

ANALYSE STATISTIQUE

L'analyse statistique ci-dessous expose partiellement l'activité de Respect Seniors au cours de l'année 2016.

Ces statistiques ne représentent pas un état des lieux de l'ensemble des situations de maltraitance à l'égard des aînés commises sur l'ensemble de la Région wallonne. Ils reflètent quantitativement les situations recueillies au sein de l'Agence.

Par ailleurs, le relevé statistique n'est pas la finalité en soi du travail psychosocial et/ou de la base de données.

1.1 Les différents contacts

Tableau 1 : Ensemble des contacts au sein de l'A.s.b.l. Respect Seniors (année 2016)

		Contacts reçus	%	Total des contacts ¹	Nombre de fiches	
Contenu Identifiable	Fiche « maltraitance »	1967	64.30%	3470	803	
	Fiche de liaison	Demandes infos/docs	841	27.49%	2222	550
		Autres	103	3.37%		
Contenu non identifiable		148	4.84%	148	/	
Total		3059	100,00%	5840	1023	

Le tableau ci-dessus relève que 5840 contacts au total ont été échangés, tout au long de l'année.

Lors d'un premier contact (rencontre, appel téléphonique, fax, courriel ou courrier), ce dernier est répertorié en fonction de son contenu :

¹ Total des contacts donnés et reçus

- **une fiche « maltraitance »** est créée lorsqu'il y a un ressenti de maltraitance ou une crainte de maltraitance commise à l'égard d'un aîné de 60 ans et plus.

Pour ce type de fiches, il est intéressant de relever que 3470 contacts (soit 59.42% 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 1967 contacts, ils en ont donné 1507 et ont réalisé 271 visites de terrain sur l'ensemble de la Région wallonne.

L'ensemble des contacts reçus a donné lieu à la création de 683 nouvelles fiches relatives à une situation où une maltraitance était ressentie ou crainte. Au total 803 situations ont été accompagnées en 2016.

- **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 944 contacts. Parmi ceux-ci, 841 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, 103 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 »** (blague, erreur, grossier, muet, raccroché, sonnerie unique) : ce type de contact représente une part infime des appels reçus (4.84%).

Une augmentation de 353 contacts donnés et reçus par l'A.s.b.l. Respect Seniors est observée entre les années 2015 et 2016. Il peut s'agir d'un signe que le phénomène de la maltraitance à l'égard des aînés 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 du premier appelant

1.2.1.1 Lien avec l'aîné

Tableau 2 : lien du premier appelant avec l'aîné désigné comme « victime » (fiches « maltraitance », année 2016)

	N = 803 fiches	
Famille	344	42.84%
<i>Aînés qui appellent eux-mêmes</i>	184	22.91%
Professionnel	172	21.42%
Entourage (amis, voisins)	77	9.59%
Autre	17	2.12%
Non-spécifié	9	1.12%

Le tableau ci-dessus montre que, dans la majorité des situations, le premier appelant est un proche de l'aîné (famille, entourage non familial).

Il est intéressant de noter que près d'un quart des premiers appelants est l'aîné concerné. Ce chiffre est peut-être l'indicateur que le public-cible est informé de l'existence de l'Agence et de son numéro d'appel gratuit (via la communication qui est faite auprès de différents publics, les actions menées autour de la journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées, le travail de réseau, etc.).

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 2016)

	N = 803 fiches	
Liège	215	26.77%
Namur	155	19.30%
Hainaut oriental	126	15.69%
Brabant wallon	77	9.59%
Hainaut occidental	69	8.59%
Non-spécifié	61	7.60%
Luxembourg	50	6.23%
Autre (Bruxelles, Flandre, France...)	50	6.23%

Le tableau ci-dessus reflète 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 cette province, ainsi que par l'historique de l'antenne (C.A.P.A.M. créé en 1998).

1.2.2 Profil de l'aîné décrit comme « victime »

1.2.2.1 Sexe

Tableau 4 : répartition en fonction du sexe de l'aîné mentionné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2016)

	N = 803 fiches	
Nombre de femmes mentionnées « victimes » lors des appels	519	64.63%
Nombre d'hommes mentionnés « victimes » lors des appels	161	20.05%
Nombre de groupes de personnes mentionnées « victimes » lors des appels	70	8.72%
Non-spécifié	53	6.60%

Le tableau ci-dessus révèle que la majorité des aînés mentionnés « victimes » sont de sexe féminin (519 femmes versus 161 hommes).

En outre, 8.72% des situations concernent des groupes d'aînés tels que des couples et/ou des résidents d'institutions (M.R., M.R.S.).

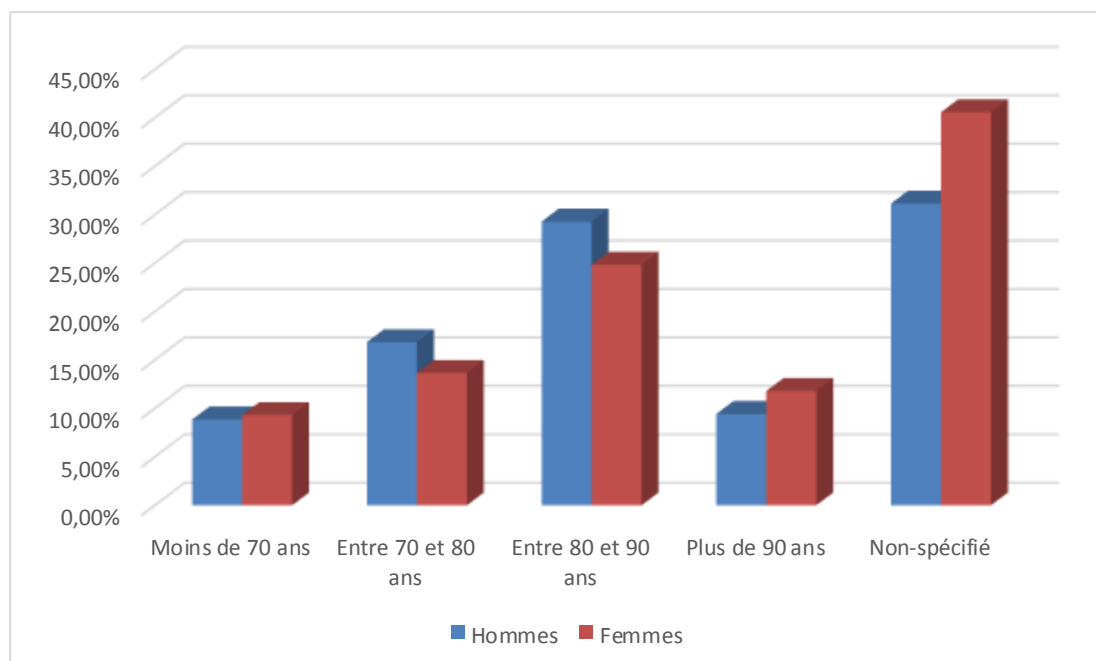
1.2.2.2 Âge

Tableau 5 : répartition en fonction du sexe et de l'âge de l'aîné renseigné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2016)

	Femmes n = 519		Hommes n = 161		Total N1 = 680 ²	
Moins de 70 ans	46	8.86%	15	9.32%	61	8.97%
Entre 70 et 80 ans	77	14.84%	22	13.66%	99	14.57%
Entre 80 et 90 ans	152	29.29%	40	24.84%	192	28.23%
Plus de 90 ans	49	9.44%	19	11.80%	68	10%
Non-spécifié	195	37.57%	65	40.37%	260	38.23%

L'analyse quantitative reprise dans le tableau ci-dessus montre que, lorsque les intervenants de Respect Seniors ont connaissance de l'âge de la « victime », il ressort que pour près d'un tiers des situations, l'aîné a entre 80 et 90 ans. Cette information n'est pas nécessairement recueillie de façon systématique.

Graphique 1 : répartition en fonction de l'âge et du sexe de l'aîné renseigné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2016)



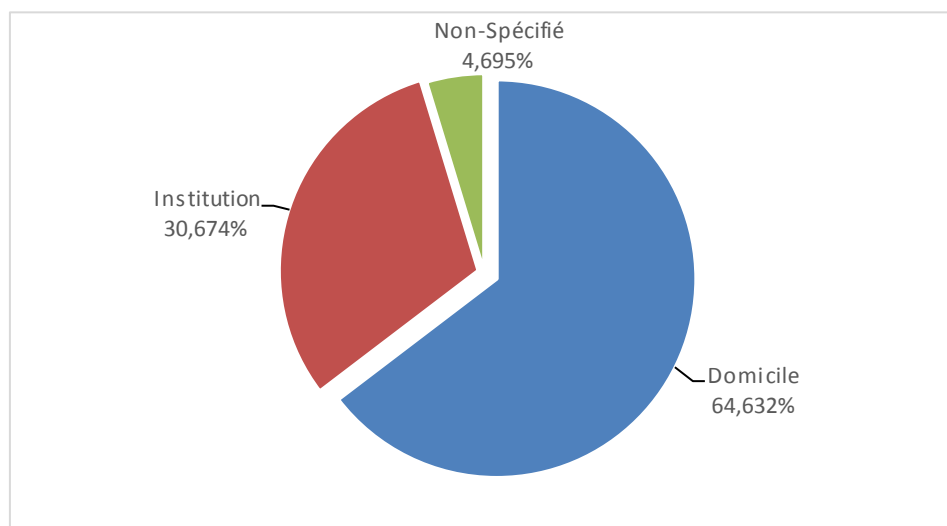
² N1 = 680 = 803 (N) - 70 (groupes de personnes) - 53 (inconnus)

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 2016)

N = 803 fiches		
Domicile	493	61.40%
Institution	234	29.14%
Non-spécifié	76	9.46%

Graphique 2 : proportion en fonction du lieu de résidence de l'aîné renseigné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2016)



Le tableau et le graphique ci-dessus illustrent que moins des trois quarts (61.40%) des situations de maltraitance, dont l'A.s.b.l. Respect Seniors a connaissance, sont commises à l'encontre d'aînés vivant à domicile et plus d'un quart vis-à-vis de personnes vivant en institution (29.14%).

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 nécessairement commise par un professionnel. De même, ce n'est pas parce que l'aîné réside à domicile que la maltraitance est fatalement 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 2016)

	N = 803 fiches	
Liège	228	28.39%
Namur	155	19.30%
Hainaut oriental	134	16.69%
Brabant wallon	84	10.46%
Hainaut occidental	75	9.34%
Luxembourg	54	6.72%
Autre (Bruxelles, Flandre, France...)	45	5.60%
Non-spécifié	28	3.50%

Les données montrent que l'A.s.b.l. est contactée, pour des situations de maltraitance à l'égard d'aînés, par l'ensemble du territoire de la Région wallonne. 5.60% des situations concernent des aînés vivant hors de la Région wallonne (Bruxelles-Capitale, Région flamande, voire même étranger - France et Luxembourg notamment). Pour ces situations, une orientation des appelants est réalisée vers les services concernés. Ceci peut s'expliquer, en partie, par le fait que l'information sur l'Agence est accessible et largement diffusée (site Internet, renseignements téléphoniques, diffusions publicitaires, etc.).

1.2.2.5 Aîné vivant seul

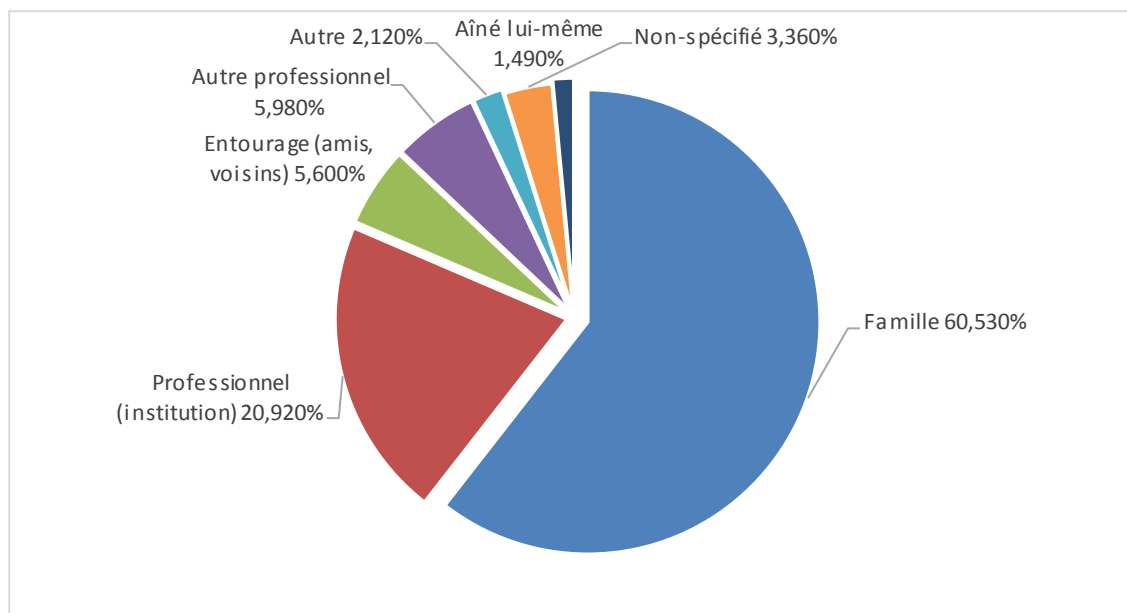
Il est intéressant de relever que dans près d'un quart des situations (22.99%) rapportées auprès des écoutants professionnels de Respect Seniors, l'aîné vit seul à domicile. Ceci ne signifie pas nécessairement qu'il soit isolé socialement.

1.2.3 « Auteur désigné »

Tableau 8 : lien entre l'« auteur désigné » de maltraitance et l'aîné (fiches « maltraitance », année 2016)

N = 803 fiches		
Famille	486	60.53%
<i>Famille : Enfant</i>	296	36.86%
<i>Famille : Conjoint/concubin</i>	95	11.83%
<i>Famille : Petits-enfants</i>	38	4.73%
<i>Famille : Gendre, bru</i>	15	1.87%
<i>Famille : Autre membre de la famille</i>	28	3.49%
<i>Famille : Enfant du nouveau partenaire</i>	6	0.75%
<i>Famille : Neveu, nièce</i>	8	1.00%
Professionnel (institution)	168	20.92%
Entourage (amis, voisins)	45	5.60%
Autre professionnel	48	5.98%
Non-spécifié	27	3.36%
Autre	17	2.12%
Aîné lui-même	12	1.49%

Graphique 3 : proportion de l'« auteur désigné » de maltraitance en fonction de son lien avec l'aîné (fiches « maltraitance », année 2016)



Selon les données récoltées au cours des appels, il apparaît que dans 60.53% des situations, un membre de la famille est l'« auteur désigné » de maltraitance. Dans

26.90% des situations, l' « auteur désigné » de maltraitance est un professionnel (20.92% professionnel d'une institution, 5.98% autre professionnel).

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. Notamment parce que des personnes peuvent essayer de régler des conflits familiaux via un organisme extérieur, tel que l'A.s.b.l. Respect Seniors.

Certains appelants rapportent que l'aîné est dans un processus d'auto-négligence. C'est pourquoi, on retrouve ce dernier désigné à la fois « victime » et « auteur » de maltraitance dans 1.49% des situations.

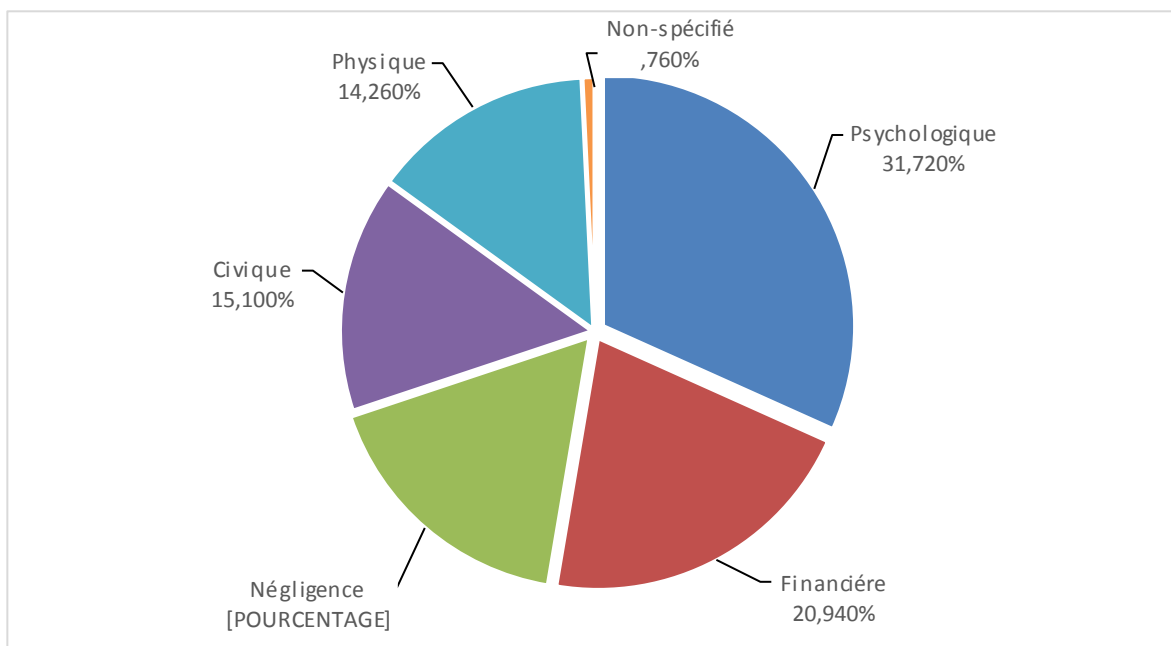
1.2.4 Forme de maltraitance évoquée lors des appels

Tableau 9 : répartition des formes de maltraitance rencontrées lors des appels (fiches « maltraitance », année 2016)

N = 1318 formes rencontrées dans les 803 fiches maltraitance		
Psychologique	418	31.72%
Financière	276	20.94%
Négligence	227	17.22%
Civique	199	15.10%
Physique	188	14.26%
Non-spécifié	10	0.76%

Suite à l'adaptation de la base de données, dans une même fiche, plusieurs formes de maltraitance peuvent coexister.

Graphique 4 : répartition des formes de maltraitance rencontrée lors des appels (fiches « maltraitance », année 2016)



Les données recueillies montrent que les maltraitements psychologiques et financières représentent plus de la moitié des formes de maltraitance évoquées lors des appels (31.72% et 20,94%).

Les maltraitements physiques, souvent relayés par les médias, constituent 14.26% des situations évoquées lors des appels reçus par l'A.s.b.l. Respect Seniors.

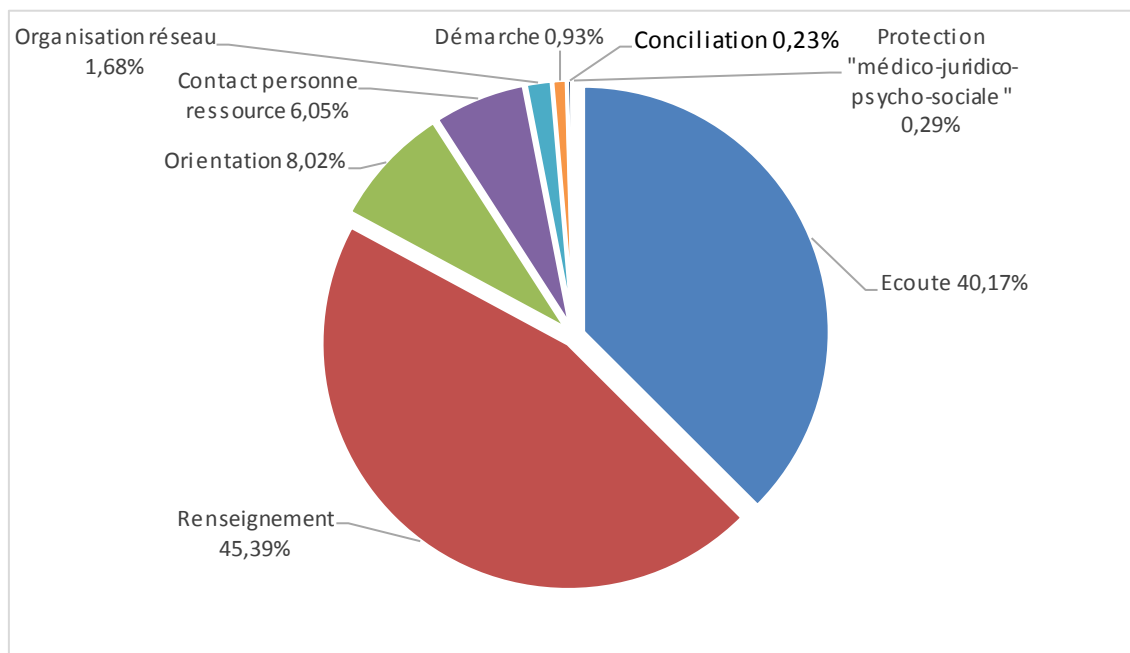
1.2.5 Pratique psychosociale

L'accompagnement psychosocial des situations de maltraitance se décline au travers de huit différentes pratiques. Ainsi, un même contact peut 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 2016)

N2 = 7423 pratiques		
Renseignement	3369	45.39%
Écoute	2783	37.49%
Orientation	595	8.02%
Contact personne ressource	449	6.05%
Organisation réseau	125	1.68%
Démarche	69	0.93%
Réflexion plurielle	24	0.32%
Conciliation	9	0.12%

Graphique 5 : proportion des différentes pratiques réalisées au cours de l'accompagnement psychosocial (fiches « maltraitance », année 2016)



Le tableau (10) et le graphique ci-dessus illustrent 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.

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 803 situations de maltraitance (cf. tableau 1) se répartissent comme suit :

Tableau 11 : type d'intervention classée suivant le découpage A, B et C (fiches « maltraitance », année 2016)

Type A	12	1.37%
Type B	697	86.90%
Type C	94	11.76%
Total	803	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 197 séances réparties sur plus ou moins 600 heures d'animation.

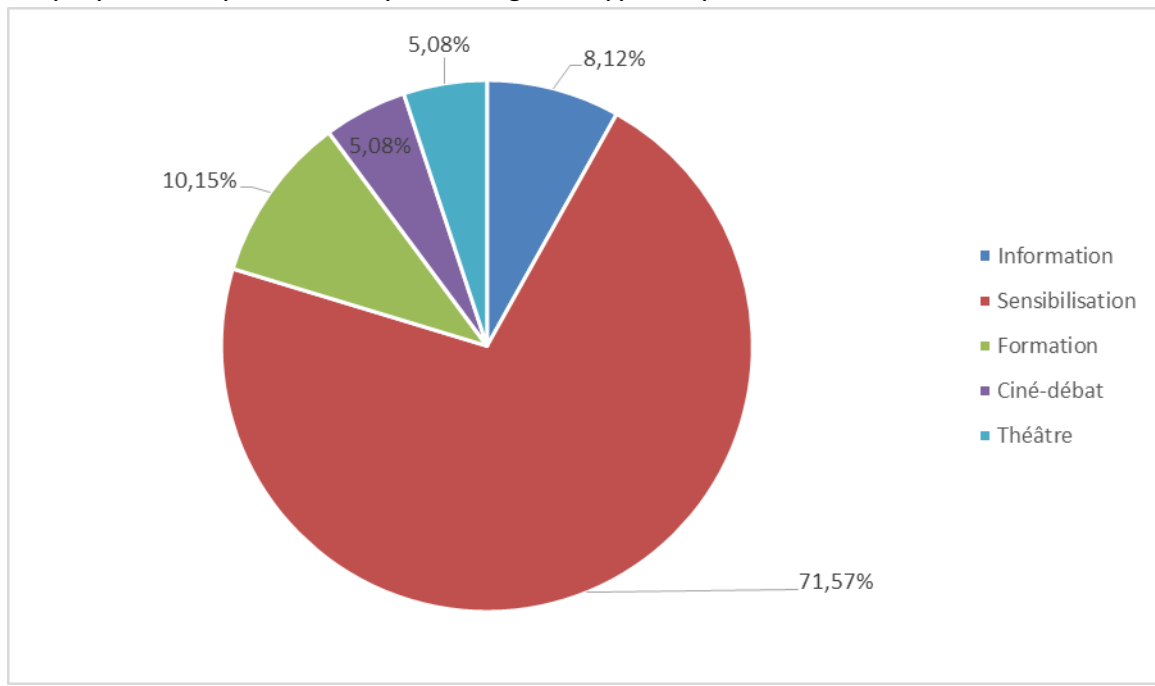
En reprenant les différentes séances de prévention (information, sensibilisation, formation, ciné-débat et théâtre), c'est 4577 personnes qui ont reçu l'explication concernant le fonctionnement de l'A.s.b.l. Respect Seniors, la définition et les principales formes de maltraitance commises à l'encontre des aînés.

Ces statistiques ne tiennent pas compte des participations de Respect Seniors à divers salons et autres tenues de stands (cf. 7.3.8).

Tableau 14 : Répartition des séances de prévention en fonction de leur type (nombre de séances et de participants, année 2016)

	Nombre de séances	Nombre de personnes
Information	16	296
Sensibilisation	141	2401
Formation	20	241
Ciné-débat	10	489
Théâtre	10	1150
Total	197	4577

Graphique 6 : répartition en pourcentage du type de prévention réalisé (année 2016)



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

Le graphique ci-dessous illustre que ce sont les sensibilisations qui permettent de toucher le plus de personnes avec 52.46%, suivies par les représentations théâtrales avec 25.13%. Ces dernières permettent de toucher un plus grand nombre de personnes en une seule représentation. On constate également une progression au niveau des formations.

Graphique 7 : Proportion du nombre de personnes sensibilisées en fonction du type de prévention réalisé (année 2016)

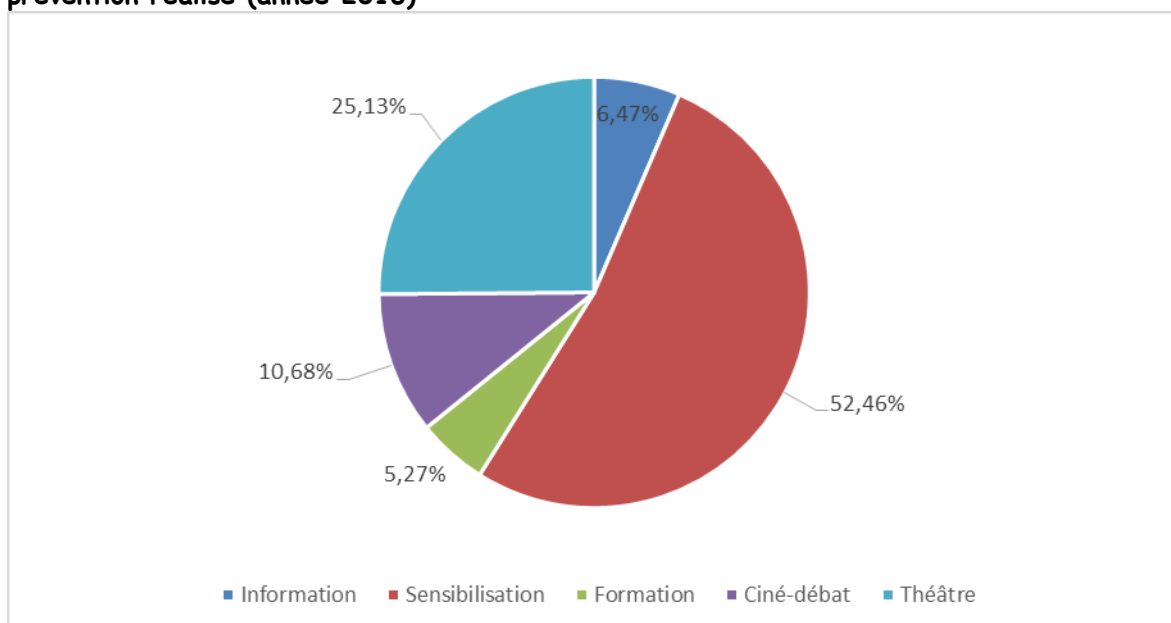
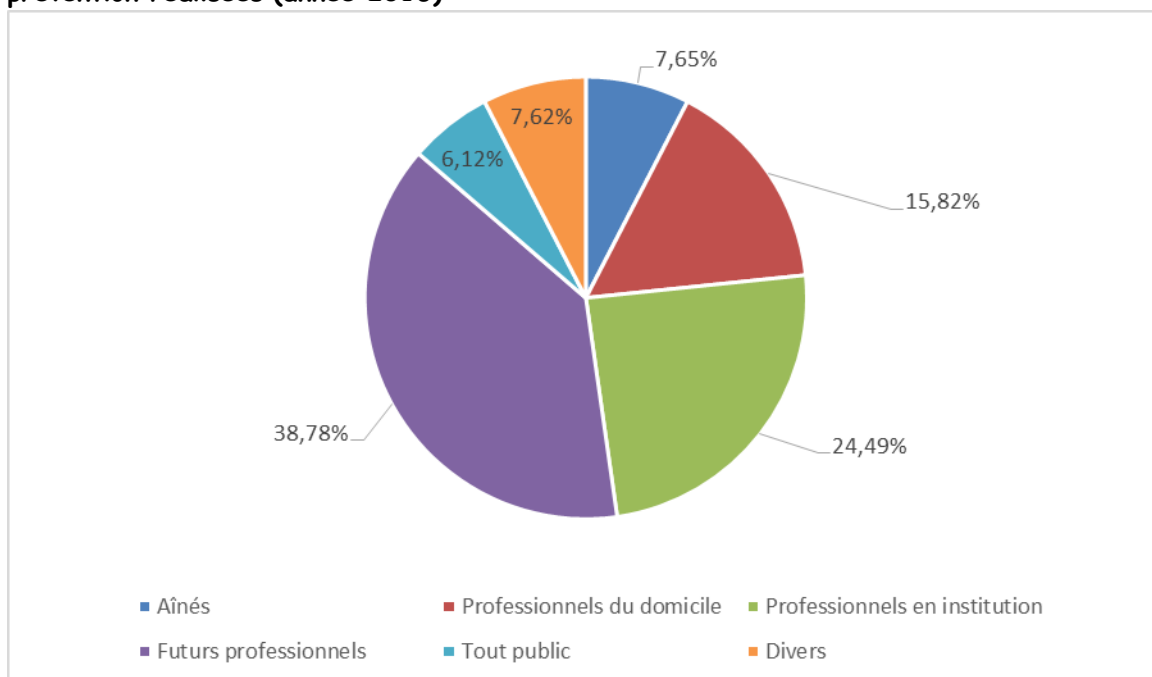


Tableau 15 : Répartition des séances de prévention en fonction du type de public (année 2016)

	Information	Sensibilisation	Formation	Ciné-débat	Théâtre
Aînés	4	7	0	1	3
Professionnels du domicile	1	23	6	1	0
Professionnels en institution	0	36	12	0	0
Futurs professionnels	6	66	2	0	2
Tout public	0	0	0	8	4
Divers	5	9	0	0	1
Total	16	141	20	10	10

Graphique 8 : proportion du type de public au niveau de l'ensemble des séances de prévention réalisées (année 2016)



Le tableau et le graphique ci-dessus témoignent que ce sont les futurs professionnels qui sont les plus concernés par les séances de prévention avec 38.78%, suivis de près par les professionnels en institution, 24.49%. Tous les professionnels confondus, institution et domicile, représentent presque la moitié (40.31%) du public visé par les séances de prévention.

Tableau 16 : Répartition des séances de prévention en fonction des antennes (année 2016)

	Information	Sensibilisation	Formation	Ciné- débat	Théâtre	Total
Brabant wallon	4	6	5	4	4	23
Hainaut occidental	1	33	11	0	1	46
Hainaut oriental	2	25	0	1	0	28
Namur	0	31	0	0	2	33
Liège	8	35	1	1	1	46
Luxembourg	1	11	3	4	2	21
Total	16	141	20	10	10	197

Le tableau 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 10152 visiteurs différents pour 16296 visites est comptabilisée.

Tableau 12 : fréquentation du site Internet sur base mensuelle (année 2016)

Mois	Visiteurs différents	Visites	Pages
Janvier	827	1321	4360
Février	925	1427	4316
Mars	944	1506	4106
Avril	814	1402	4059
Mai	863	1425	3015
Juin	1355	2371	5393
Juillet	509	847	2314
Août	760	1076	2835
Septembre	836	1213	3259
Octobre	859	1217	4039
Novembre	856	1335	4131
Décembre	604	1156	3304
Total	10152	16296	45131

Tableau 13 : moyenne mensuelle de fréquentation du site Internet (année 2016)

Respect Seniors	Moyenne mensuelle 2016
Nombre de visiteurs différents	846
Nombre de visites	1358
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 à la page d'accueil (5205 visites), la page des antennes de Respect Seniors (957 visites), et celle relative aux contacts (795 visites), les autres étant en-dessous des 450 visites par page.

En outre, 380 folders, 194 brochures et 34 affiches, ont été envoyés suite aux demandes effectuées via le site.

1.5 Constats généraux sur les statistiques

Les données statistiques recensées chaque année par Respect Seniors permettent d'une part, de présenter les activités de l'Agence et d'autre part, de donner un aperçu général du phénomène de la maltraitance envers les aînés. Celles-ci permettent d'affiner les connaissances de cette problématique. Ce point tente d'en reprendre les grandes tendances.

Dans le cadre de ses missions, l'Agence reçoit différents types de contacts. La majorité de ceux-ci sont relatifs à une situation supposée de maltraitance (3470), les autres sont, pour la plupart, en lien avec les actions de prévention réalisées par Respect Seniors (2222).

A propos des situations de maltraitance :

La grande majorité des situations parvient à Respect Seniors via la permanence téléphonique.

Les personnes qui contactent Respect Seniors sont majoritairement la famille de la personne âgée concernée par la situation (42.84% des situations). Dans 22.91%, l'aîné lui-même contacte l'Agence, ce qui permet d'avoir un contact direct avec l'aîné concerné afin qu'il puisse exprimer lui-même son ressenti et ses souhaits d'aide.

Cette année, les intervenants de Respect Seniors ont accompagné 803 situations. Accompagnement qui, pour certaines situations, se limitera à un ou deux contacts et pour d'autres, pourra s'échelonner sur plusieurs mois, voire plusieurs années.

Au niveau du profil de l'aîné, une majorité de femmes sont décrites « victimes » de maltraitance (64,63%).

Quel que soit le sexe, les situations touchent plutôt des personnes qui ont entre 80 et 90 ans (28.23%).

Les aînés résident principalement à domicile (61.40%). Il est à relever que le nombre de situations pour lesquelles l'aîné vit en institution (29.15%) augmente d'années en années. La répartition au niveau des chiffres ne signifie pas que la maltraitance soit moins présente en institution qu'à domicile mais cela indique peut-être que les aînés vivant en institution sont moins informés, ou moins capables de faire les démarches auprès de Respect Seniors. En effet, ce public est parfois plus fragilisé. De plus la proportion d'aînés plus âgés vivant à domicile est plus élevée que celle vivant en institution.

Un élément important à indiquer est qu'une **situation de maltraitance s'inscrit toujours dans un aspect relationnel** où la relation entre l'aîné et l'«auteur désigné» est généralement mise à mal. Selon les statistiques, ces « auteurs désignés » sont le plus souvent un membre de la famille (60.53%). Parmi ces derniers, 36.86% sont les enfants. Ces enjeux relationnels rendent les situations de maltraitance très complexes et expliquent pourquoi les « victimes » hésitent parfois à faire des démarches auprès d'un service d'aide. Ces enjeux peuvent être affectifs, émotionnels, de loyauté et de confiance et sont à prendre en considération dans l'accompagnement avec l'aîné.

Plusieurs **formes de maltraitance** peuvent coexister dans une situation de maltraitance de façon concomitante.

Sur le plan statistique, les deux formes de maltraitance qui sont les plus souvent évoquées sont les maltraitances psychologiques (31.72%) et financières (20.94%). Ces deux formes peuvent s'accompagner ou non des autres formes moins souvent citées (les maltraitances civiques (15,10%), physiques (14,26%) et les négligences (17,22%)).

En ce qui concerne l'accompagnement réalisé par les intervenants, tout contact avec l'Agence donnera généralement lieu à une première écoute (37,49%) et un échange de renseignements (45,39%). Il s'agit d'un suivi élémentaire proposé par Respect Seniors, ce qui explique que ces pratiques soient majoritaires d'un point de vue statistique.

Ensuite, en fonction de la situation et de l'analyse de la demande, d'autres pratiques telles que l'orientation (8,02%), la prise de contact avec les personnes ressources (6,05%), une possibilité de conciliation (0,12%) ou d'organisation réseau (1,68%) ainsi qu'une aide dans certaines démarches (0,93%) pourront être envisagées. Ces dernières pratiques sont réalisées de façon plus ponctuelle en fonction du souhait et du rythme de l'aîné concerné.

De plus, il est intéressant d'indiquer que les agents peuvent intervenir directement au sein d'une situation mais ils peuvent également réaliser un travail de réflexion de seconde ligne avec les professionnels présents dans la situation. Il s'agit de la pratique « réflexions plurielles professionnelles » (0,32%).

Respect Seniors reçoit également des appels d'aînés qui ne vivent pas une situation qualifiée de maltraitance mais qui expriment plus globalement un mal-être ou une difficulté de vie. Ces situations font aussi l'objet d'un accompagnement par les intervenants psychosociaux qui tentent d'y apporter une écoute, un soutien et essaient de chercher avec l'appelant les pistes ou les services qui pourront être appropriés à sa situation.

À propos des appels en lien avec les actions de prévention :

La réalisation de ces actions représente une part importante du travail des intervenants de Respect Seniors.

C'est donc au total 4577 personnes qui ont été sensibilisées à la problématique. Ainsi, au cours de l'année, 141 sensibilisations, qui ont regroupé 2401 personnes, ont été réalisées par les différentes antennes de l'Agence, 16 séances d'informations, rassemblant 296 participants ; et 241 personnes ont été formées lors de 20 formations.

Les intervenants réalisent aussi des actions visant à sensibiliser un large public. De nombreux ciné-débats ont été réalisés durant cette année, rassemblant 489 personnes. La pièce de théâtre « *Vieillesse Ennemie!* » a été jouée auprès de 1150 personnes lors de 10 représentations.