

# 1 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).

## 1.1 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	
<b>Contenu Identifiable</b>	<b>Fiche « maltraitance »</b>	1821	59,76%	3202	747	
	<b>Fiche de liaison</b>	Demandes infos/docs	768	25,20%	2171	540
		Autres	344	11,29%		
<b>Contenu non identifiable</b>		114	3,75%	114	/	
<b>Total</b>		<b>3047</b>	<b>100,00%</b>	<b>5487</b>	<b>1287</b>	

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.

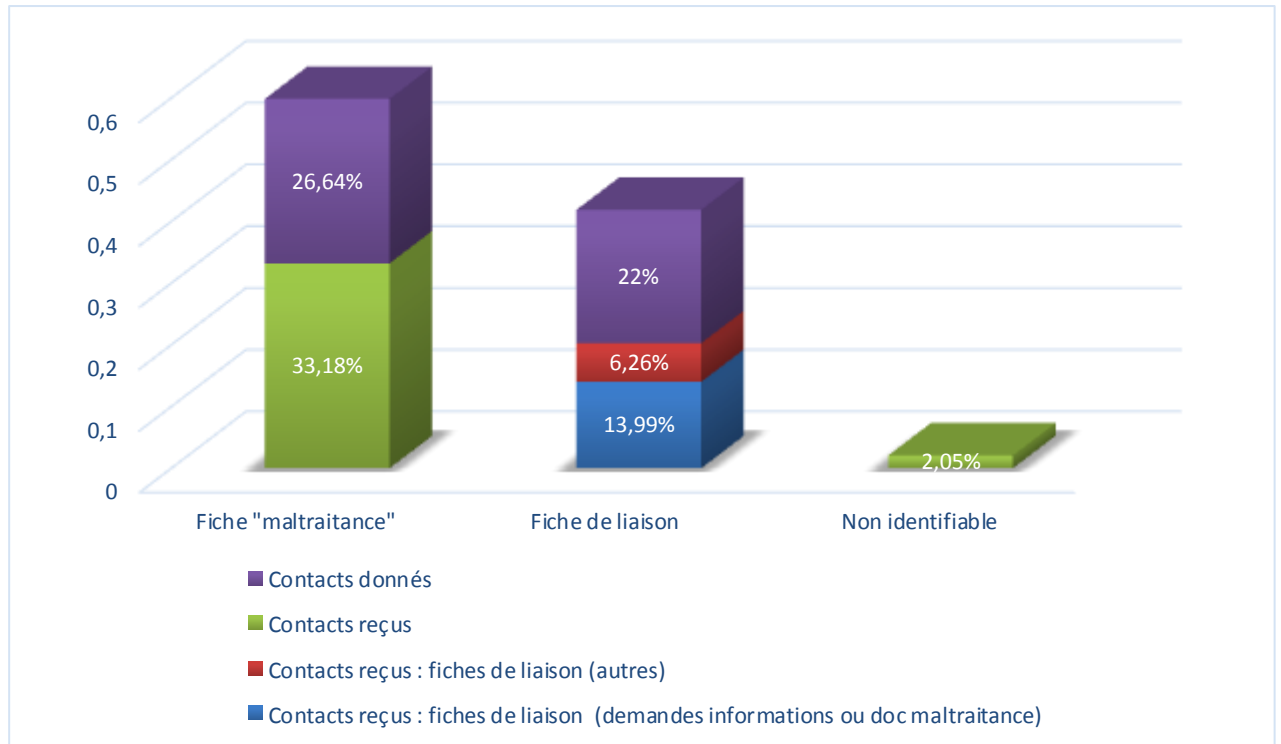
- **une fiche de liaison** fait suite à un contact n'ayant pas de lien avec une situation particulière de maltraitance (constat général, demande de séance d'information sur la question, demande de documentation, etc.).

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.

## 1.2 Fiches en lien avec une situation supposée de maltraitance

### 1.2.1 Profil des premiers appelants

#### 1.2.1.1. 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.

### 1.2.1.2 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).

## 1.2.2 Profil des aînés décrits comme « victimes »

### 1.2.2.1 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.).

### 1.2.2.2 Âge

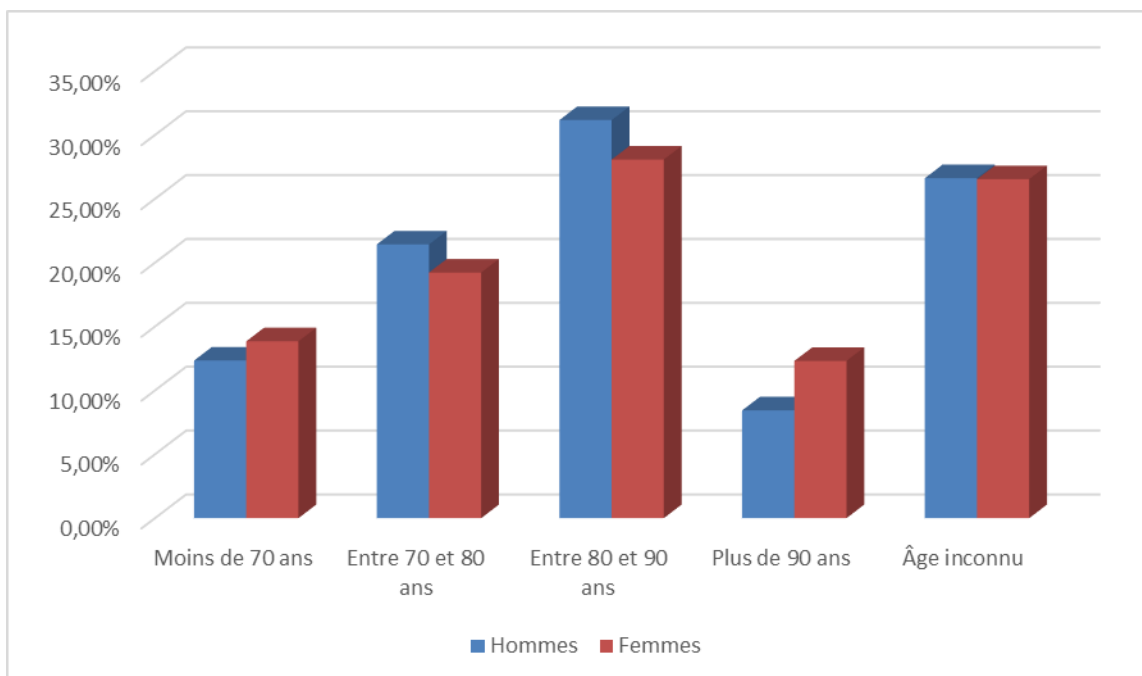
**Tableau 5** : Répartition en fonction du sexe et de l'âge de l'aîné renseigné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2015)

	Femmes n = 520		Hommes n = 154		Total N1 = 674 <sup>1</sup>	
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%

<sup>1</sup> N1= 674 = 747 (N) - 50 (groupes de personnes) - 23 (inconnus)

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)**

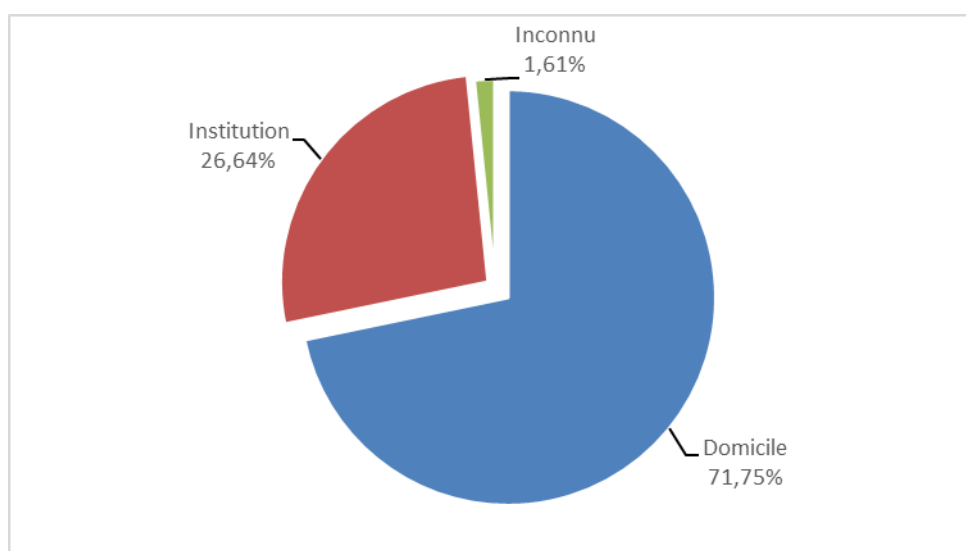


### 1.2.2.3 Lieu de résidence

**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.

#### 1.2.2.4 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.

#### 1.2.2.5 Aînés vivant seuls

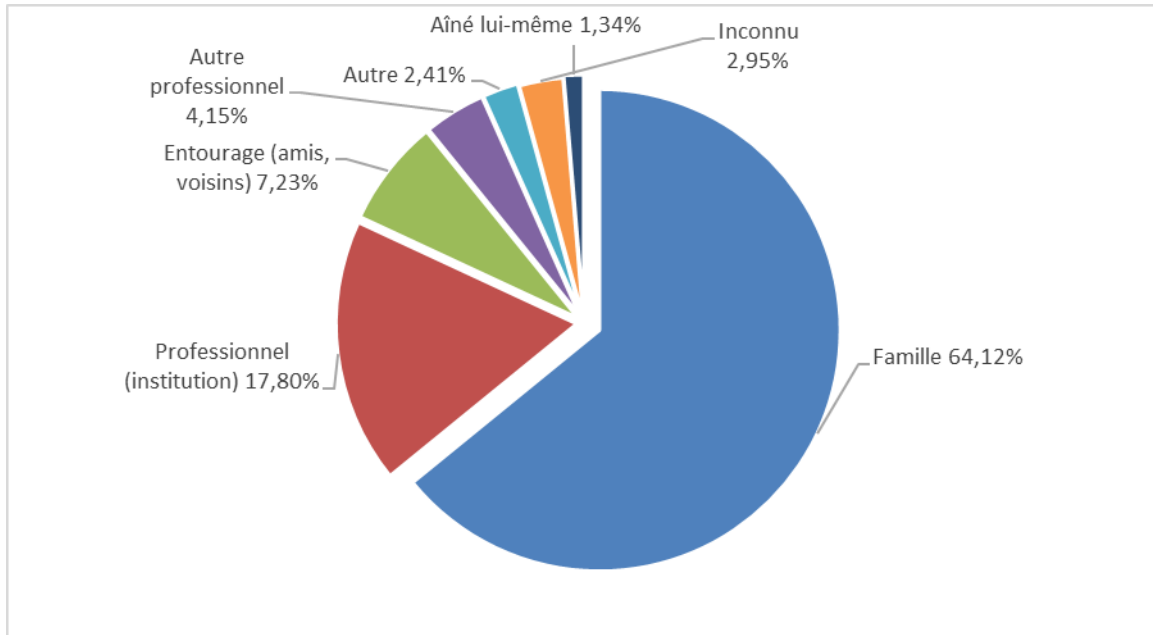
Il est intéressant de relever que dans près d'un quart des situations (23,16%) rapportées auprès des écoutants professionnels, l'aîné vit seul à domicile. Ceci ne signifie pas nécessairement qu'il est isolé socialement.

### 1.2.3 « 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»<sup>2</sup>.

#### **1.2.4 Forme principale de maltraitance évoquée lors des appels**

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

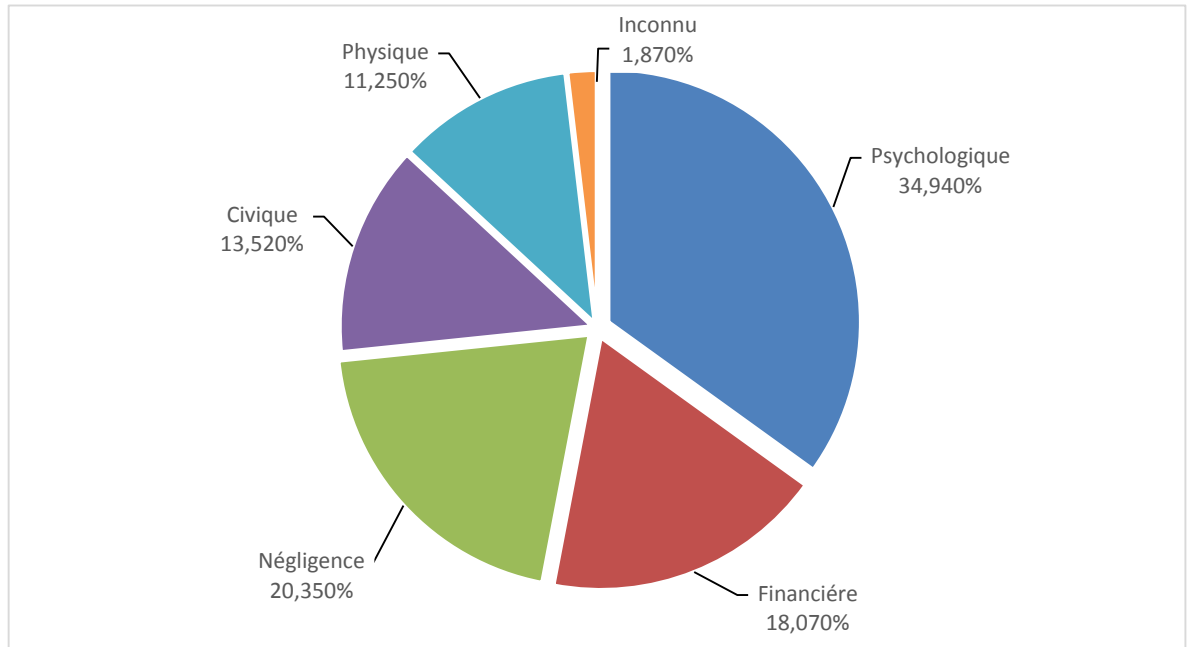
N = 747 fiches		
Psychologique	261	34,94%
Négligence	152	20,35%
Financière	135	18,07%
Civique	101	13,52%
Physique	84	11,25%
Inconnu	14	1,87%

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.

---

<sup>2</sup> 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.

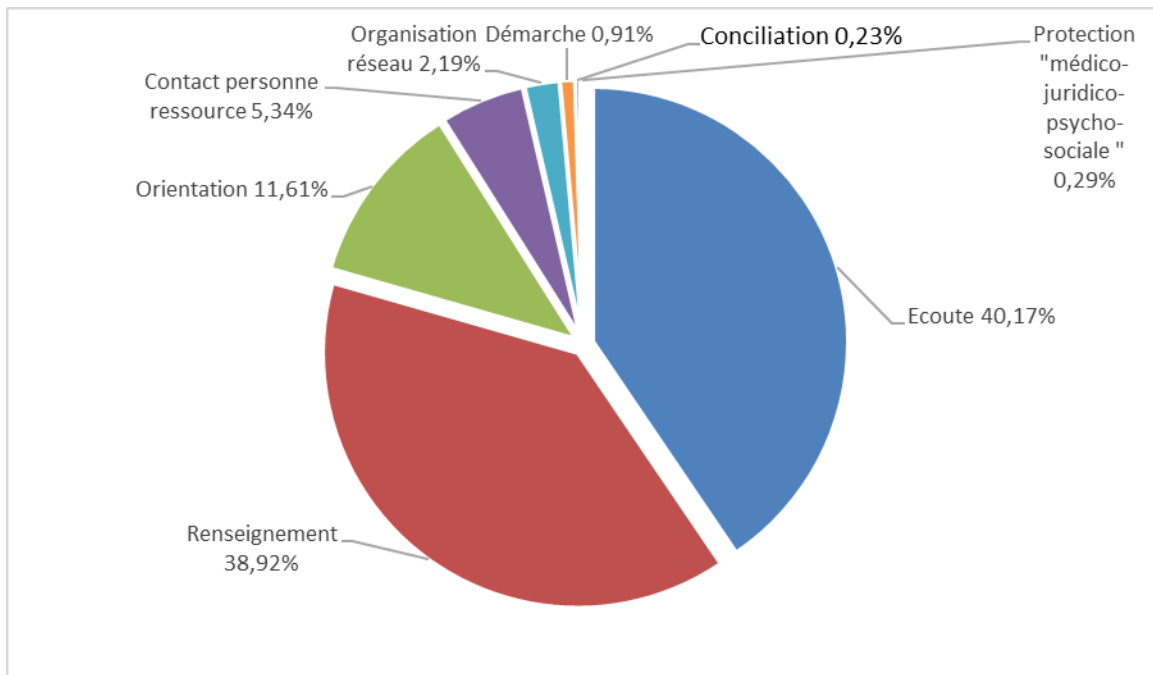
### 1.2.5 Pratique psychosociale

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-psychosociale » (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%



### 1.3 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.

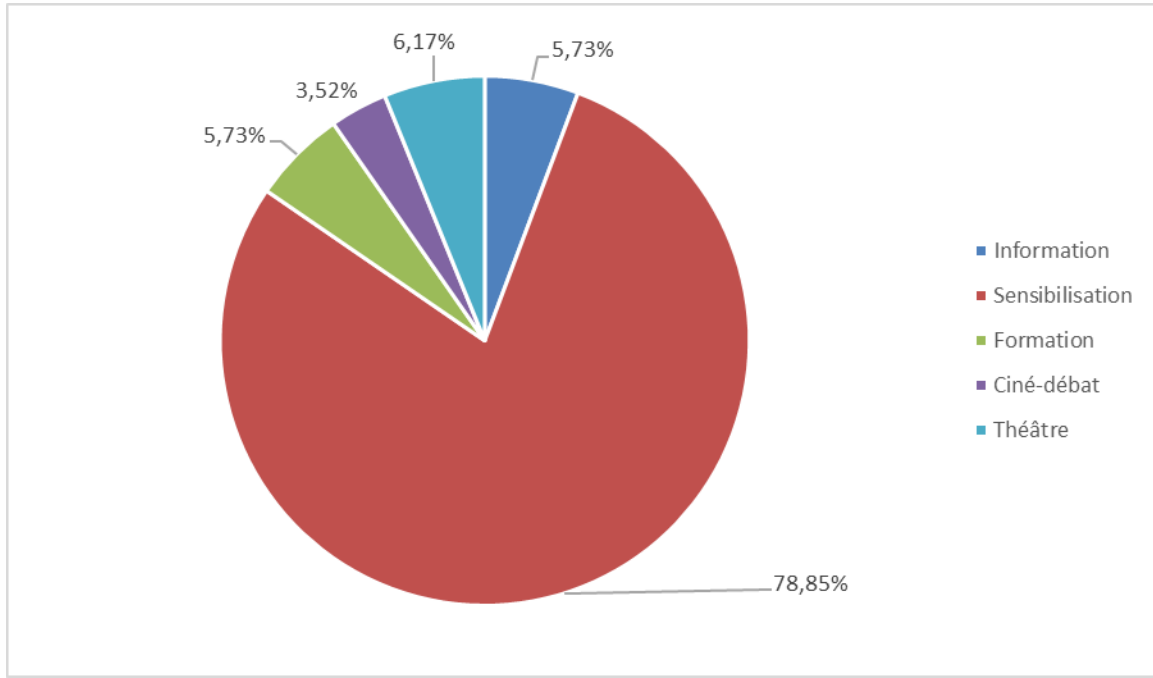
En reprenant les différentes séances de prévention (information, sensibilisation, formation, ciné-débat et théâtre), c'est environ 5578 personnes qui ont reçu l'explication concernant le fonctionnement de l'A.s.b.l. Respect Seniors, la définition et les principales formes de maltraitance commises à l'encontre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

Les statistiques suivantes ne tiennent pas compte des nombreuses participations de Respect Seniors à divers événements 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
<b>Total</b>	<b>227</b>	<b>5578</b>

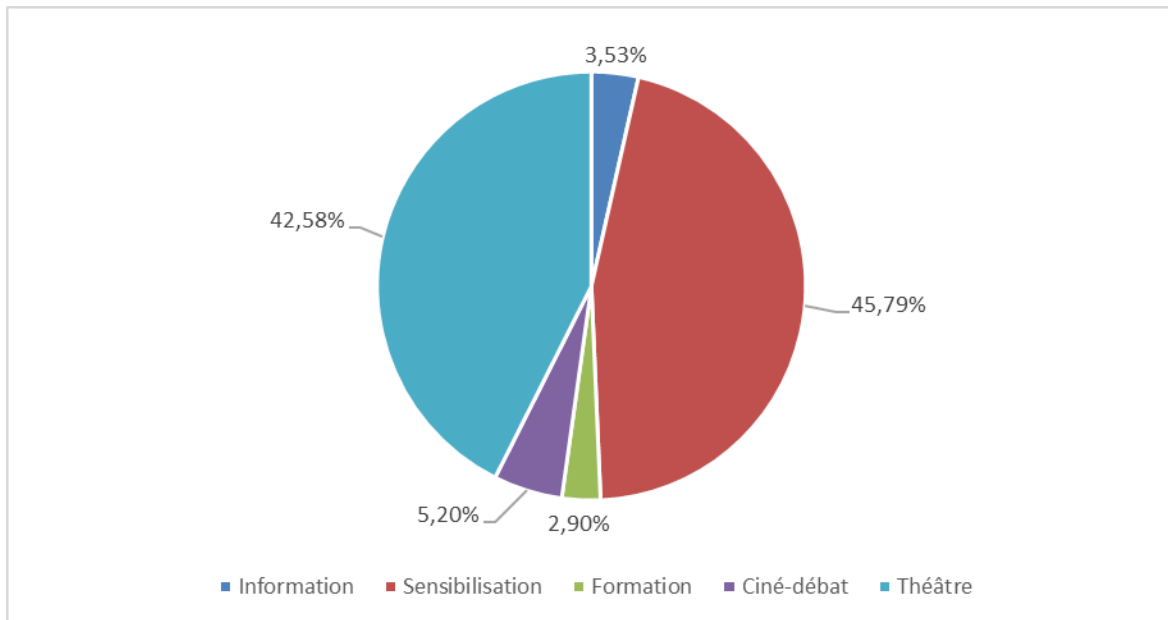
**Graphique 7 : Répartition en pourcentage du type de prévention réalisé (année 2015)**



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.

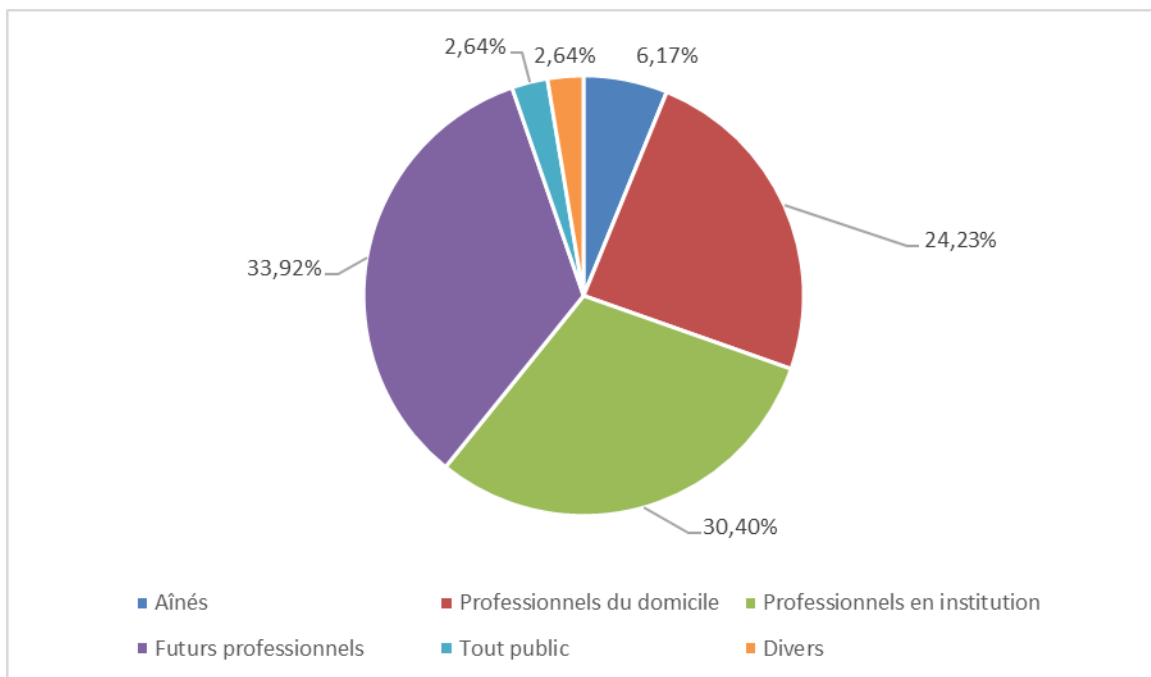
**Graphique 8 : Proportion du nombre de personnes sensibilisées en fonction du type de prévention réalisé (année 2015)**



**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
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>179</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>14</b>

**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	<b>23</b>
Hainaut occidental	0	58	5	1	1	<b>65</b>
Hainaut oriental	1	27	2	1	2	<b>33</b>
Namur	2	23	0	0	4	<b>29</b>
Liège	6	39	2	0	2	<b>49</b>
Luxembourg	2	17	2	4	3	<b>28</b>
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>179</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>227</b>

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

## 1.4 Analyse de la fréquentation du site Internet

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

Au cours de l'année, 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
<b>Total</b>	<b>19 253</b>	<b>23 695</b>	<b>56 675</b>

**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.

## 1.5 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<sup>ème</sup> 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.