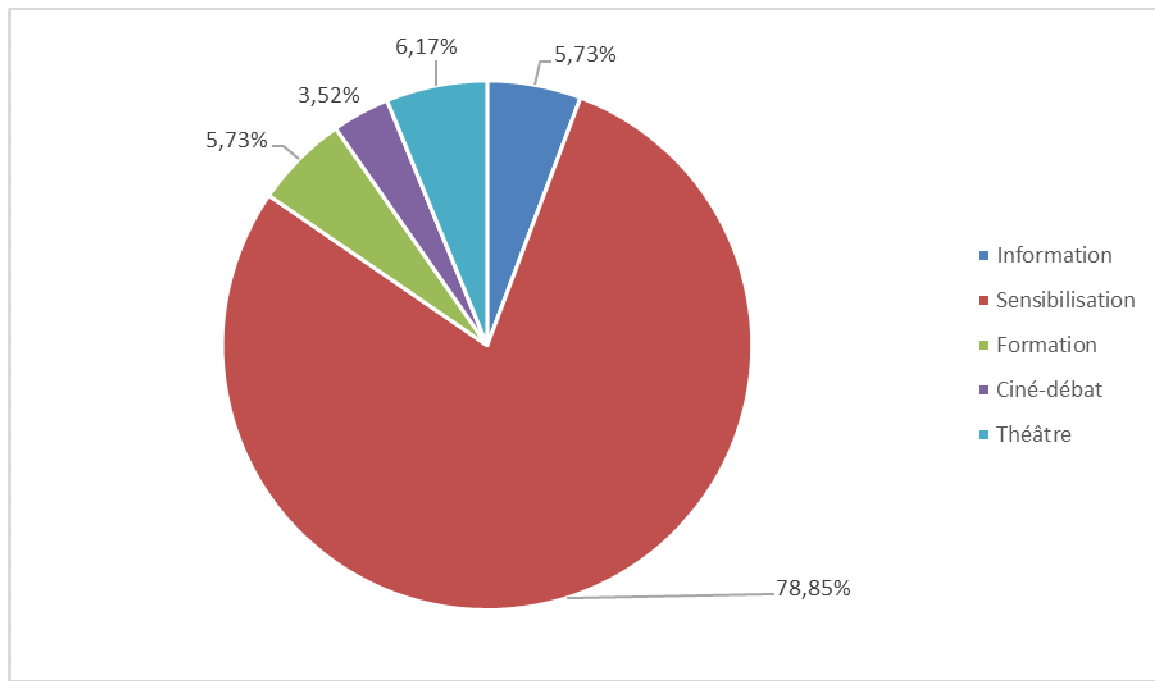
En reprenant les différentes séances de prévention (information, sensibilisation, formation, ciné-débat et théâtre), c'est environ 5578 personnes qui ont reçu l'explication concernant le fonctionnement de l'A.s.b.l. Respect Seniors, la définition et les principales formes de maltraitance commises à l'encontre des aînés.

Les statistiques suivantes ne tiennent pas compte des nombreuses participations de Respect Seniors à divers évènements comme la tenue de stands, de salon (cf. 7.3.8) ou de son colloque.

Tableau 14 : Répartition des séances de prévention en fonction de leur type (nombre de séances et de participants, année 2015)

	Nombres de séances	Nombres de personnes
Information	13	197
Sensibilisation	179	2554
Formation	13	162
Ciné-débat	8	290
Théâtre	14	2375
Total	227	5578

Graphique 7 : Répartition en pourcentage du type de prévention réalisé (année 2015)



Le graphique (7) ci-dessus illustre que les sensibilisations représentent plus de trois quarts des séances de prévention réalisées par les intervenants de Respect Seniors.

Le graphique (8) ci-dessous illustre que ce sont les sensibilisations qui permettent de toucher le plus de personnes avec 45,79%, suivi par les représentations théâtrales avec 42,58%. Ces dernières permettent de toucher un plus grand nombre de personne en une seule représentation.

Graphique 8 : Proportion du nombre de personnes sensibilisées en fonction du type de prévention réalisé (année 2015)

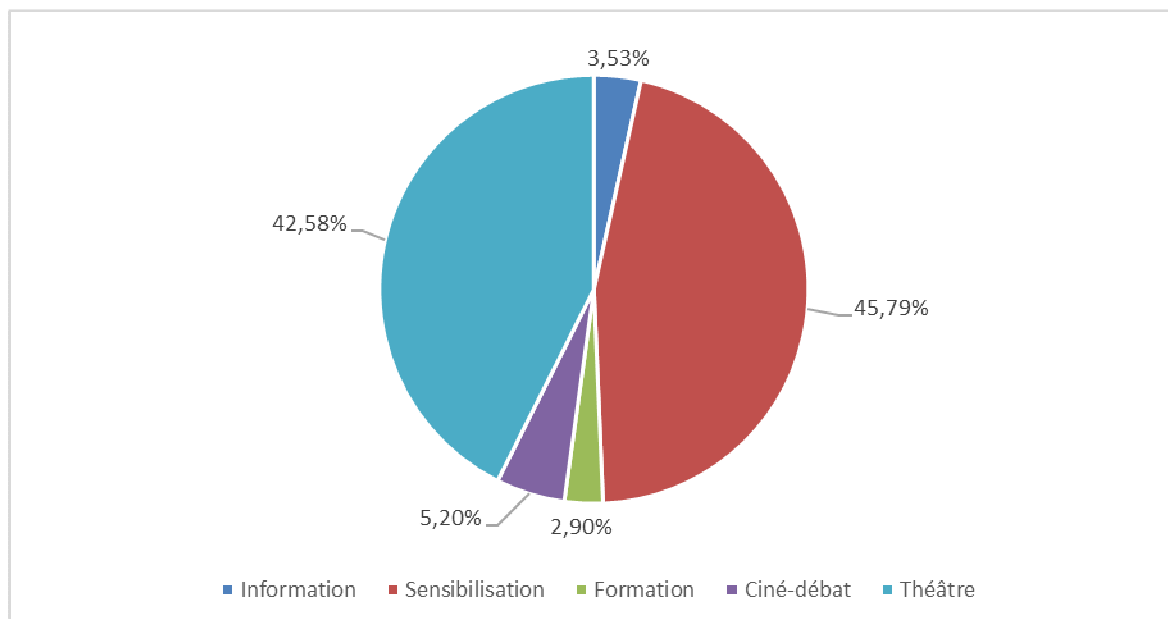
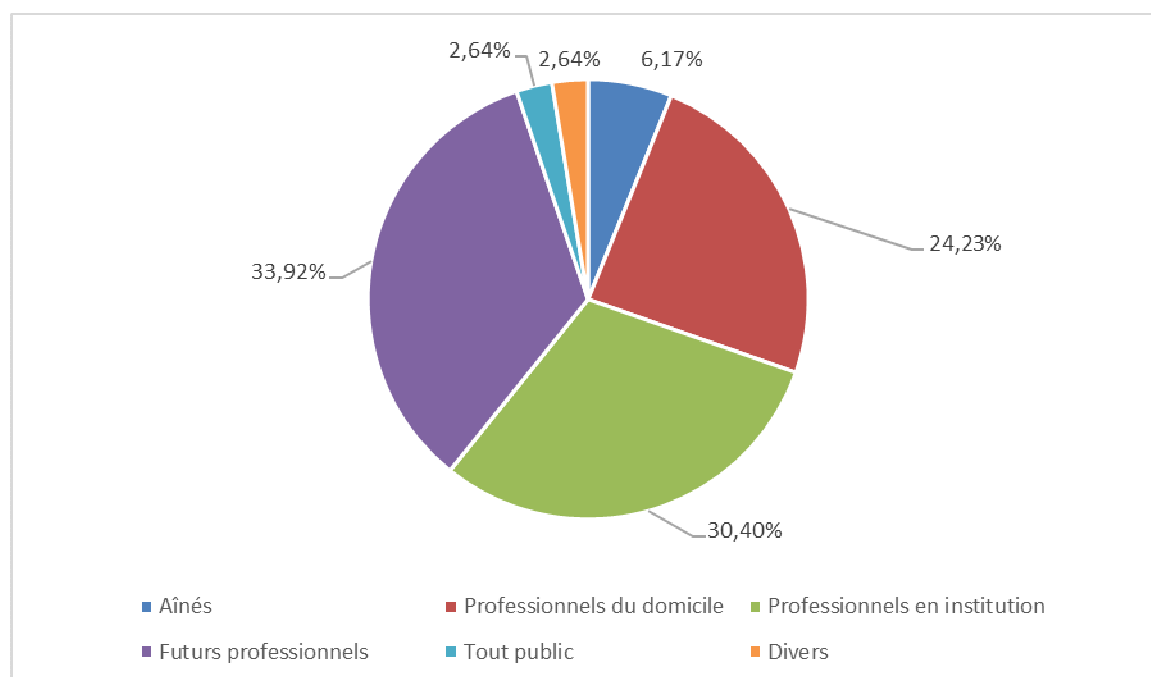


Tableau 15 : Répartition des séances de prévention en fonction du type de public (année 2015)

	Information	Sensibilisation	Formation	Ciné-débat	Théâtre
Aînés	3	2	0	5	4
Professionnels du domicile	1	46	6	0	2
Professionnels en institution	2	67	5	0	3
Futurs professionnels	3	62	2	0	2
Tout public	0	1	0	3	2
Divers	4	1	0	0	1
Total	13	179	13	8	14

Graphique 9 : Proportion du public en fonction du type de prévention réalisé (année 2015)



Le tableau (15) et le graphique (9) ci-dessus témoignent que ce sont les futurs professionnels qui sont le plus concernés par les séances de prévention avec 33,92% suivi de près par les professionnels en institution, 30,40%. Tous les professionnels confondus, institution et domicile, représentent plus de la moitié (54,63%) du public visé par les séances de prévention.

Tableau 16 : Répartition des séances de prévention en fonction des antennes (année 2015)

	Information	Sensibilisation	Formation	Ciné-débat	Théâtre	Total
Brabant wallon	2	15	2	2	2	23
Hainaut occidental	0	58	5	1	1	65
Hainaut oriental	1	27	2	1	2	33
Namur	2	23	0	0	4	29
Liège	6	39	2	0	2	49
Luxembourg	2	17	2	4	3	28
Total	13	179	13	8	14	227

Le tableau (16) ci-dessus représente le nombre et le type de séances de prévention réalisées par zone géographique.

6.4 Analyse de la fréquentation du site Internet

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

Au cours de l'année, une fréquentation de 19 253 visiteurs pour 23 695 visites est comptabilisée.

Tableau 12 : Fréquentation du site Internet sur base mensuelle (année 2015)

Mois	Visiteurs différents	Visites	Pages
Janvier	738	1078	3811
Février	938	1230	3787
Mars	1451	1827	5078
Avril	1494	1992	5802
Mai	2585	3036	6239
Juin	2993	3551	6384
Juillet	2375	2644	4592
Août	1530	1746	3713
Septembre	1387	1704	4515
Octobre	1279	1663	4502
Novembre	1398	1894	5413
Décembre	1085	1330	2839
Total	19 253	23 695	56 675

Tableau 13 : Moyennes mensuelles de fréquentations du site Internet (année 2015)

Respect Seniors	Moyenne mensuelle 2015
Nombre de visiteurs différents	1604
Nombre de visites	1975
Durée moyenne des sessions	0 :01 :58

Durant l'année, les pages du site Internet les plus visitées étaient d'une part, la page relative aux antennes de Respect Seniors, la page de contact et celle relative aux missions de Respect Seniors (4607 visites) et d'autre part, la page relative au colloque du 15 juin (2261 visites) et celle définissant la maltraitance des aînés en ce compris les formes (2199 visites).

Le site Internet offre la possibilité de télécharger certains documents. Cependant, les téléchargements ont été très limités cette année.

En outre, 507 folders, 209 brochures et 55 affiches, ont été envoyés suite aux demandes effectuées via le site.

6.5 Constats généraux sur les statistiques

Les éléments suivants reprennent, de manière synthétique, les tendances générales des données statistiques 2015.

Durant cette année, les intervenants de Respect Seniors ont échangé au total 5487 contacts.

Un peu moins de deux-tiers d'entre eux (3202) étaient relatifs à une situation supposée de maltraitance, 1112 étaient en lien avec une fiche dite de liaison et 114 étaient à contenu non identifiable (cf. 6.1).

A propos des situations supposées de maltraitance :

Les intervenants de Respect Seniors ont accompagné 747 situations supposées de maltraitance durant cette année.

Il est à noter que, quelle que soit la forme de maltraitance évoquée lors de ces appels, le dénominateur commun de ces situations est d'ordre relationnel. En effet, la relation établie entre l'aîné et l'« auteur désigné » de comportement maltraitant est habituellement mise à mal.

Comme les années précédentes, c'est majoritairement la famille de la personne âgée concernée par la situation qui contacte le service (37,62% des situations). Dans 26,24%, l'aîné lui-même contacte l'Agence, ce qui permet d'atteindre l'objectif recherché par les intervenants qui consiste à avoir un contact direct avec l'aîné concerné (afin qu'il puisse exprimer lui-même son ressenti et ses souhaits d'aide).

Au niveau du profil de l'aîné, une majorité de femmes sont décrites « victimes » de maltraitance (69,61%). Cette tendance est identique aux années précédentes.

Au sujet de l'âge, le service est essentiellement contacté pour des aînés (tant des hommes que des femmes) de 80 à 90 ans (28,79%) et de 70 à 80 ans (19,73%). Il est à constater que la tranche d'âge des plus de 90 ans est passée de 11,42% en 2015 contre 9,37% l'année précédente. Cependant, il y a un nombre important d'inconnues dans cette séquence car c'est une donnée qu'il est parfois difficile de récolter auprès des appelants.

Le lieu de résidence de la personne âgée « victime » est principalement le domicile (71,75%). Il faut tout de même noter que le nombre de situations pour laquelle l'aîné vit en institution (26,64%) a presque augmenté de 5% par rapport à 2014.

Les données au sujet de l'« auteur désigné » de comportement maltraitant mettent en avant que c'est un membre de la famille dans 64,12% des cas. Parmi ces derniers, 40,29% des « auteurs désignés » sont les enfants.

Dans les autres cas, 17,8% sont représentés par les professionnels en institution et 4,15% par les professionnels hors institution. Ce qui est en légère diminution par rapport à 2014.

La forme de maltraitance principalement évoquée est, tout comme l'année dernière, la maltraitance psychologique (34,94%) : menaces proférées à l'encontre de l'aîné, contrôle ou abus d'autorité, conflits familiaux ou défaut de communication, etc. Ensuite, ce sont les négligences (20,35%) qui sont le plus représentées. Celles-ci sont relayées généralement par un tiers qui exprime la plupart du temps des craintes quant au contexte de vie, de prise en soins de l'aîné ou pointe l'organisation ou le fonctionnement d'un service ou d'une institution. Cela représente un changement par rapport aux années précédentes car la maltraitance financière (18,07%) est maintenant en 3^{ème} position et plus en seconde.

Il est à noter que les appels d'aînés qui expriment plus globalement un mal-être, sans pointer de manière spécifique une situation de maltraitance, sont repris dans les fiches qualifiées de « liaison ». Cette classification n'empêche évidemment pas les intervenants psychosociaux d'apporter une écoute toute particulière à ces appels et de chercher avec l'appelant les pistes ou les services qui pourront être appropriés à la situation.

À propos des appels répertoriés en « fiches de liaison » :

La réalisation d'actions de prévention à la maltraitance envers les aînés représente une part importante du travail des intervenants de Respect Seniors.

C'est donc au total 5578 personnes qui ont été sensibilisées à la problématique cette année, en plus grand nombre des professionnels (2554) et des étudiants (1452), mais aussi des aînés ainsi que le grand public en général.

Ainsi, au cours de l'année, 179 sensibilisations, qui ont regroupé 2554 personnes, ont été réalisées par les différentes antennes de l'Agence, 13 séances d'informations, rassemblant 197 participants ; et 162 personnes ont été formées lors de 13 formations.

Les intervenants réalisent aussi des actions visant à sensibiliser un large public. De nombreux ciné-débats ont été réalisés durant cette année, rassemblant 290 personnes. La pièce de théâtre « Vieillesse Ennemie ! » a été jouée auprès de 2375 personnes lors de 14 représentations.

7 ANALYSE QUALITATIVE

Dans le cadre de ses missions, l'A.s.b.l. a réalisé de nombreuses activités durant l'année 2015. 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.

7.1 Axe international

7.1.1 *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.

7.1.2 *AGE Platform Europe*

Membre depuis 2010 et statutairement membre actif depuis 2011, Respect Seniors participe aux Assemblées Générales et reste attentive aux réflexions et développements européens en matière de vieillissement. Pour cette année, l'Assemblée Générale a eu lieu les 18, 19 et 20 novembre à Bruxelles.

7.1.3 *Collaboration avec l'université de Sherbrooke - Québec - Canada*

Depuis maintenant cinq 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 entre 2012 et 2015 subsidiées par Wallonie-Bruxelles International.

En 2015, l'A.s.b.l. a accueilli une stagiaire étudiante à la maîtrise en service social de l'Université de Sherbrooke, également auxiliaire de recherche à la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées. Ce stage s'est déroulé du 14 septembre au 20 novembre au siège de l'association. Au-delà des objectifs d'apprentissage inhérent au stage, un objectif d'intervention avait été formulé : « ...L'objectif général est d'amener un élément nouveau aux séances de sensibilisation en y incluant le concept d'âgisme. Pour ce faire, quelques énoncés du quiz factuel sur le vieillissement-version québécoise seront ciblés et intégrés aux séances de sensibilisation de l'organisme. »

7.2 Axe national

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

Le 16 juin, Respect Seniors et le S.E.P.A.M. (Service d'Écoute pour Personnes Âgées Maltraitées, notre homologue bruxellois francophone), ont pris l'initiative d'organiser, au Centre Culturel de Woluwe-Saint-Pierre, une matinée de réflexion sur le respect des aînés, intitulée « *Vieillir, n'est pas du théâtre* ». Cette matinée a été organisée avec la collaboration d'associations de seniors Enéo, Espace Seniors et la Ligue Libérale des Pensionnés.

Avec le concours de la troupe « Alvéole Théâtre », quatre saynètes de la pièce « Vieillesse Ennemie ! » ont été jouées, afin de permettre un temps d'échanges et de questionnements sur la thématique de la maltraitance des aînés. Les échanges après chaque saynète étaient menés conjointement par des professionnels de Respect Seniors et du S.E.P.A.M. Cette particularité a permis de mettre en évidence les fonctionnements respectifs de ces deux associations, mais aussi de mettre en lumière leurs similitudes dans l'approche et l'accompagnement de ces situations complexes. Le public, de près de quatre cents personnes, était composé d'aînés et de professionnels des régions bruxelloise et wallonne. La Ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargée de l'Aide aux personnes, était également présente lors de la matinée pour apporter son soutien à cette initiative.

7.3 Axe régional

7.3.1 L'A.s.b.l. Aidants proches

7.3.1.1 Semaine des Aidants Proches

Cette année, s'est déroulée la seconde édition de la Semaine des Aidants Proches du 5 au 11 octobre.

Cette action visait à mettre en avant le rôle de l'aidant proche, rôle qui serait endossé par 9% de la population selon l'O.M.S.⁶

Durant cette semaine, les associations et services participants ont proposé des activités à destination des aidants proches, des professionnels mais aussi et surtout, à destination du grand public susceptible d'être un jour amené à aider un proche.

Ces activités se sont déroulées sur tout le territoire de la Wallonie et sur la Région de Bruxelles Capitale. Cette année plus de septante activités ont été organisées.

Respect Seniors a soutenu cette action en élargissant ses horaires de permanence de 9h à 18h au lieu de 16h habituellement.

De plus, certaines antennes ont organisé un ciné-débat durant cette semaine, ce qui leur a permis d'aborder cette thématique ainsi que de reconnaître la place de l'aidant proche (cf. 7.4.6).

7.3.1.2 Assemblée Générale de l'A.s.b.l. Aidants Proches

Cette année encore, Respect Seniors a participé à l'Assemblée Générale de l'A.s.b.l.

7.3.2 Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées

Le colloque de Respect Seniors, qui se tient tous les deux ans, avait cette année comme thématique « *Entre volonté et intérêt des aînés et des professionnels : Quel respect pour les seniors ?* ».

Respect Seniors accompagne les aînés mais aussi les professionnels dans le cadre de situations de maltraitance. Force est de constater qu'entre la volonté et l'intérêt de chacun, les visions varient parfois.

⁶ <http://www.semaineaidantsproches.be/>, consulté le 15 janvier 2016.

En effet, la maltraitance peut être perçue de manière bien différente par l'aîné, son entourage, ou encore les professionnels. Dès lors, cette journée fut l'occasion d'un partage autour des questions suivantes :

- Comment, en tant que professionnels, respecter la volonté de l'aîné dans les situations où les choix de celui-ci ne vont pas dans son intérêt selon l'intervenant ?
- L'intérêt ou la volonté de l'aîné doivent-ils primer dans les réflexions et les analyses des professionnels ?
- Comment travailler ensemble en respectant chaque discipline et surtout en respectant le choix de l'aîné ?

Ces questions, non exhaustives, furent les prémises de débats et d'échanges nombreux. La première partie de la journée fut consacrée à des présentations par différents orateurs, sur des aspects relatifs à l'intérêt et/ou la volonté de l'aîné et des professionnels (Les professionnels sont-ils toujours ceux qui savent ? Est-ce que l'intérêt de l'aîné est le même que celui du professionnel ? etc.).

Ces présentations furent suivies d'une table ronde réunissant différents professionnels des mondes juridiques, médicaux et psychosociaux qui eurent l'occasion de croiser leurs regards afin de tenter d'arriver à une vision commune susceptible d'être partagée avec l'aîné.

Cet événement, qui a eu lieu à la Marlagne à Wépion, a rassemblé plus de trois cents participants, essentiellement des professionnels d'institutions et du domicile.

Lors de ce colloque, différentes associations ont tout comme Respect Seniors, tenu un stand. Ainsi, les services ACCOORD, Aidants Proches, ANA (Avec nos aînés), C.S.D., Énéo, Espace Seniors, Le Bien Vieillir, N° vert A.W.I.P.H, Senoah, S.E.P.A.M., Télé Accueil, Vie@home ont eu l'occasion de présenter leur service aux participants du colloque.

7.3.3 Senoah (anciennement Infor Homes Wallonie)

En 2015, différentes A.s.b.l. (Le Bien Vieillir, Senoah, Infor-Homes Bruxelles, Respect Seniors et Vie@home) se sont réunies afin de travailler ensemble à une clarification des notions de sécurité, de liberté et de responsabilité dans les institutions d'hébergement de personnes âgées. C'est pourquoi, les juristes de ces différentes A.s.b.l. se sont rencontrés à plusieurs reprises. Le travail de réflexion se poursuivra durant l'année 2016.

7.3.4 Plate-forme violences intrafamiliales

L'Agence est représentée à l'heure actuelle au sein des Plates-formes violences intrafamiliales dans différents arrondissements de la Région wallonne, à savoir les Plates-formes de Charleroi, Chimay, Dinant, Liège, Lobbès, Namur 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 aînés vivant les mêmes difficultés.

7.3.5 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 six saynètes évoquant des situations de maltraitance au domicile et en institution. Deux conventions (de dix et de seize représentations) ont été signées en 2015.

Quatre représentations complémentaires ont été réalisées en dehors de ces conventions.

7.3.6 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 ». En fonction des agendas et de l'activité de l'association, les représentants de Respect Seniors ont pu assister à six réunions sur les dix planifiées en 2015.

7.3.7 Conseil Consultatif Régional

En 2014, Respect Seniors a mis en place un Conseil Consultatif afin d'alimenter un 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 réunit une ou deux fois par an et remet des avis, des conseils ou réalise des regards croisés dans le but d'améliorer l'ensemble des actions et démarches de l'A.s.b.l.

Le 25 juin une rencontre a eu lieu dont l'objectif était de réfléchir et d'enrichir le projet de l'association relatif à la mise en place d'une évaluation systématique des sensibilisations proposées.

7.3.8 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.

Le **27 février**, l'antenne du Hainaut occidental a tenu un stand lors la journée d'échanges, « *Prendre soin des soignants et des accompagnants* », organisée à Tournai dans le cadre des 40 ans de l'A.C.I.S. par la régionale de l'Association Chrétienne des Institutions Sociales et de Santé du Hainaut occidental. Un grand nombre de professionnels hospitaliers, de maisons de repos, du domicile et de l'enseignement, venant de toutes la Région wallonne étaient présents et ont pu recevoir une information concernant Respect Seniors et sur la problématique de la maltraitance envers les aînés. Respect Seniors a eu l'occasion de se faire connaître auprès de ce public en distribuant notamment des bics, loupes, folders, brochures, blocs notes. Ces rencontres furent également l'occasion d'aborder la mission de prévention et de proposer des séances de sensibilisation aux personnes intéressées.

La deuxième édition du salon professionnel « *Soins et Santé* » s'est déroulée à Namur Expo les **6 et 7 mars**, réunissant plus de 170 exposants et plus de 3927 visiteurs professionnels du secteur de la santé et de l'aide aux personnes. Associations et fédérations sectorielles étaient à nouveau présentes, ce qui a permis de rencontrer de nombreux membres du réseau.

Cette participation a eu lieu grâce à une collaboration avec le Service Public de Wallonie (SPW-DG05). La visibilité de ce salon s'accroît d'année en année, et la participation des antennes des provinces de Namur et de Liège ainsi que de la coordination et de la direction tout au long des deux journées du salon ont permis de rencontrer de nombreux visiteurs ; tout public, professionnels ou encore futurs professionnels qui n'ont pas manqué de reprendre contact avec les différentes antennes par la suite.

De nombreuses conférences de qualité auxquelles les intervenants de Respect Seniors ont pu assister, étaient également proposées.

A l'occasion de la journée annuelle « *Soignons notre diversité* », l'hôpital de la Citadelle a convié l'antenne de la province de Liège à tenir un stand parmi d'autres associations le **20 mars**. Il y avait à disposition du public : folders, brochures et bics.

Cela a permis de toucher un public varié (personnes hospitalisées, visiteurs et professionnels des soins).

Dans le cadre d'un salon d'information sur le handicap et la vieillesse intitulé « *4 jours pour changer le regard sur la vieillesse et le handicap* » organisé au sein de

de la ville de Rochefort, deux antennes se sont mobilisées pour tenir un stand au Centre Culturel des Roches le **dimanche 26 avril**. En effet, l'antenne de la province de Namur s'est adjointe à celle du Luxembourg pour répondre aux sollicitations des visiteurs et les informer sur le fonctionnement de Respect Seniors. L'idée étant ici de pouvoir répondre au mieux aux demandes des visiteurs dont certains venaient de la province limitrophe.

Suite aux contacts pris par les intervenantes de l'antenne du Hainaut oriental avec les différentes équipes des Plans de Cohésion Sociale, elles ont été invitées à participer au salon des seniors de la ville de Binche le **29 avril**. Ce fut l'occasion de faire connaître aux aînés de cette commune l'existence de l'A.s.b.l., ses missions, de distribuer des outils de communication qui permettent une plus grande visibilité de Respect Seniors ainsi que de faire connaissance avec d'autres partenaires du réseau.

Le **4 juin**, l'antenne de la province du Brabant wallon a tenu un stand à l'occasion du premier salon des aînés de Tubize. Ce salon était organisé à l'initiative du Conseil Consultatif Communal des Aînés et a mobilisé des professionnels de maison de repos, des acteurs hospitaliers, du domicile et des aînés. Ce fut l'occasion pour l'antenne d'une part, de transmettre de la documentation sur Respect Seniors auprès du public mobilisé et d'autre part, de faire des rencontres avec des partenaires du réseau.

Le **29 septembre**, l'antenne brabançonne a tenu un stand lors de la journée « *Regards croisés de professionnels sur les personnes vieillissantes* » qui s'est déroulée à Wavre. Ce colloque était destiné aux professionnels concernés par la santé psycho-médico-sociale et l'accompagnement de la personne vieillissante en Brabant wallon (cf. 7.4.8.1).

Un stand a été tenu par l'antenne luxembourgeoise lors de la semaine du **1^{er} octobre** consacrée à la personne âgée, organisée par la Province du Luxembourg. Le stand a été essentiellement visité par des professionnels, étudiants et a permis aux intervenantes de rencontrer les professionnels du réseau.

L'antenne namuroise a participé au Salon Santé et Bien-être à Sambreville et tenu un stand le week-end des **3 et 4 octobre**.

Ce salon a permis de rencontrer à la fois un public familial et un public de professionnels, que cela soit dans un but d'information ou dans un but de rencontre de réseau avec l'ouverture de nouvelles collaborations. C'est ainsi que la commune de Fosses-la-Ville a demandé à l'antenne de pouvoir participer à leur prochain salon organisé par le P.C.S. les 16 et 17 avril 2016.

Les intervenantes psychosociales des deux antennes du Hainaut ont eu l'occasion de tenir un stand les **8 et 9 octobre** à l'occasion du 5^{ème} colloque wallon des soins palliatifs : « *Soins palliatifs ... émois dans tout ça ?!* ». En plus de la distribution d'outils de communication permettant d'informer les quatre cent cinquante professionnels présents de l'existence de l'A.s.b.l., ce fut aussi l'occasion de nombreux et riches échanges autour de la problématique de la maltraitance.

Comme les années précédentes, l'antenne luxembourgeoise a tenu un stand lors du Salon 1001 familles à Marche-en-Famenne qui se tenait le weekend des **10 et 11 octobre**. Ce salon, dédié à la famille, a rassemblé pas moins de huit mille visiteurs.

Les **13, 14 et 15 novembre**, l'antenne du Hainaut occidental a participé à la première foire commerciale organisée à Tournai. L'antenne a tenu un stand durant les trois journées. Cet événement a permis de faire connaître Respect Seniors auprès d'un large public en distribuant des bics, loupes, folders, brochures et blocs notes. Ces rencontres furent également l'occasion d'aborder la mission de prévention et de proposer des séances de sensibilisation aux personnes intéressées.

7.4 Axe par antenne

7.4.1 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.

Cette année, l'**antenne de la province du Brabant wallon** a décidé d'élargir son comité ressource et d'inviter des professionnels des milieux institutionnels et juridiques. Ces derniers ont répondu favorablement à l'invitation. Une rencontre, organisée en novembre, a été l'occasion d'accueillir les nouveaux participants et d'y présenter l'évolution de la méthodologie ainsi que l'outil « En Mains - Respect Seniors ».

Deux réunions ont été organisées par **l'antenne du Hainaut occidental**. La première le 10 mars, l'objectif était d'ouvrir le comité à de nouveaux membres venant d'horizons différents afin de renforcer sa fonction consultative de soutien et d'accompagnement. L'antenne a présenté la nouvelle méthodologie de Respect Seniors au travers d'une vignette clinique. La deuxième séance, le 1^{er} octobre, a permis de prolonger la réflexion autour de la méthodologie et de présenter l'outil « En Mains - Respect Seniors » en collaboration avec le directeur et la coordinatrice.

L'antenne du Hainaut oriental a souhaité intégrer d'autres membres au C.R.L., et ce, afin que d'autres secteurs ou professions soient représentés.

La première rencontre a eu lieu en juin. Elle a été l'occasion d'accueillir les nouveaux participants, d'explicitier le cadre de ces C.R.L. et de présenter la méthodologie élaborée par l'A.s.b.l.

En novembre, la deuxième rencontre a été l'occasion pour les deux intervenantes psychosociales de présenter des situations qui leur posent question à l'aide de vignettes cliniques. Ces dernières mettaient en avant le fait que l'aîné exprime le côté invivable pour lui de la situation et qu'il s'attend à ce que ça s'arrête comme par magie. Le temps de préparation de cette rencontre ainsi que les nombreux échanges durant celle-ci ont permis d'envisager différemment les situations rencontrées et d'ouvrir à d'autres pistes potentielles de travail tant au niveau de l'accompagnement des aînés qu'au niveau du positionnement professionnel des intervenantes.

Les moments conviviaux et d'échanges sont appréciés par les différents membres qui sont en attente d'au moins deux rencontres annuelles.

Le 26 octobre, **l'antenne de la province de Liège** a organisé une réunion avec son C.R.L. portant sur l'évolution de la méthodologie de Respect Seniors à travers l'outil « En Mains - Respect Seniors ». Cette rencontre avait pour objectifs d'apporter une meilleure compréhension de la méthodologie ainsi que de partager un outil de réflexion. Suite à cette présentation, de nombreux échanges entre membres ont eu lieu.

En 2015, **l'antenne de la province du Luxembourg** a réuni à deux reprises les membres de son Comité ressource local.

Le 3 février, les intervenantes ont abordé une situation analysée au travers de l'outil « En Mains - Respect Seniors » en lien avec sa méthodologie. Cette rencontre a permis de présenter aux membres du C.R.L. la méthodologie de l'Agence qui a été retravaillée dernièrement, ainsi que l'utilisation de l'outil.

Le 1^{er} décembre, les membres du C.R.L. se sont réunis autour du thème : « *Domicile ou institutionnalisation... Comment choisir ?* ».

Chacun des thèmes présentés a suscité de nombreux et riches échanges.

Au vu des changements au sein des intervenantes de l'**antenne de la province de Namur**, à savoir un passage à mi-temps et l'engagement d'une nouvelle assistante sociale, l'antenne n'a pas organisé de réunion formelle cette année.

L'antenne a pu néanmoins compter sur l'aide précieuse des membres de son comité ressource local notamment dans la sollicitation d'un de ses membres lors de la tenue du colloque de Respect Seniors. En effet, l'avocate / administratrice de biens du C.R.L. a pris la parole au sein de la table ronde de l'après-midi du 15 juin. D'autre part, les intervenantes de l'antenne ont pu solliciter les membres du Comité pour pouvoir bénéficier de différents éclairages dans la gestion de situations délicates.

7.4.2 Théâtre-débat

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

A l'occasion d'un changement de nom, le service V.A.D. Namur (Vivre à domicile en province de Namur) ancien Namur assistance, a souhaité co-organiser une pièce de théâtre le **5 mai**. La préparation de ce projet a permis que le travail en réseau et la connaissance mutuelle entre partenaires soient réactivés.

La représentation a attiré un grand nombre de participants avec un public mixte constitué d'étudiants et d'aînés. D'une part, cette réactivation du réseau a permis l'ouverture de plusieurs dossiers par la suite. En effet, l'antenne a pu proposer l'introduction de services de coordination aux aînés rencontrés et les services de coordination ont plusieurs fois fait appel à Respect Seniors.

D'autre part, à plusieurs reprises des responsables et prestataires de services à domicile ont sollicité des réunions pour partager leurs réflexions sur des situations qui les inquiétaient et dans lesquelles l'Agence n'intervenait pas. Cela a permis de développer une pratique de travail d'encadrement des professionnels confrontés à des situations de maltraitance en évolution constante au sein de l'antenne de la province de Namur.

Le **20 mai**, l'antenne luxembourgeoise a collaboré avec le Conseil Consultatif des Aînés de la commune de Houffalize afin de réunir des citoyens de la commune, essentiellement des aînés, à cette représentation.

L'antenne du Hainaut oriental a souhaité poursuivre la sensibilisation de l'ensemble des aînés de toute leur zone. Dans ce cadre, une représentation théâtrale a été proposée le **1^{er} octobre** pour les aînés de six communes voisines de Farciennes (Aiseau, Châtelet, Fleurus, Gerpinnes, Les Bons Villers, et Pont-à-Celles) en collaboration avec le P.C.S. de Farciennes, l'Échevine des aînés et le Centre Culturel de Farciennes. La date a été choisie pour son côté symbolique de journée internationale de la personne âgée.

La **semaine du 1^{er} octobre**, organisée par la Province du Luxembourg, s'est clôturée par une représentation de « Vieillesse Ennemie ! » accueillant des aînés, des professionnels et des étudiants.

Le Centre Culturel de Bastogne a organisé une représentation de « Vieillesse Ennemie ! » le **19 octobre**. Il a demandé aux intervenantes de Respect Seniors d'animer cette séance auprès de nombreux participants, essentiellement des aînés.

7.4.2.2 Représentation à destination de professionnels/futurs professionnels

Des réflexions sur la maltraitance des aînés ont conduit l'ECNAS Sainte - Elisabeth, école de soins infirmiers, en collaboration avec l'antenne de la province de Namur, a proposé la pièce de théâtre débat « Vieillesse Ennemie ! » à ses futurs infirmiers les **10 mars et 30 mars** et ce, dans le cadre d'un processus de formation récurrent pour l'ensemble de ses étudiants. Deux nouveaux groupes d'étudiants verront la pièce en 2016.

Le **23 avril**, dans le cadre d'une journée organisée par Vie@home, des membres de l'équipe ont été sollicités pour animer différentes saynètes de la pièce de théâtre-débat « Vieillesse ennemie ! ».

Le **7 mai**, l'antenne liégeoise, en collaboration avec les services sociaux du C.H.C. (centre hospitalier regroupant plusieurs hôpitaux, maisons de repos et cliniques dans la province de Liège) a participé à une représentation de « Vieillesse Ennemie ! ». L'après-midi était destiné à l'ensemble du personnel soignant du C.H.C.

Le **16 juin**, un théâtre-débat a été organisé au Centre Culturel de Woluwe-Saint-Pierre, avec la collaboration du S.E.P.A.M. (Service d'Écoute pour Personnes Âgées Maltraitées), Enéo; mouvement social des aînés, Espace Seniors et la Ligue Libérale des Pensionnés (Cf. 7.2.1.).

Le **30 juin**, l'antenne de la province de Liège, en collaboration avec le C.P.A.S. de la commune de Herve a mis sur pied une représentation de « Vieillesse Ennemie ! ». De nombreux professionnels des maisons de repos des environs ont répondu présents à l'évènement.

Le **29 septembre**, un théâtre-débat a été réalisé en Brabant wallon dans le cadre de la journée « *Regards croisés de professionnels sur la personne vieillissante* » en collaboration avec l'inter-réseau du Brabant wallon. Le public était composé de nombreux professionnels travaillant essentiellement en Brabant wallon, à domicile et/ou en institution (cf. 7.4.8.1).

Le **14 octobre**, dans le cadre de la quinzaine bleue organisée en France, le centre hospitalier de Fourmies a souhaité proposer à différents professionnels, mais également à un large public, une représentation théâtrale « Vieillesse ennemie ! ». L'antenne du Hainaut oriental a été invitée à animer cette soirée.

Un processus de formation récurrent a été engagé au sein de la province de Namur. En effet, l'A.D.M.R. (Aide à Domicile en Milieu Rural) après avoir demandé à Respect Seniors de sensibiliser l'ensemble des aides familiales de la province (plusieurs centaines) au cours de l'année 2014, a choisi de proposer à l'ensemble de son personnel, lors de son A.G. annuelle, la pièce de théâtre « Vieillesse Ennemie ! » le **26 novembre**.

7.4.3 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 de la province 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 Hainaut oriental a participé à un « *atelier ressource* » organisé par le P.C.S. de Soignies. Ce fut l'occasion de rencontres ainsi que d'informations échangées.

De plus, suite à des contacts pris en 2013 avec l'ensemble des P.C.S., une rencontre a eu lieu avec les professionnels du P.C.S. d'Anderlues afin de mieux se connaître et d'envisager des actions à mener dans cette entité durant l'année 2016.

L'antenne de la province de Luxembourg a, à nouveau, participé à la journée annuelle organisée par le Plan de cohésion sociale de la commune de Paliseul. Cet évènement permet la rencontre entre différents services compétents sur la commune ainsi qu'une réflexion autour d'un thème commun qui, cette année, portait sur « *le public* ».

7.4.4 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.

Les antennes des provinces du Brabant wallon, de Liège, de Luxembourg, de Namur, ainsi que l'antenne du Hainaut oriental ont ainsi poursuivi leur implication à ces rendez-vous réguliers qui permettent d'étendre le réseau et les collaborations. L'émergence de questions communes relatives à la prise en charge ambulatoire des aînés présentant des problématiques de santé mentale a ainsi pu être discutée lors de la nouvelle Plate-forme de Dinant. Cette rencontre du « *groupe 65 ans et plus* » a permis de réaliser combien il était nécessaire, utile et précieux que les intervenants issus tant du monde hospitalier, du monde de la santé mentale que les intervenants psychosociaux se connaissent et se reconnaissent comme interlocuteurs.

7.4.5 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 ne 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.

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 liégeoise a poursuivi son action de sensibilisation des pharmacies au sein de leur province durant les mois de juillet et août. Ce travail avait été entamé durant l'été 2013. L'antenne a, cette année, touché davantage des communes à caractère rural où le service semble méconnu.

L'antenne de la province du Luxembourg a poursuivi ce même travail d'information entamé l'année précédente. Une vingtaine d'officines a reçu les informations et la documentation. Ce travail continuera en 2016.

7.4.6 Ciné-débat

En 2015, différentes antennes de l'A.s.b.l ont organisé des séances de ciné-débat traitant du thème de la maltraitance des aînés. L'objectif de ces séances est de proposer des extraits vidéo suivi d'un temps de débats avec les participants.

Lors de cette année 2015, l'antenne de la province du Brabant wallon a eu l'opportunité d'organiser deux ciné-débats sur la commune de Braine-l'Alleud. Le premier, à destination d'un public composé d'aînés, était organisé le 5 mars en collaboration avec Vie Féminine. Le second, le 8 octobre, a pu se réaliser dans le cadre de la semaine des Aidants Proches, en partenariat avec l'Association des Pensionnés de Lillois et Vie Féminine. Une classe de futurs professionnels s'est jointe à l'évènement.

Toujours sur le thème « *Le respect des aînés, parlons-en !* », ces après-midis ont été l'occasion d'aborder la problématique de la maltraitance au détour de différents courts-métrage qui en aborde différents aspects. L'objectif de ces actions ont été pleinement atteint, au regard des échanges menés et du public mobilisé, intergénérationnel et très participatif. Une occasion aussi d'aborder de façon plus ludique le sujet de la maltraitance et de faire connaître le service Respect Seniors.

Le 27 avril, l'antenne du Hainaut oriental en collaboration avec le Conseil Consultatif Communal des Aînés d'Estinnes, a proposé un ciné-débat aux aînés dans le cadre de la quinzaine culturelle estinnoise. Celui-ci a permis d'informer les personnes présentes sur la problématique de la maltraitance et sur l'existence de l'A.s.b.l. Respect Seniors, donnant lieu à de riches échanges.

Dans le cadre de la campagne de lutte contre les violences intrafamiliales, le Plan de cohésion social de Quiévrain souhaitait sensibiliser la population, notamment à la problématique de la maltraitance des aînés. C'est dans ce cadre que l'antenne du Hainaut occidental a organisé un ciné-débat le 23 novembre. Celui-ci a été animé dans la salle des fêtes du foyer Notre-Dame de la paix à Audregnies. Quatre films d'Alain Denis ont été projetés. Cela a permis d'ouvrir le débat sur la problématique de la maltraitance des aînés, de faire connaître le service Respect Seniors ainsi que sa méthodologie.

Cette année, l'antenne de la province de Luxembourg a organisé ses premières séances de ciné-débats. Celles-ci ont donné lieu à de nombreux échanges et les participants ont apprécié cet outil. Cela conforte donc l'antenne de poursuivre l'élaboration de cet outil en 2016.

Chaque séance était ouverte au tout public tout en ciblant essentiellement les aînés.

Ainsi, différentes séances ont été organisées :

- le 23 septembre en collaboration avec le Conseil Consultatif des aînés de Libin,
- le 6 octobre en collaboration avec le Conseil Consultatif des aînés d'Arlon, Cette séance s'est inscrite dans le programme de la semaine des « Aidants Proches »,
- le 17 novembre avec le Conseil Consultatif de la commune d'Herbeumont,
- le 25 novembre avec le C.P.C.P. (Centre Permanent pour la Citoyenneté et la Participation) de la province de Luxembourg.

7.4.7 Prise de parole lors d'une conférence

Cette année encore, différents intervenants ont pris la parole lors d'une conférence.

Le **26 février**, dans le cadre d'une journée de conférences organisée par les étudiants de 6^{ème} techniques sociales de l'Institut d'Enseignement Secondaire Provincial Paramédical de Mons (I.E.S.P.P.), un membre de l'équipe a participé à la partie de la journée autour de la thématique : « *Les maltraitements envers les personnes âgées dans les institutions* ». L'objectif de cette journée était de permettre aux cent cinquante élèves présents d'entendre et d'échanger avec

différents professionnels sur les maltraitances. Ce fut une journée riche en échanges.

Le **23 avril**, Vie@home et Respect Seniors se sont associés pour organiser une journée d'étude intitulée « *Du théâtre débat pour faire évoluer les pratiques* ». Durant cette journée, le directeur et la coordinatrice ont abordé la thématique suivante : « *L'accompagnement de situations de maltraitance au regard d'outils de triangulation* ». Trois saynètes de la troupe Alvéole Théâtre ont illustré diverses formes de maltraitance et alimenté les réflexions de cette journée d'étude destinées aux professionnels du domicile et institutionnel.

Le **28 mai**, l'antenne du Hainaut occidental a participé à une conférence organisée par la Députée au Parlement Wallon et Bourgmestre de Celles ayant pour thème « *Être âgé en 2015* ». La définition de la maltraitance, les missions et la méthodologie de Respect Seniors ont été présentées à un public d'aînés. Lors du colloque du **15 juin** organisé par Respect Seniors, le Président de l'Agence a eu l'occasion d'introduire la journée. Une intervenante de l'A.s.b.l est également intervenue lors de la table ronde qui a réuni différents professionnels.

Le **15 octobre**, dans le cadre d'un colloque international francophone : « *Vieillesse, éthique et société - Du souci de la dignité de la personne âgée à la pratique quotidienne des soins* », organisé par le G.E.F.E.R.S. (Groupe francophone d'Études et de Formations en Éthique de la Relation de Service et de soin) le directeur et la coordinatrice sont intervenus pour présenter : « *L'accompagnement de situations de maltraitance envers les aînés en Wallonie* ».

Le **28 novembre** a eu lieu au Centre Culturel de Dinant, un colloque de gériatrie organisé par l'Union des Omnipraticiens de l'Arrondissement de Dinant (U.O.A.D.). Cette matinée a réuni plus de cent membres des personnels médicaux et paramédicaux d'une dizaine de maison de repos et avait pour thème : « *Le patient gériatrique : l'attacher ou s'attacher ?* ». Ainsi, la thématique du lien tantôt traumatisant, tantôt salvateur, parfois contraignant ou épanouissant voire autoritaire ou amical fut abordé par différents intervenants. Une intervenante de l'antenne de la province de Namur a effectué une présentation intitulée « *La maltraitance : une problématique à prendre en mains* ».

Le **8 décembre**, dans le cadre de la journée de formation continuée des directeurs de maisons de repos organisée par Femarbel, Respect Seniors a été conviée. Une présentation de l'Agence, de la définition et des formes de maltraitance ont été abordées. La juriste a également été invitée à expliquer la

nouvelle loi sur le statut de protection conforme à la dignité humaine. Il y avait plus de quatre-vingt participants dont des directeurs de maisons de repos et des infirmiers du secteur. Beaucoup de questions ont été posées sur cette loi encore méconnue du secteur.

7.4.8 Brabant wallon

7.4.8.1 Réunions et rencontres réseaux

Depuis fin 2013, plusieurs services actifs en matière de prévention, de soins, d'aide et d'accompagnement aux personnes couvrant l'ensemble de la province du Brabant wallon ont décidé de se rencontrer régulièrement et de collaborer dans le but de développer, notamment, des projets communs. L'antenne participe à ces rencontres et ces collaborations. Cet inter-réseaux, mobilise ainsi des professionnels issus du champ de la promotion de la santé, du handicap, du soin ambulatoire ou à domicile, de la santé mentale, de l'accompagnement. Il s'agit : d'E.C.C.O.S.S.A.D. (Espace de Concertation pour la Coordination des Soins et Services à Domicile), du C.L.P.S.-B.W. (Centre local de promotion de la santé du Brabant wallon), du R.L.M.-B.W. (Réseau Local Multidisciplinaire du Brabant Wallon), de la province du Brabant wallon, du A.S.A.R.B.W. (Aide et Soins en Assuétudes Réseau Brabant wallon), de l'A.W.I.P.H. (Agence Wallonne pour l'Intégration de la Personne Handicapée), de Pallium (Plate-forme de Concertation en Soins Palliatifs) ; de la P.F.S.M.B.W. (Plate-forme de Concertation en Santé Mentale en Brabant wallon), et plus spécifiquement du Centre de guidance de Louvain-la-Neuve, à travers l'Initiative Spécifique pour Personnes Agées et enfin, de l'antenne locale brabançonne de Respect Seniors.

Cette année, l'inter-réseaux a choisi de mener une première action rassembleuse, sous la forme d'un colloque participatif s'intitulant « *Regards croisés de professionnels sur les personnes vieillissantes* ». Celui-ci était destiné aux professionnels concernés par la santé psycho-médico-sociale et l'accompagnement de la personne vieillissante en Brabant wallon. Au programme de cette journée, le partage d'expériences et l'amélioration de la cohérence des discours entre professionnels de secteurs ou de métiers différents étaient visés. Trois ateliers participatifs ont été proposés sur les thèmes de :

- « *La place du professionnel dans la dynamique familiale ou institutionnelle* »,
- « *Responsabilité, respect et droit au risque* »,
- « *L'impact de nos représentations sur nos interventions* ».

De plus, des saynètes de la pièce de théâtre « *Vieillesse Ennemie !* » ont été proposées au cours de la journée.

Plus de cent cinquante professionnels, pour la plupart de la province, œuvrant à domicile ou en institution, y ont participé.

Cette journée fut une réelle occasion d'une part, de solidifier davantage les liens professionnels entre les différents services organisateurs et d'autre part, de donner une plus grande visibilité du service Respect Seniors.

7.4.8.2 Rencontres de différents partenaires

À l'occasion de réunions organisées par le réseau, l'antenne a pu rencontrer de nouveaux professionnels et institutions. Il s'agit toujours d'une opportunité pour établir des échanges au sujet des missions, objectifs, spécificités et méthodes de travail de ces divers services. Ces différents liens permettent le développement de contacts et de collaborations avec les associations et services locaux. Dans d'autres cas, les intervenantes de l'antenne initient ces contacts. Il s'agit par exemple de la collaboration avec l'animatrice permanente d'Énéo, mouvement social des aînés en Brabant wallon, avec qui des projets sont réfléchis en termes d'actions de sensibilisation.

7.4.8.3 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 relatives à l'accompagnement des aînés. 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.

7.4.9 Hainaut occidental

7.4.9.1 Rencontre de différents partenaires

Cette année, l'antenne a poursuivi et développé différentes collaborations avec divers services :

- Centre hospitalier de Wallonie picarde : suite à la demande du département infirmier et de la direction du Centre Hospitalier Wallonie Picarde (CHwapi) en 2011, une campagne de prévention de lutte contre la maltraitance des aînés a été mise en place sur les quatre sites du CHwapi. Dans le cadre de cette collaboration, les interventions de Respect Seniors se sont déroulées dans un

premier temps auprès des chefs de services (action 2012) et dans un second temps, auprès des soignants des différents services des quatre sites (action 2012-2013-2014). Dans la continuité de son objectif, la collaboration entamée en 2011 s'est poursuivie en 2015.

- Fédération d'Aide et Soins à Domicile (A.S.D.) de Mouscron, Tournai, Mons : dans la continuité du projet entamé en 2014, l'antenne a poursuivi sa collaboration avec les services A.S.D. de Mouscron-Comines, Tournai-Ath-Lessines-Engnien et Mons-Borinage. Afin d'approfondir la réflexion autour de la maltraitance envers les aînés, vingt-deux séances de sensibilisation de trois heures ont été réalisées pour l'ensemble des professionnels.

- Maison de repos « Les Templiers » : l'antenne a reçu une demande de collaboration de la maison de repos et maison de repos et soins « Les Templiers » à Pecq. L'objectif était de sensibiliser tout le personnel de l'institution à la problématique de la maltraitance ainsi qu'à la prise en charge adéquate de l'aîné, ce qui passe par une bonne communication. Pour cela, l'antenne a réalisé quatre journées de formation.

- Centre Hospitalier de Mouscron (C.H.M.) : dans la continuité du projet entamé en 2014, l'antenne a poursuivi sa collaboration avec le C.H.M. Ainsi, cinq séances de sensibilisation ont été réalisées afin de sensibiliser une majorité du personnel soignant et paramédical.

- Service de prévention de Quaregnon : 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. En effet, deux cents brochures « *La vieillesse mieux la connaître pour mieux la respecter* », ainsi que des outils de préventions (folders, loupes et bics) ont été fournis au service de prévention afin qu'il les distribue à la population lors des marchés locaux. Le but de cette initiative étant de sensibiliser la population à la maltraitance des aînés et de faire connaître Respect Seniors.

- La Vertefeuille A.s.b.l. : en mai 2014, suite au congrès du CHWapi du 25 mars 2014, la responsable qualité a pris contact avec l'antenne afin d'organiser une campagne de prévention permettant la sensibilisation des équipes soignantes à la problématique de la maltraitance envers les aînés. C'est dans ce cadre que l'antenne a réalisé seize séances de sensibilisation sur les deux sites Tournai et Ath en 2015.

7.4.9.2 Encadrement d'une stagiaire

De septembre à janvier 2016, l'antenne a accueilli une étudiante en psychologie de l'UMONS (Université de Mons). Celle-ci a pu accompagner les deux intervenantes de l'antenne au niveau du suivi de situations et de l'animation lors de séances de sensibilisation.

7.4.9.3 Catalogue de prévention

L'antenne a créé un document reprenant les différentes possibilités d'actions de prévention et les modalités pratiques de celles-ci. Le but de ce catalogue étant d'informer un large public sur la mission de prévention et de faciliter les demandes de séance en donnant la possibilité à l'usager de choisir le type de prévention qui convient le mieux au public visé.

Cet outil sera utilisé par les différentes antennes dans le courant de l'année 2016.

7.4.10 Hainaut oriental

7.4.10.1 Rencontre 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 :

- le service de santé mentale Psy Chic A.s.b.l. de La Louvière,
- l'Espérance Mobile, service d'aide et d'écoute pour personnes alcoolodépendantes et leurs proches,
- Némésis Charleroi A.s.b.l., centre de service social, de médiation de dettes et d'insertion sociale à Charleroi,
- groupe de travail « *sécurité des seniors* » à l'initiative de la ville de Charleroi.

De même, des rencontres et des contacts avec des professionnels déjà connus par l'antenne ont eu lieu afin de consolider le réseau. Cela a, entre autres, eu comme conséquence la parution, en mars, d'un nouvel article dans la revue Charleroi-Seniors publiée à dix mille exemplaires.

7.4.10.2 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 et le partenariat permettent également de répondre à des besoins spécifiques à l'entité. L'antenne a eu l'opportunité de participer, en fonction de ses disponibilités, à plusieurs réunions.

L'antenne contribue également à l'organisation d'une « *Journée rencontre autour de la santé mentale et du handicap* » prévue en 2016, projet porté par la coordination sociale de Soignies.

7.4.10.3 Participation repas quizz[©]

Depuis la création de l'antenne « *Aidants proches près de chez vous* », l'antenne du Hainaut oriental participe, dans la mesure de ses disponibilités, aux différentes rencontres. Dans le cadre de la deuxième édition de la semaine des aidants proches organisée du 5 au 11 octobre, les intervenants psychosociaux ont été sollicités pour participer en tant qu'experts au repas quizz[©] « *Des aventuriers de l'humain* » qui s'est déroulé le 7 octobre à Macon.

7.4.10.4 Diffusion d'informations sur le service

Les intervenantes ont souhaité diffuser largement une information au niveau de deux communes de leur zone géographique. Elles ont envoyé un courrier décrivant l'accompagnement psychosocial ainsi que les séances d'information et de sensibilisation proposées par l'A.s.b.l. aux :

- maisons de repos,
- différents services d'aide aux familles,
- échevins des aînés,
- bourgmestres,
- services de police et les services d'assistance aux victimes,
- professionnels concernés par le soin de la personne âgée (kinésithérapeute, médecin, infirmier, notaire...),
- groupements d'aînés,
- plans de cohésion sociale,
- pharmacies,
- mutuelles.

Chaque courrier était accompagné d'une affiche et de dépliants présentant l'A.s.b.l.

7.4.11 Liège

7.4.11.1 Rencontres de différents partenaires

Cette année, l'antenne a poursuivi et développé différentes collaborations avec divers services :

- Commission Provinciale 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.

- Service EUDOMOS de la région Germanophone : l'antenne a rencontré la directrice du service EUDOMOS. Ce centre de coordination a plusieurs missions dont celle d'informer sur les violences que peuvent rencontrer les aînés.

Les deux services se sont présentés respectivement et envisagent de futures collaborations en termes de prévention et de lutte contre la maltraitance des aînés dans cette région plus spécifique de la province de Liège.

7.4.11.2 Apprentissage à la Résolution de « Problèmes Complexes » (ARPC) en Gériatrie -Université de Liège

Comme les années précédentes, en janvier, une intervenante de l'antenne a été invitée par le département de médecine générale de l'Université de Liège à participer, à une séance « *d'Apprentissage à la Résolution de Problèmes Complexes* » consacrée à la gériatrie. L'objectif de ce dispositif est de montrer aux étudiants la complexité de l'action médicale et la nécessité d'agir en pluridisciplinarité.

Lors de cette séance d'A.R.P.C., une vingtaine d'étudiants ont pu interagir et réfléchir avec l'intervenante de l'antenne à propos d'une vignette clinique. Cette rencontre a également permis de présenter succinctement les missions et la méthodologie de Respect Seniors.

7.4.11.3 Collaboration Province de Liège

La commission provinciale des seniors soutient et encourage de nombreuses actions en faveur des aînés. La maltraitance des aînés préoccupe de nombreuses

personnes, qu'elles soient professionnelles ou victimes. C'est dans ce cadre, que depuis plusieurs années, une collaboration avec Respect Seniors est mise en place par le biais de séances de formation et de sensibilisation pour les aides familiales afin de favoriser la prévention de la maltraitance d'aînés.

7.4.11.4 Collaboration avec la fédération des Aides et Soins à Domicile (A.S.D.)

La cellule de prévention de l'A.S.D. (partenaire de la mutualité chrétienne) a souhaité une collaboration avec Respect Seniors.

Partant du constat que les professionnels du domicile sont régulièrement confrontés à des situations problématiques d'aînés, il apparaît utile de les informer et de leur donner des outils et ce, afin de leur permettre de détecter une situation de maltraitance d'aîné.

En collaboration avec l'A.S.D., l'antenne a organisé vingt-trois séances de sensibilisation réparties de janvier 2015 à octobre 2016.

Cela concerne un public d'aides familiales, de gardes malades et d'aides ménagères travaillant dans les zones de Liège, Huy et Aywaille.

7.4.12 Luxembourg

7.4.12.1 Rencontre différents partenaires

À l'occasion de la semaine consacrée à la personne âgée, organisée par la Province du Luxembourg, l'antenne luxembourgeoise ainsi que d'autres intervenants du réseau se sont mobilisés. Après avoir réfléchi aux besoins de la population et des professionnels, de nombreuses conférences, divers ateliers, des tables rondes, des séances de ciné-débats, des stands, des pièces de théâtre, ont eu lieu, mettant en évidence des thèmes en lien avec les aînés.

L'antenne a été présente pour l'organisation, mais aussi pour la tenue d'un stand, ainsi que l'animation et l'organisation d'une représentation de la pièce de théâtre « Vieillesse Ennemie ! ».

7.4.12.2 Diffusion d'informations sur le service

L'antenne a diffusé largement de l'information sur l'A.s.b.l. durant cette année, notamment par l'envoi d'un courrier présentant le service à différentes institutions comme :

- l'I.F.A.P.M.E. (Institut wallon de Formation en Alternance et des indépendants et Petites et Moyennes entreprises), à destination des responsables de la formation pour les futurs directeurs de maison de repos,
- Hestia (service de la Croix Rouge) de la province.

Dans le cadre de la journée mondiale de lutte contre la maltraitance des aînés, l'antenne a envoyé un courrier d'information :

- aux différents services d'aides ménagers de la province,
- au S.P.A.F. (Service Provincial d'Aide Familiale),
- aux divers services d'aides et de soins à domicile de la province,
- au S.I.S.D. (Services Intégrés de Soins à Domicile),
- aux deux services de soins palliatifs de la province.

Ces courriers ont permis de rappeler tant la mission de suivi psychosocial que la mission d'information, de sensibilisation et de formation.

7.4.12.3 Séance d'information donnée aux différents Substituts du Procureur du Roi

Accompagnée de la juriste de l'A.s.b.l., une intervenante de l'antenne a eu l'opportunité de rencontrer au moins un Substitut de Procureur du Roi de chaque division. Cela a permis de les informer du fonctionnement de l'Agence et d'envisager des collaborations.

7.4.12.4 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 et d'autre part, de favoriser le bien-être du travailleur social dans son cadre de travail.

Le thème de l'année était « *L'isolement* ». Ce thème abordait tant l'isolement du bénéficiaire que l'isolement du professionnel dans son travail. La coordination a invité différents services à apporter, chacun selon ses spécificités, des pistes de réflexion concordant avec le thème.

7.4.12.5 Participation à l'organisation d'une conférence par la Plateforme de santé mentale : commission des aînés

L'antenne a participé à diverses réunions de la commission des aînés de la plateforme de santé mentale. Dans ce cadre, l'antenne a notamment participé à la préparation d'une conférence sur le thème des soins palliatifs.

7.4.13 Namur

Cette année fut pour l'antenne de la province de Namur celle des changements et du renouveau. En effet, depuis le mois d'août, une nouvelle collègue est venue compléter l'horaire d'un des membres du binôme passé à mi-temps.

7.4.13.1 Plate-forme « Maintien à domicile »

La participation et l'adhésion à une convention au sein de la Plate-forme « *Maintien à domicile* » initiée par le Président du C.P.A.S. de Namur s'est prolongée en 2015. Cette plate-forme poursuit de multiples objectifs : créer des contacts, maintenir le réseau, échanger des informations et favoriser la collaboration.

7.4.13.2 Carrefour du Domicile

L'une des membres de l'antenne a participé en octobre au « *Carrefour du Domicile* » organisé par la Mutualité Chrétienne de la province de Namur. L'objectif principal était de permettre aux professionnels de première ligne de mieux connaître les acteurs du champ du soutien à domicile de la province.

Cette rencontre a débuté par un « *speed lunching* » permettant de rencontrer des représentants et des membres du service social de la mutualité chrétienne mais aussi de la maison de repos Accueil et Solidarité, du Centre Hospitalier de Dinant Godinne, de l'A.D.M.R., d'Handicap et Mobilité, de Solival, du Service Vitatel, de Qualias, des membres du service social des mutualités socialistes. Par ailleurs, des représentants d'Enéo et d'Altéo étaient également présents. Certains tenaient un stand afin d'offrir une plus grande visibilité des partenaires du domicile. Enfin, deux conférences étaient organisées sur le thème de l'hospitalisation à domicile ainsi que sur le thème des enjeux du soutien à domicile. Celles-ci étaient dispensées respectivement par l'A.D.M.R. et par le directeur du C.P.A.S. de Namur.⁷

⁷ Magasine de la Mutualité Chrétienne, En marche, sur <http://www.enmarche.be>, parution du 19 novembre 2015 page 10, consulté le 26 janvier 2016.

7.4.13.3 Processus de sensibilisation autour des aspects légaux relatifs à la protection des aînés, en collaboration avec la juriste

Un projet spécifique de sensibilisation conjointe avec la juriste a pu se mettre en place, à différents moments, auprès de différents publics habitant la région d'Andenne.

Faisant suite à une présentation à destination des aînés où l'accent fut mis sur la récente loi du 17 mars 2013 réformant les régimes d'incapacité et instaurant un nouveau statut de protection conforme à la dignité humaine, l'antenne et la juriste furent sollicitées par une directrice de maison de repos du C.P.A.S. pour sensibiliser l'ensemble du personnel avec un focus sur les aspects juridiques liés à des questions de maltraitance.

Cette approche passant par une distinction entre les mineurs et les majeurs auprès du personnel des maisons de repos a pour objectif de remettre l'aîné, adulte responsable et non « être frêle et fragile » au centre des décisions qui le concernent.

En effet, les représentations des professionnels semblent parfois souffrir d'une image parfois négative du vieillissement ce qui peut conduire à certaines formes de maltraitance comme le montrent les études récentes.

La collaboration avec la direction des deux maisons de repos du C.P.A.S. a permis notamment de mettre l'accent sur les questions de responsabilité qui préoccupent le personnel dans son travail quotidien et le questionne dans les risques qu'il prend ou croit prendre quand il laisse la liberté à l'aîné de décider pour lui. Cette « nouvelle manière » de sensibiliser les professionnels au sein des maisons de repos en partant des questions plus juridiques qui les préoccupent a permis de clarifier les connaissances juridiques et d'endiguer les fausses croyances. En effet, en développant par exemple les questions relatives à la non-assistance à personne en danger, cela a permis d'apporter un éclairage sur le champ des maltraitances et des questions relatives au respect de la volonté des aînés.

Ce processus de formation novateur a semblé très intéressant à l'antenne, qui en s'adjoignant les services de la juriste a ainsi pu insuffler un vent nouveau à ses sensibilisations au sein des maisons de repos, davantage tournées vers les réalités des professionnels. Quatre rencontres avec près de cent professionnels en tout ont ainsi pu avoir lieu dans le courant du mois d'octobre.

Elles ont également débouché sur une demande de sensibilisation en collaboration avec le C.C.C.A. de Ciney.

7.4.13.4 Sensibilisation annuelle à l'Henallux

Comme chaque année, l'Henallux propose à ses étudiants en première année assistants sociaux, une sensibilisation à la maltraitance que l'antenne a l'occasion de donner auprès de deux cents étudiants.

Une nouvelle demande concernant les étudiants de 3^{ème} année en option « aînés » a permis une rencontre d'une après-midi en proposant une réflexion au départ de vignettes cliniques. En 2016, les étudiants de 3^{ème} santé communautaire se joindront à la séance permettant ainsi l'analyse de situations difficiles par des regards croisés.

7.4.13.5 Projet Pilote Police/C.P.A.S./Respect Seniors à Profondeville

À l'image du projet « *Arrimage* » d'homologues québécois et profitant de l'éclairage de la stagiaire doctorante de l'Université de Sherbrooke qui fut accueillie au sein de Respect Seniors fin 2015, un nouveau projet réunissant plusieurs partenaires a vu le jour au cours du deuxième semestre de l'année à Profondeville. Initiée par un agent de proximité, l'idée était de pouvoir induire un travail de proximité pour prévenir la maltraitance à l'égard des aînés isolés. Ainsi, une réunion rassemblant un agent de proximité, un représentant du C.P.A.S. et une intervenante de Respect Seniors a permis de mettre en place un projet de sensibilisation des aides ménagères du C.P.A.S. et des policiers.

Ce projet a déjà permis la sensibilisation des aides ménagères et se complètera par celle des policiers au cours du 1^{er} trimestre 2016. Elle se double dès lors, d'un aspect préventif auprès des professionnels de proximité issus d'horizons différents qui peuvent ainsi aller à la rencontre des aînés isolés, parfois difficiles à joindre, et les informer sur l'existence du service.

L'idée de réunir des professionnels en amont de toute situation pour mieux collaborer est désormais une réalité effective à Profondeville.

7.5 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 2015.

Ainsi, sur base volontaire, des membres de l'équipe se réunissent à plusieurs reprises pour développer la réflexion sur différentes thématiques.

Pour plus de lisibilité, ces groupes de travail ont été subdivisés 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.

7.5.1 La catégorie « fonctionnelle »

7.5.1.1 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 s'est principalement concentré sur la recherche de nouveaux médias à pouvoir exploiter lors des sensibilisations et des formations tels que des films et des citations. Le groupe tente également de répertorier et d'initier des échanges, entre les membres de l'équipe psychosociale, au sujet d'outils découverts et utilisés par chaque antenne. Il s'agit de centraliser les « bonnes idées » afin de pouvoir faire évoluer les pratiques.

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

Le groupe de travail « *I.S.F.A. évaluation* » s'est attelé à la réalisation d'un outil permettant d'évaluer les séances de sensibilisation réalisées par les intervenants de l'Agence. L'objectif général de cette évaluation est de permettre d'avoir un feed-back de la séance réalisée. Ces évaluations sont précieuses car elles répondent à trois objectifs :

- percevoir quel(s) message(s) est (sont) passé(s) et compris par les participants,
- évaluer sa pratique d'animateur (envisager de la faire évoluer si nécessaire, identifier ses propres compétences, etc.),

- évaluer l'organisation de la séance en elle-même.

Cet outil était en phase de testing en cette fin d'année, dans le but de l'implémenter début 2016.

7.5.1.3 Groupe de travail « Base de données »

Durant l'année, le groupe a finalisé la mise en forme de la nouvelle base de données afin de la rendre opérationnelle pour janvier 2016. Le groupe s'est également penché sur l'adaptation du manuel qui a pour but d'expliquer le fonctionnement et l'utilisation de la nouvelle base de données aux membres de l'équipe. Une présentation de tout ce travail a été réalisée en réunion d'équipe en juin. Une phase de test de trois mois a été mise en place avec un double objectif :

- permettre à l'équipe de se familiariser à la nouvelle configuration et aux nouvelles fonctions de la base de données,
- initier un échange entre le groupe de travail et l'équipe au sujet de son utilisation afin d'envisager d'éventuels besoins d'ajustement.

En 2016, c'est avec la nouvelle base de données que les intervenants encoderont les contacts échangés (tant pour un accompagnement de situation, que pour les demandes I.S.F.A.).

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

Durant l'année, 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.

En 2015, le travail s'est poursuivi sur la deuxième partie de l'outil. En effet, le groupe a réfléchi aux situations dans lesquelles l'équipe accompagne une autre personne que l'aîné (entourage, professionnel, etc.).

Ce groupe poursuivra en 2016 sa réflexion sur les différentes pratiques psychosociales réalisées dans le cadre d'un contexte de suivi adapté.

7.5.2 La catégorie « organisationnelle »

7.5.2.1 Groupe de travail « Rapport annuel »

Une répartition de la rédaction du rapport annuel a été envisagée au sein du groupe de travail. Quelques changements ont été envisagés cette année au niveau de la structure du dit rapport. Dans un deuxième temps, un groupe « relecture » analyse la mise en forme ainsi que la cohérence du document.

7.5.3 La catégorie « développement »

7.5.3.1 Groupe de travail « Quiz »

Ce groupe a pour but de retravailler le Quiz, réalisé par la Chaire de recherche de l'Université de Sherbrooke, sur la maltraitance envers les aînés et ce pour 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-sept 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 2016 d'une part, pour continuer à travailler à la rédaction de ces dernières et d'autre part, pour envisager les possibilités d'édition de cet outil.

7.5.3.2 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 a répondu à ce dernier, 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 a été réalisé. 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* ». Le groupe continuera ce travail en 2016. Son objectif sera de concevoir le jeu afin de l'utiliser notamment, dans les séances de prévention.

7.5.3.3 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 susceptibles d'être adaptés dans les réflexions méthodologiques relatives à l'accompagnement des situations de maltraitance. Différents points ont ainsi pu être relayés à la direction et à la coordination afin d'envisager la faisabilité des adaptations du plan au sein de Respect Seniors.

7.5.3.4 Groupe de travail « Colloque »

Ce groupe a travaillé sur la préparation d'un colloque à l'occasion de la journée mondiale de lutte contre la maltraitance des aînés. Celui-ci a eu lieu le 15 juin et était intitulé « *Entre volonté et intérêt de l'aîné et du professionnel : quel respect pour les seniors ?* ». (cf.7.3.2)

8 CONCLUSION GÉNÉRALE ET PERSPECTIVES 2016

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 2015, l'association a finalisé son guide pratique « En Mains Respect Seniors » basé sur un outil éponyme développé au Québec. Ce guide de pratique comprend un arbre de réflexions mais ne peut s'y résumer. Il implique l'utilisation de plusieurs outils nécessaires à la bonne perception de la situation et à la compréhension des émotions de l'intervenant. Il inclut également une réflexion éthique.

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 ainsi des interprétations trop personnelles.

Ce guide cible les VALEURS en jeu, énumère diverses PRATIQUES PSYCHOSOCIALES et nomme clairement les ENJEUX (conséquences éventuelles) récurrents psychosociaux et éthiques soulevés par la pratique dans des situations de maltraitance envers les aînés. Il reconnaît l'importance d'une analyse systémique de la problématique où tous les éléments peuvent être pris en considération, notamment ceux d'ordre médical et juridique. Il accorde une **place centrale au point de vue de l'aîné** et ce, même dans les situations de grande vulnérabilité ou potentiellement à risque.

Il ouvre également notre accompagnement aux professionnels et à l'entourage de l'aîné si ceux-ci venaient à vivre ou à côtoyer une situation de maltraitance difficile pour eux-mêmes.

Au niveau des statistiques nous constatons un maintien de l'ensemble des contacts reçus : 3 047 en 2015 pour 3 045 en 2014. L'ensemble des contacts reçus et donnés diminue sensiblement de 5 554 en 2014 pour 5 487 en 2015.

Le nombre total de dossiers (fiches) diminue également entre 2014 et 2015 : 1 355 et 1 287.

Les autres statistiques, en lien avec nos situations de maltraitance sont très similaires dans leur tendance entre 2014 et 2015, tant dans le profil des premiers appelants, que dans le profil de l'aîné, de la victime ou de l'auteur...

Il y a toutefois lieu d'épingler une modification dans les formes de maltraitance. En effet, même si comme les années antérieures la maltraitance psychologique est la principale forme énoncée, les négligences apparaissent comme la seconde

forme présumée, remplaçant ainsi les maltraitements financiers qui se retrouvent en troisième place.

Les variations de chiffres, légère stabilité ou diminution sensible, ne doivent pas altérer notre niveau de vigilance. Respect Seniors est bien conscient que la maltraitance des aînés est encore fortement tabou dans notre société telle que décrite dans toute la littérature disponible. L'OMS estime quant à lui que 4.5% de la population de plus de 65 ans serait victime de maltraitance. Ce pourcentage rapporté à notre Région supposerait donc la prévalence de la maltraitance à plus de 25 000 cas potentiels.

Il est donc 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 augmentation en ce qui concerne les visiteurs différents 19 253 en 2015 contre 14 858 en 2014.

Les séances d'information et de sensibilisation sont quant à elles en augmentation : 227 séances pour 2015 contre 204 en 2014. Le nombre de participants est de 5 578 personnes sensibilisées en 2015.

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. L'ensemble des sensibilisations effectuées par Respect Seniors seront évaluées par les participants en 2016.

Perspectives générales pour 2016

Comme en 2015, 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.

Depuis sa création en 2009, Respect Seniors a géré plus de 19 000 appels avec un constat de stabilité dans les appels entre 2010 et 2015. Elle a également réalisé 1 389 actions de préventions et a sensibilisé plus de 34 700 personnes.

Même si les chiffres avancés sont conséquents et encourageants, deux questions se doivent d'être abordées :

1) Les chiffres sont-ils suffisants ?

La relative stabilité des appels reçus au sein de l'association doit être mise en regard de l'augmentation croissante des personnes âgées en Wallonie, ce qui pourrait traduire une diminution de notre efficacité.

De plus, dans l'étude « *Le bien-être des 70 ans et plus en Wallonie* » menée par le panel démographique de l'Ulg et commanditée par Respect seniors, on y démontrait que « si on tient compte de l'ensemble des maltraitances, il s'avère que 28.19% des répondants ont vécu au moins une situation de maltraitance... ». Ce qui aux yeux de l'association confirme bien les chiffres repris par l'OMS.

2) Les chiffres peuvent-ils être augmentés ?

En 2010, l'enquête « *Le bien-être des 70 ans et plus en Wallonie* » démontrait également que 15% des personnes interviewées connaissaient une association luttant contre la maltraitance mais que seulement 0.5% d'entre eux la contacteraient.

Compte tenu de ces constats, l'association estime qu'il est primordial à ce stade de lancer en 2016 une campagne de communication qui puisse lui permettre de rappeler au public cible le fonctionnement et le fondement de ses missions. De rappeler également que ce dispositif, tel que conçu par la Région wallonne est unique en Belgique, voire en Europe, et qu'il s'inscrit pleinement dans les politiques régionales en faveur de nos aînés.

Afin de permettre aux usagers de contacter plus facilement l'agence, les plages horaires de la permanence ont été adaptées :

- en 2014 elles étaient de 9-12 heures et de 13-16 heures ;
- en 2015 celles-ci s'étendent de 9 heures à 16 heures sans interruption ;
- en 2016 elles seront étendues de 9 heures à 17 heures.

2016 sera également consacré à une refonte des formations proposées par Respect Seniors tant dans leur contenu que dans leur organisation. En effet, nous prévoyons de devenir à terme opérateur de formation.

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 2015, l'Agence a apprécié la confiance, le partenariat et le soutien de la Région wallonne.