

Rapport Annuel 2016



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.....	11
4	MISSIONS	12
4.1	Accompagnement des situations de maltraitance	13
4.1.1	Méthodologie.....	13
4.1.1.1	Valeurs.....	13
4.1.1.2	Philosophie de travail	14
4.1.1.3	Principe d'intervention.....	14
4.1.2	Accompagnement et pratiques psychosociales.....	15
4.1.3	Regards croisés	18
4.1.4	Permanence téléphonique	18
4.2	Information - Sensibilisation - Formation - Action menée (I.S.F.A.)	20
4.2.1	Séances I.S.F.A.	20
4.2.2	Site Internet - www.respectseniors.be	22
4.3	Échange de bonnes pratiques et de statistiques.....	22
5	FONCTIONNEMENT DE L'ASSOCIATION	23
5.1	Outils de gestion journalière.....	23
5.1.1	Base de données	23
5.1.2	Farde Respect Seniors	23
5.2	Outils de gestion des ressources humaines.....	23
5.2.1	Réunions.....	23
5.2.2	Groupe de travail.....	24
5.2.3	Formation continue	25
5.2.4	Evaluation.....	27
5.3	Outils de communication.....	28
5.3.1	Support de communication.....	28
5.3.2	Article de presse et parution.....	28
5.3.3	Réseaux sociaux.....	28
6	ANALYSE STATISTIQUE.....	29
6.1	Les différents contacts	29
6.2	Fiches en lien avec une situation supposée de maltraitance.....	31
6.2.1	Profil du premier appelant	31
6.2.1.1	Lien avec l'aîné	31
6.2.1.2	Lieu géographique du premier appelant	32
6.2.2	Profil de l'aîné décrit comme « victime »	32
6.2.2.1	Sexe	32
6.2.2.2	Âge	33
6.2.2.3	Lieu de résidence	34

6.2.2.4	Zone géographique.....	35
6.2.2.5	Aîné vivant seul	35
6.2.3	« Auteur désigné ».....	36
6.2.4	Forme de maltraitance évoquée lors des appels.....	37
6.2.5	Pratique psychosociale	39
6.3	Fiches en lien avec des séances de prévention	42
6.4	Analyse de la fréquentation du site Internet	46
6.5	Constats généraux sur les statistiques	48
7	ANALYSE QUALITATIVE	51
7.1	Axe international.....	51
7.1.1	International Network for the Prevention of Elder Abuse - I.N.P.E.A.	51
7.1.2	AGE Platform Europe	51
7.1.3	Collaboration avec l'université de Sherbrooke - Québec - Canada.....	51
7.2	Axe national.....	52
7.2.1	Service d'Écoute pour Personnes Âgées Maltraitées (S.E.P.A.M.).....	52
7.3	Axe régional.....	53
7.3.1	L'A.s.b.l. Aidants proches	53
7.3.1.1	Semaine des Aidants Proches	53
7.3.1.2	Assemblée Générale de l'A.s.b.l. Aidants Proches.....	54
7.3.2	Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées - 15 juin.....	54
7.3.3	Journée internationale de la personne âgée - 1 ^{er} octobre	55
7.3.4	Plate-forme violences intrafamiliales.....	55
7.3.5	Partenariat avec Alvéole Théâtre	56
7.3.6	Conseil Wallon de l'Égalité entre Hommes et Femmes (C.W.E.H.F.)	56
7.3.7	Conseil Consultatif Régional.....	56
7.3.8	Participation à des salons et tenue de stands.....	57
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.).....	63
7.4.4	Plate-forme de Concertation en Santé Mentale personnes âgées	64
7.4.5	Ciné-débat.....	65
7.4.6	Prise de parole lors d'une conférence	66
7.4.7	Brabant wallon.....	67
7.4.7.1	Rencontres de différents partenaires	67
7.4.7.2	Participation à des rencontres avec des psychologues travaillant en gériatrie.....	67
7.4.7.3	Promenade des seniors	67

7.4.7.4	Newsletter	68
7.4.7.5	Encadrement de stagiaire.....	68
7.4.7.6	Visibilité antenne	68
7.4.8	Hainaut occidental	68
7.4.8.1	Rencontre de différents partenaires	68
7.4.9	Hainaut oriental.....	69
7.4.9.1	Rencontre de différents partenaires	69
7.4.9.2	Organisation ciné-débat dans le cadre du 15 juin.....	69
7.4.10	Liège.....	69
7.4.10.1	Rencontres de différents partenaires	69
7.4.10.2	Sensibilisation des professionnels de l'A.S.D.	70
7.4.10.3	Apprentissage à la Résolution de « Problèmes Complexes » (A.R.P.C.) en Gériatrie -Université de Liège	70
7.4.10.4	Collaboration Province de Liège.....	71
7.4.10.5	Ciné-débat à l'occasion du 15 juin - Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées	71
7.4.11	Luxembourg	71
7.4.11.1	Rencontre de différents partenaires	71
7.4.11.2	Diffusion d'informations sur le service	72
7.4.11.3	Coordination sociale de Libin.....	72
7.4.11.4	Contact avec les responsables d'animation en maison de repos.....	73
7.4.12	Namur.....	73
7.4.12.1	Participation à la plate-forme du Soutien à domicile	73
7.4.12.2	Rencontre de différents partenaires	73
7.4.12.3	Partenariats avec les C.P.A.S. de la province	74
7.4.12.4	Midi du lien	74
7.4.12.5	Campagne Ruban Blanc	74
7.4.12.6	Faire lien et prendre soin	74
7.5	Axe interne.....	75
7.5.1	La catégorie « fonctionnelle »	75
7.5.1.1	Groupe de travail « Boîte à outils ».....	75
7.5.1.2	Groupe de travail « I.S.F.A. - Formation ».....	76
7.5.1.3	Groupe de travail « Outil En Mains - Respect Seniors ».....	76
7.5.2	La catégorie « organisationnelle »	76
7.5.2.1	Groupe de travail « Rapport annuel »	76
7.5.3	La catégorie « développement »	77
7.5.3.1	Groupe de travail « Quiz »	77
7.5.3.2	Groupe de travail « Fondation Roi Baudouin »	77
7.5.3.3	Groupe de travail « Guide de référence »	78
7.5.3.4	Groupe de travail « 1 ^{er} octobre, journée internationale de la personne âgée »	78
7.5.3.5	Groupe de travail « Colloque 2017 ».....	78
8	CONCLUSION GÉNÉRALE ET PERSPECTIVES 2017	79

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, Bientraitance, 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 7 ans, une pratique de terrain qui tente d'accompagner les aînés dans le respect de leur volonté et d'éveiller la société à la problématique de la maltraitance.

Ce présent rapport a pour objectif d'informer des activités de l'Agence et de faire part de la réalité rencontrée par les professionnels du terrain. Il débute par la description de la structure de l'association et se poursuit par la description des missions de l'A.s.b.l. et des valeurs qui sous-tendent ses activités.

Il décrit ensuite le fonctionnement de l'association au travers des différents outils de gestion concernant l'aspect journalier, les ressources humaines ainsi que la communication.

Les dernières parties explicitent les appels reçus via l'analyse statistique, tant au niveau quantitatif que qualitatif. Ces analyses permettent de mettre en évidence le profil des appelants et les formes de maltraitance rencontrées.

Le rapport annuel reste aussi l'occasion de mettre en évidence les évolutions méthodologiques enrichissant nos pratiques. Ainsi, l'intégration d'un accompagnement proposé à d'autres personnes que l'aîné a été réfléchi cette année.

Au gré des chapitres qui composent ce rapport, vous découvrirez les activités réalisées au cours de l'année 2016 et les diverses réflexions menées. Ces dernières portent sur la place de l'aîné au centre de sa situation ainsi que sur la mise en perspective des quatre valeurs de Respect Seniors, omniprésentes dans les accompagnements.

Enfin, vous trouverez des pistes de recommandations formulées aux pouvoirs publics et à la société civile afin de lutter ensemble contre la maltraitance des aînés.

2 CONTEXTE

A l'occasion de la journée mondiale contre la maltraitance des personnes âgées qui s'est tenue le 15 juin dernier, le Secrétaire général de l'Organisation des Nations Unies (O.N.U.), Ban Ki-Moon, a invité les Etats membres et la société civile à faire preuve d'une plus grande détermination et à redoubler d'efforts pour éliminer toute forme de violence et de mauvais traitement à l'encontre des aînés.

En effet, les chiffres de l'Organisation mondiale de la Santé et de l'O.N.U. montrent qu'entre 4% et 6% des personnes âgées de par le monde ont été victimes d'une forme de maltraitance. Ce pourcentage est d'ailleurs sans doute sous-évalué, le sujet restant relativement tabou dans nos sociétés.

Par ailleurs, le monde actuel connaît une transformation démographique importante. En effet, le nombre de personnes âgées de plus de 60 ans triplera entre 1995 et 2050 compte tenu de l'accroissement spectaculaire de la longévité de la population dans de nombreux pays¹. Cette augmentation de la population vieillissante est au cœur des réflexions de nombreux professionnels et pose avec acuité la question de l'autonomie, du rôle de la famille et de la société dans son ensemble.

Le respect de la volonté des aînés, de leur bien-être prend dès lors une place privilégiée dans les politiques sociologiques et de santé des gouvernements.

C'est dans ce contexte que s'inscrit l'action de Respect Seniors. La dignité et le respect des aînés sont donc au cœur des missions définies par le 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.

L'article 378 de ce décret 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 ressenti de la personne par rapport à sa situation.

La maltraitance peut avoir des conséquences importantes et entraîner, entre autres, des séquelles physiques ou psychologiques à long terme. Elle constitue une atteinte inacceptable à la dignité humaine et est une violation des droits de l'homme.

Le respect des aînés fait donc partie intégrante de la culture de nombreuses sociétés. Une société civilisée moderne ne peut être digne de ce nom que si elle respecte et protège chaque citoyen.

¹ Ces statistiques ont été tirées du site de l'O.M.S. : <http://www.who.int/fr/>

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.

L'Assemblée Générale se compose comme suit :

Docteur Nicolas Berg, Président,
Madame Chantal Castermans, Vice-présidente,
Docteur André Bosly, Secrétaire,
Monsieur Philippe Andrianne, Administrateur,
Monsieur Sébastien Brunet, Administrateur,
Monsieur Michel Degodenne, 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,
Monsieur Michel Degodenne
Madame Martine Demanet,
Monsieur Nicolas Lauwarier,
Monsieur Jean-Manuel Lepomme,

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 2016 du personnel suivant :

Direction : un équivalent temps plein universitaire ;

Coordination : un équivalent temps plein universitaire ;

Équipe psychosociale :

5 équivalents temps plein licenciés en psychologie ;

6.8 équivalents temps plein assistants sociaux ;

Secrétariat : un équivalent temps plein gradué ;

Autre : licencié en droit (en cours de recrutement).

L'équipe représente au 31 décembre 2016, 17 personnes physiques.

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

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



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

4 MISSIONS

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 ».

4.1 Accompagnement des situations de maltraitance

4.1.1 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. Elle s'inspire de la réalité de terrain et se base sur les valeurs, la philosophie de travail et les principes d'intervention de Respect Seniors.

4.1.1.1 Valeurs

Pour réaliser les missions de Respect Seniors, les intervenants ont un cadre de référence éthique. Ce cadre repose sur une 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**

Reconnaître 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.

4.1.1.2 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 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 (cf.4.1.2). En effet, les intervenants psychosociaux travaillent selon la présomption de compétence de l'aîné, le respect de sa volonté mais aussi avec la nécessité de s'interroger sur l'autonomie décisionnelle de celui-ci.

4.1.1.3 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, tels que l'imposent les codes de déontologie spécifiques aux psychologues et aux assistants sociaux ainsi que 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.

4.1.2 Accompagnement et pratiques psychosociales

Toute personne concernée par une situation de maltraitance peut s'adresser à l'Agence, notamment via la permanence téléphonique. En effet, Respect Seniors propose un accompagnement psychosocial pour toute personne (aîné, familles, proches, professionnels, etc.) en demande d'aide concernant une situation de maltraitance.

L'accompagnement psychosocial prend la forme de trois scénarios qui s'alternent en fonction du contexte de la situation : suivi, suivi adapté et suspension de suivi :

- 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. 4.1.3) sur l'adaptation du cadre méthodologique de Respect Seniors par rapport à la situation,
- la **suspension de suivi** survient dans plusieurs contextes : l'aîné peut refuser les propositions de l'intervenant. La décision de l'aîné est alors prioritaire. Il peut aussi s'agir d'une situation qui ne nécessite plus d'accompagnement de la part de Respect Seniors ou encore, qui n'est plus une situation de maltraitance.

L'accompagnement proposé par Respect Seniors comprend plusieurs pratiques psychosociales² : **écoute, renseignement, orientation, contact personne ressource, démarche, conciliation, organisation réseau.**

L'année 2016 a été une étape importante concernant la réflexion autour de l'accompagnement pour toute autre personne que l'aîné. En effet, ce n'est pas toujours l'aîné « victime » de maltraitance qui fait directement appel mais parfois un membre de la famille en difficulté, une personne de l'entourage ou même un professionnel en questionnement par rapport à sa pratique. Dès lors, une nouvelle pratique psychosociale destinée aux professionnels a été intégrée : **la réflexion plurielle professionnelle.**

² 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.

➤ **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'appelant,
- permettre à l'appelant d'exprimer ses difficultés et/ou sa souffrance,
- permettre à l'appelant 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'appelant, dans lequel son vécu est entendu et reconnu,
- instaurer un lien de confiance avec l'appelant,
- accompagner l'appelant 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,
- explorer le ressenti de l'appelant/l'aîné,
- etc.

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 : aides 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.,
- ...

➤ **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 qui sont 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**

L'intervenant psychosocial encourage toujours la personne à effectuer elle-même les démarches. Néanmoins, il peut s'avérer utile, dans certaines situations, de soutenir l'aîné lorsqu'il a des difficultés à les effectuer lui-même. Ces démarches consistent, par exemple, à une aide pour un dépôt d'une plainte, pour la rédaction d'une lettre, la prise de contact avec un service, etc.

➤ **Conciliation**

C'est une action qui vise à proposer un espace, un temps, un lieu de communication pour 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, autour de l'aîné, les membres de son entourage professionnel et familial. L'objectif est d'ouvrir le dialogue afin de s'accorder sur les actions à entreprendre par rapport à la situation de maltraitance.

➤ **Réflexions plurielles professionnelles**

Il s'agit d'un échange de réflexions lorsqu'un intervenant de Respect Seniors accompagne les professionnels d'un même service.

Les objectifs sont de partager l'expérience et l'expertise de Respect Seniors, d'apporter des réflexions autour des valeurs en jeu dans la situation, de proposer une autre lecture de la situation, un autre point de vue et de soutenir le(s) professionnel(s) dans les attitudes à avoir vis-à-vis de l'âné. L'intervenant pourra aussi proposer une réflexion sur la position et le cadre de travail de l'institution dans la situation rencontrée.

4.1.3 Regards croisés

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 enjeux qui entrent en compte dans la situation. Dès lors, cela nécessite un dialogue entre les intervenants par une approche interdisciplinaire afin de prendre le recul nécessaire pour s'accorder sur les actions à entreprendre par rapport à la situation de maltraitance.

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.

Il est à noter que le regard croisé est systématique dans le cadre du suivi adapté (cf. 4.1.2).

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 17h sans interruption.

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

	Matin 9h00 à 13h00	Après-midi 13h00 à 17h00
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 les situations qui demandent un suivi, un accompagnement 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, la maltraitance est une thématique encore méconnue et taboue par le plus grand nombre. La maltraitance est un terme régulièrement 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 afin de nuancer ces représentations et de déconstruire les 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 juridique ou judiciaire 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. 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. 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. Il peut s'agir d'un public 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. Quelquefois, il s'agira 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, ont 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 à l'égard des aînés et sur l'existence du service. Lors de l'information, le public sera informé notamment de la définition de la maltraitance d'aînés, 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 à l'égard des aînés 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 d'aînés.

➤ Séance de formation

L'objectif général est d'informer sur le phénomène de la maltraitance à l'égard des aînés 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 d'aînés. 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 d'aînés.

➤ Action menée

L'objectif général est d'informer sur le phénomène de la maltraitance à l'égard des aînés 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.

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 deuxième mission 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 qu'aux coordonnées des différentes antennes. Le site propose également aux internautes de consulter le rapport annuel des activités de l'Agence, un répertoire de liens utiles ou de résultats d'études commanditées par le service.

De plus, il est 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 2016, il semble que cela réponde toujours aux attentes des internautes.

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 des échanges d'informations, de statistiques ou de bonnes pratiques avec des associations ou organisations similaires dans les Régions ou Communautés limitrophes ou dans d'autres pays. Pour effectuer cette mission 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

Les intervenants de Respect Seniors disposent d'une base de données commune sous format informatique et hébergée sur un site Internet sécurisé.

Cette base de données a pour but, entre autres, de faciliter le suivi des situations. Ainsi, chaque action au sein de chacune des antennes est directement accessible, en ligne, à l'ensemble des intervenants psychosociaux.

Depuis le début de 2016, la base de données a été modifiée substantiellement pour permettre d'une part un encodage plus adapté à notre méthodologie et à nos processus d'accompagnements psychosociaux et d'autre part pour clarifier l'encodage des actions menées par l'association.

La base de données permet également de générer des statistiques permettant de mettre en évidence le travail effectué par les intervenants.

5.1.2 Farde Respect Seniors

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

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

5.2 Outils de gestion des ressources humaines

5.2.1 Réunions

Plusieurs types de réunion sont proposés soit au niveau de l'ensemble de l'équipe soit de manière plus restreinte au sein de chacune des antennes.

Selon qu'elles abordent des aspects organisationnels ou cliniques, elles sont animées respectivement par la direction ou la coordination.

La **réunion d'équipe** se tient lors d'une journée_toutes les trois semaines.

Elle est divisée en deux temps distincts consacrés aux aspects organisationnels et cliniques. La réunion est l'occasion d'échanges entre les travailleurs ; elle permet le partage d'informations et la valorisation des bonnes pratiques.

La réunion organisationnelle est consacrée aux questions relatives 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 dans les antennes, informations juridiques, informations administratives et sociales, reprise de permanence, etc.).

C'est aussi l'occasion de mettre les compétences de chacun en synergie, d'assurer une continuité dans le service, d'entretenir l'esprit d'équipe et de garantir la qualité du travail au sein de l'A.s.b.l.

La réunion clinique permet 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 donne la possibilité d'ouvrir la discussion et l'échange sur les situations cliniques rencontrées par les intervenants psychosociaux.

Celle-ci est menée selon le modèle de l'intervision. Elle permet la mise au travail par l'échange sur des situations rencontrées lors des accompagnements individuels des personnes et/ou des sensibilisations qui leur posent question.

À un niveau plus local, les **réunions par antenne** traitent des points relatifs à l'organisation et à l'activité clinique de chacune des six antennes.

La réunion organisationnelle est consacrée aux questions particulières liées au fonctionnement de l'antenne. Elle a lieu deux fois par an.

La réunion clinique permet de travailler la pratique quotidienne de l'antenne et d'échanger sur des réflexions générales concernant les situations rencontrées par l'antenne. Elle est organisée trois fois par an.

5.2.2 Groupe de travail

Dans le but de développer les pratiques et de poursuivre un travail réflexif, un processus de rencontres récurrentes sur différents thèmes est également mis en place. Ainsi, les intervenants de différentes antennes sensibilisés et intéressés par des thématiques nécessitant une mise en perspective commune, se réunissent lors de groupes de travail.

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

Au cours de l'année 2016, dix groupes de travail ont été effectifs.

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 lors des réunions d'équipe clinique. Ceci permet aux autres 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-quatre-vingts livres. À ce nombre s'ajoute les revues scientifiques, publications diverses, D.V.D., etc.

Les grands thèmes des formations suivies par certains membres de l'équipe en 2016 sont les suivants :

Au niveau individuel :

- les formations à orientation clinique :

Centre Socialiste d'Education Permanente : « *Accompagnement du travail de résilience* » ; Centre Régional d'Intégration du Brabant wallon : « *La gestion de la diversité culturelle dans la relation de soins et d'aide* » ; Formapef : « *Initiation à la médiation et la conciliation* » ; Pôle des Ressources : « *Décoder les violences conjugales* » ; Similes : « *Travailler aujourd'hui avec les proches de personnes atteintes d'un trouble psychique* » ; Formapef : « *Communiquer avec la personne* »

désorientée »; Formapef : « *Assuétudes chez les aînés* »; Centre d'Action Laïque : « *Secret professionnel* »; Centre pour la Formation et l'Intervention Psychosociologique : « *Initiatives innovantes en Maison de repos* »; ACN A.s.b.l. (Association belge des praticiens de l'art infirmier) : « *La bienveillance* ».

➤ Les formations pour le développement personnel :

Centre d'Etudes et de Documentations Sociales : « *L'assertivité* »; Centre d'Etudes et de FORMations : « *Gestion du temps et des priorités* »; Université de Paix : « *Développer l'intelligence émotionnelle* »; Formapef : « *Mieux se connaître pour mieux communiquer et travailler en équipe* »; Formapef : « *Ennéagramme : utiliser des outils de l'ennéagramme dans sa pratique professionnelle* ». Formapef : « *Ennéagramme : une démarche novatrice pour améliorer la gestion d'équipe* ».

➤ les formations aux techniques d'animation :

Centre Local de Promotion de la Santé Brabant wallon : « *Instaurer un climat de confiance et de convivialité, favorable à la participation* »;

➤ des participations à des colloques et des conférences :

Comité d'Ethique Local Hospitalier des cliniques de soins spécialisés Valdor-Pèri : « *Mécanisation des soins... intelligence soignante en péril* »; Plateforme santé mentale : « *Pour les aînés, quels soins de santé mentale apporter en milieu de vie ?* »; Au fil des jours A.s.b.l. : « *Accompagnement continu. Les soins palliatifs* »; Service Bien vieillir de la Province du Luxembourg : « *Regards croisés sur le bien vieillir* »; Association des directeurs de maisons de repos : « *La communication interne : du relationnel avant tout* »; Centre d'Action Laïque de la Province de Namur : « *Migrer, grandir et vieillir en situation transculturelle* »; Senoah : « *Envisager aujourd'hui son chez soi de demain, une démarche autodéterminée* »; Age platform/Commission Européenne : « *Fighting elder abuse in health and long-term care* »; SEPAM (Service d'Ecoute pour Personnes Agées Maltraitées) : « *Lieux de vie pour les seniors : n'attendons pas pour accueillir la diversité !* »; Agence pour une Vie de Qualité : « *Sexualité et loi* »; SBGG (Société Belge de Gérontologie et de Gériatrie) « *18^{ème} journée d'automne de la SBGG* ». Pour la Solidarité A.s.b.l. : « *Une application innovante pour améliorer la qualité de vie des personnes âgées* »; Aide et Soins à Domicile : « *Les métiers du domicile, au cœur de paradoxes multiples* »; Réseau d'Etudes International sur l'Age, la Citoyenneté et l'Intégration Socio-économique : « *Vieillesse et pouvoir d'agir, entre ressources et vulnérabilités* »; SEPAM : « *Quitter mon chez moi* ».

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

Au niveau collectif :

Durant l'année, diverses informations ont été données par la juriste de l'Agence à l'ensemble de l'équipe psychosociale. Celles-ci traitaient de sujets auxquels l'équipe est régulièrement confrontée et de questions spécifiques liées à des situations rencontrées dans le cadre de la mission d'assistance au bénéfice des personnes âgées victimes de maltraitance.

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, notamment la contention, 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 du personnel a été évalué par le directeur. En 2017, l'ensemble des intervenants psychosociaux sera évalué par la coordinatrice.

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, 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

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.

Enfin, la sollicitation des radios et télévisions locales a permis de mettre en avant certaines actions spécifiques, telles que la promotion de l'A.s.b.l. ou les activités locales menées les 15 juin et le 1^{er} octobre 2016.

5.3.3 Réseaux sociaux

L'Agence est également présente sur les réseaux sociaux. Elle a créé une page Facebook qu'elle tient régulièrement à jour dans le but d'informer le grand public de l'actualité du moment. Actuellement, il y a 500 abonnés à cette page.

Un profil sur le réseau professionnel LinkedIn a également vu le jour. Il y a 153 relations sur LinkedIn.

6 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.

6.1 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 ³	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 :

³ 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.

6.2 Fiches en lien avec une situation supposée de maltraitance

6.2.1 Profil du premier appelant

6.2.1.1 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.).

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 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).

6.2.2 Profil de l'aîné décrit comme « victime »

6.2.2.1 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.).

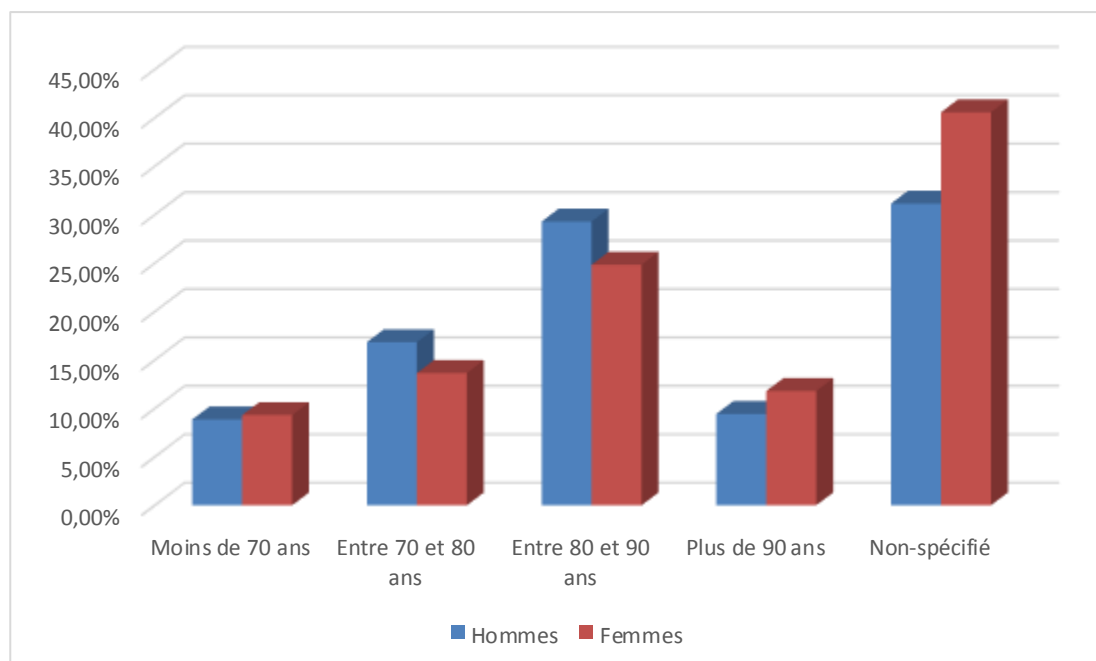
6.2.2.2 Âge

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

	Femmes n = 519		Hommes n = 161		Total N1 = 680 ⁴	
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)



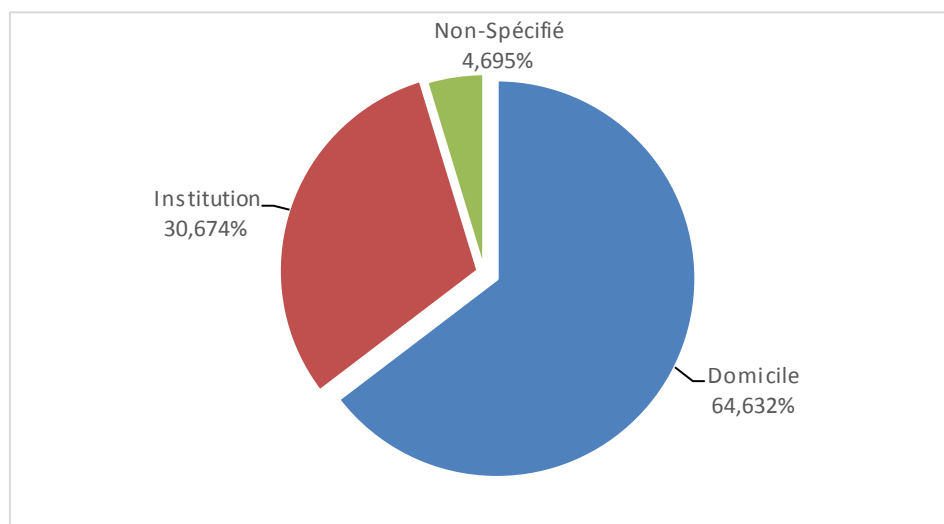
⁴ N1 = 680 = 803 (N) - 70 (groupes de personnes) - 53 (inconnus)

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 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.

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 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.).

6.2.2.5 Aîné vivant seul

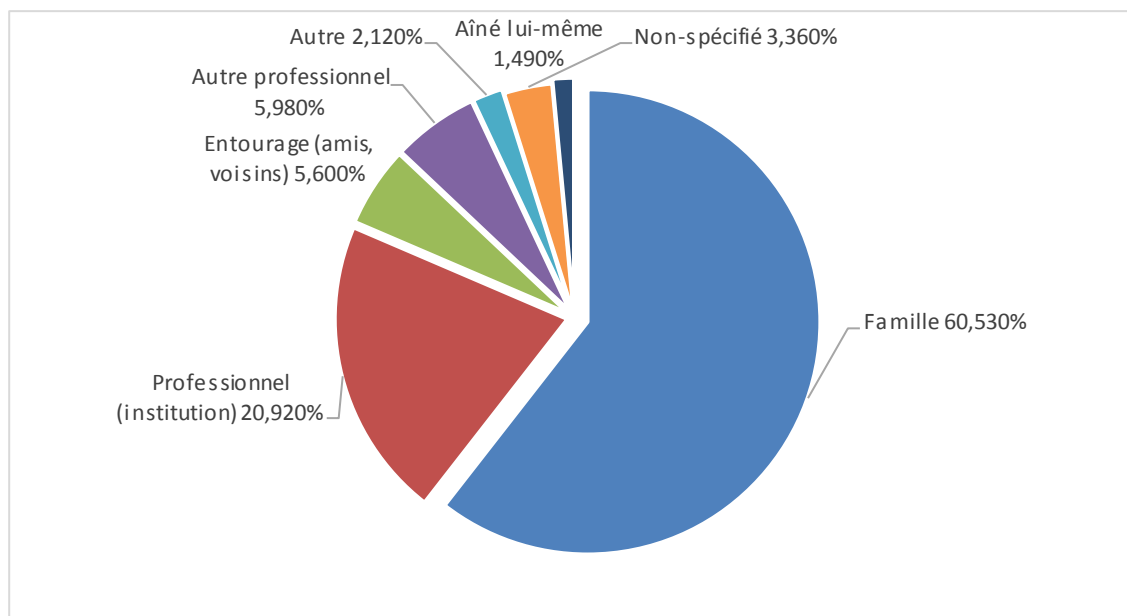
Il est intéressant de relever que dans près d'un quart des situations (22.99%) rapportées auprès des écoutants professionnels de Respect Seniors, l'aîné vit seul à domicile. Ceci ne signifie pas nécessairement qu'il soit isolé socialement.

6.2.3 « 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.

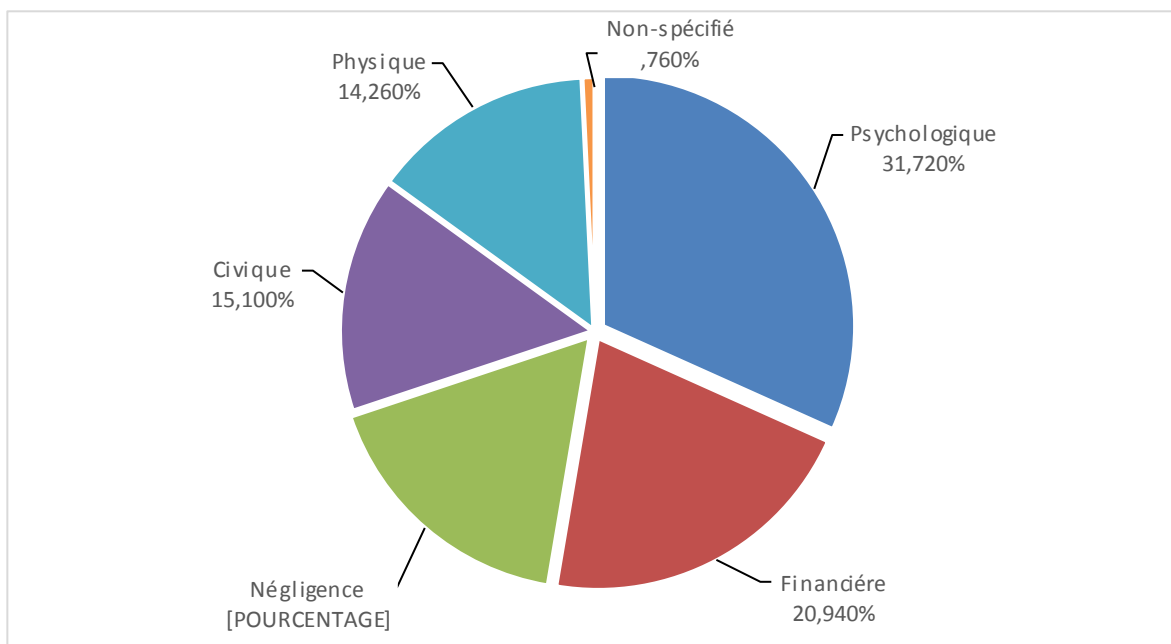
6.2.4 Forme de maltraitance évoquée lors des appels

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.

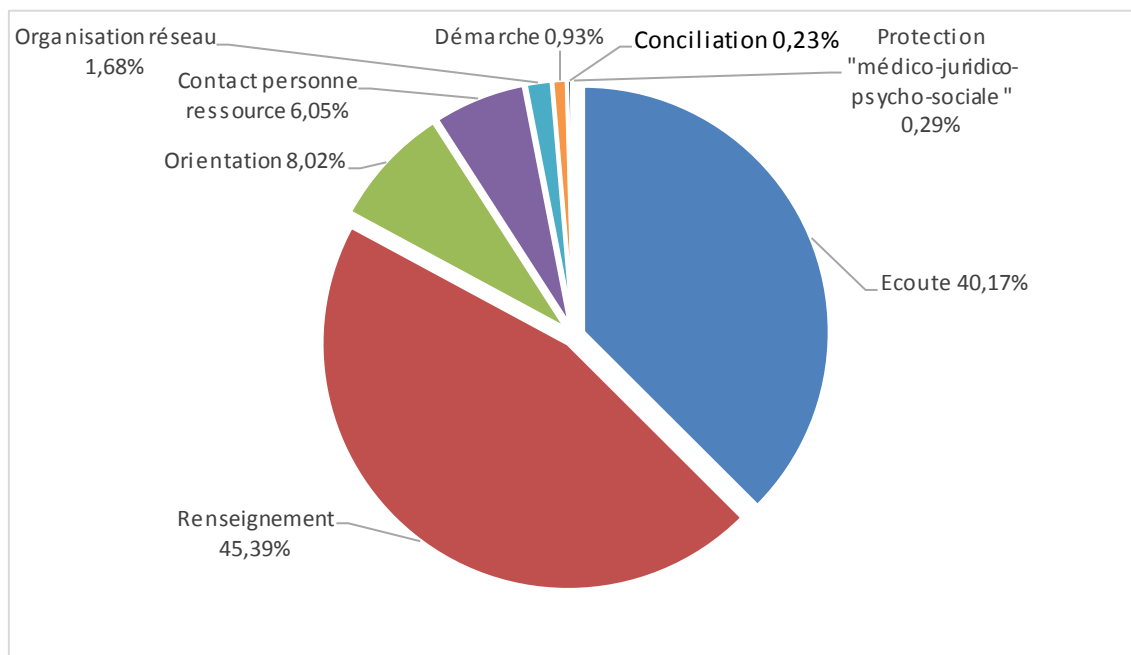
6.2.5 Pratique psychosociale

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%

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 197 séances réparties sur plus ou moins 600 heures d'animation.

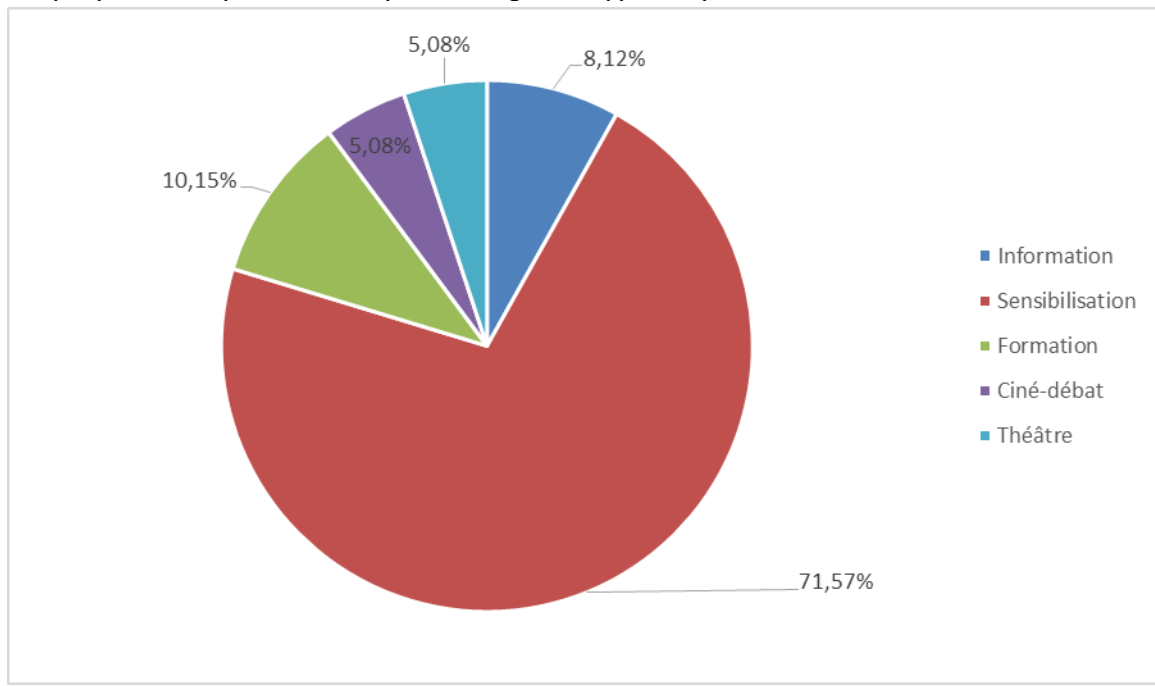
En reprenant les différentes séances de prévention (information, sensibilisation, formation, ciné-débat et théâtre), c'est 4577 personnes qui ont reçu l'explication concernant le fonctionnement de l'A.s.b.l. Respect Seniors, la définition et les principales formes de maltraitance commises à l'encontre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

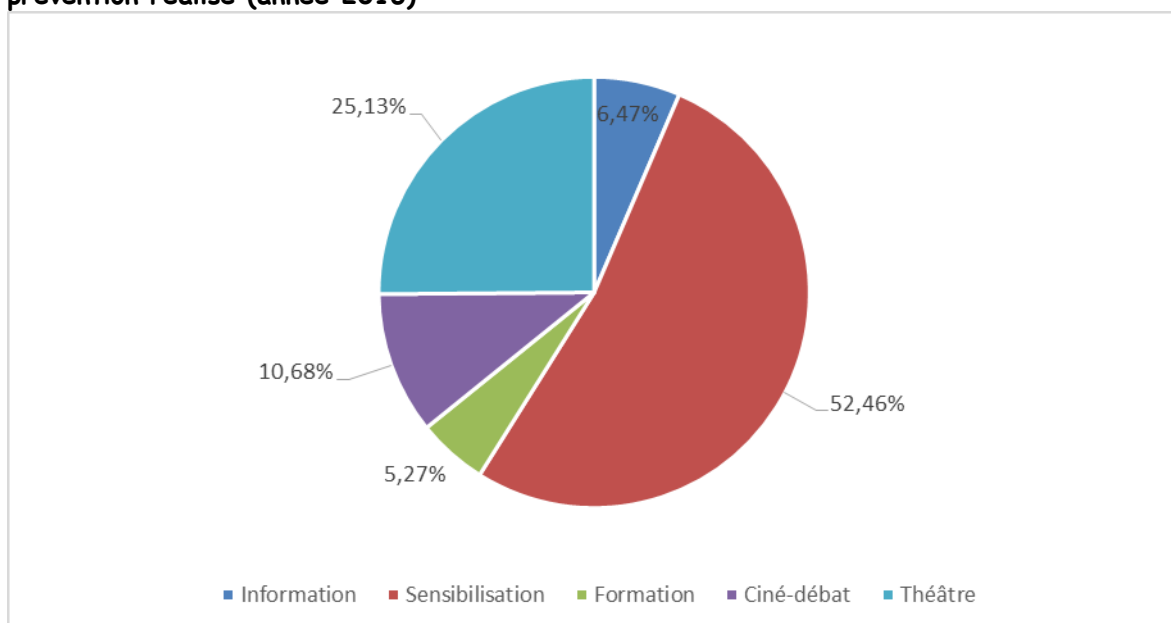
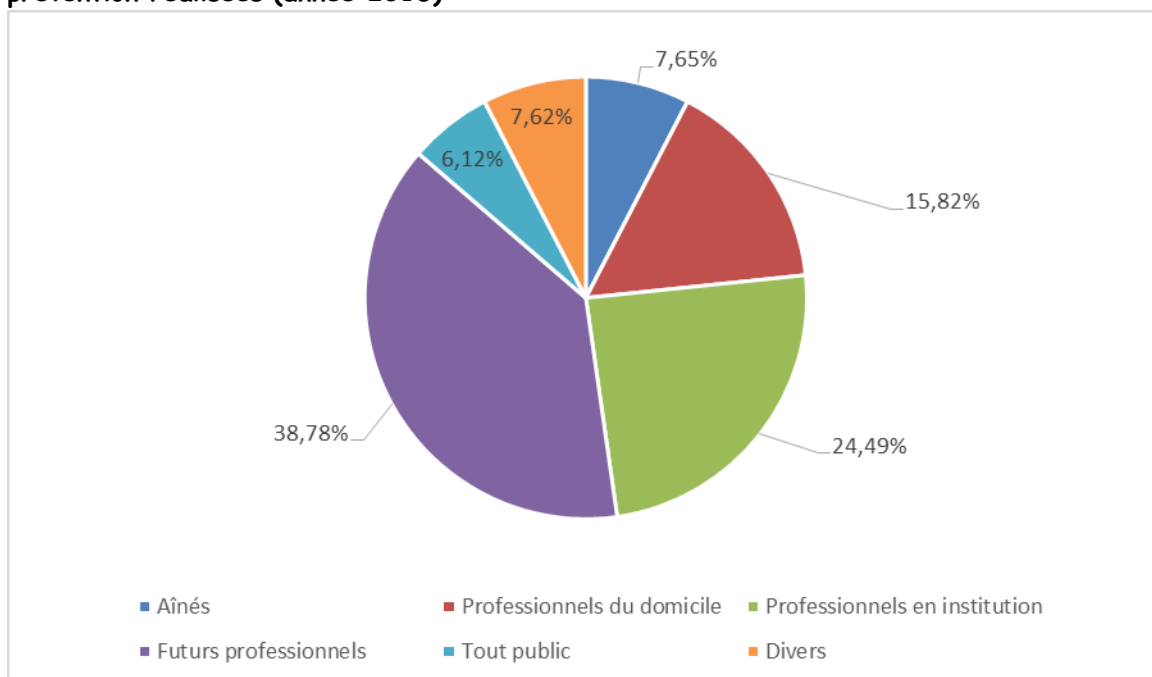


Tableau 15 : Répartition des séances de prévention en fonction du type de public (année 2016)

	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.

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 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.

6.5 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.

7 ANALYSE QUALITATIVE

Dans le cadre de ses missions, l'A.s.b.l. a réalisé de nombreuses activités durant l'année 2016. 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 16, 17 et 18 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 novembre, une mission au Québec a donné lieu à une rencontre avec le Service Policier de la Ville de Montréal et a permis de découvrir un projet intéressant d'Intervention Policière auprès des aînés Maltraités (I.P.A.M.). De nombreux contacts avec la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les aînés ont permis un échange fructueux sur les pratiques respectives et ont débouché sur des possibilités d'adaptation des fonctionnements.

7.2 Axe national

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

En 2016, les rencontres relatives aux pratiques respectives ont été maintenues.

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 troisième édition de la Semaine des Aidants Proches du 3 au 9 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.⁵

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.

Certaines antennes de Respect Seniors ont organisé un ciné-débat ou une conférence durant cette semaine, ce qui leur a permis d'aborder cette thématique (cf. 7.4.5 et 7.4.6).

Le **3 octobre**, l'antenne du Brabant wallon a été conviée à collaborer avec Enéo Brabant wallon à une conférence ayant comme thème « *Comment être solidaire dans nos relations familiales, en prenant soin de soi* ». Cette activité a également servi de lancement à la nouvelle campagne d'Enéo sur les solidarités familiales.

Le **4 octobre**, l'antenne du Hainaut occidental et différents partenaires ont mis en place une représentation cinématographique du film « *Au crépuscule d'une vie* » à Tournai. Les 7, 8 et 9 octobre, l'antenne était présente au salon des seniors de Frameries.

Les **4 et 6 octobre**, l'antenne de Namur a eu l'occasion de participer avec le R.M.L. (Réseau Local Multidisciplinaire), Cegenos ainsi que l'A.s.b.l. Aidants Proches à une action de sensibilisation et d'information dans le hall du C.H.U. de Mont Godinne et du C.H.R. Val de Sambre.

⁵ <http://www.semaineaidantsproches.be/>, consulté le 15 janvier 2016.

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

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 - 15 juin

Le **13 juin**, l'antenne de Liège a été conviée en tant qu'orateur à une conférence organisée par Eudomos, le centre de coordination de soins à domicile germanophone. Ce centre a souhaité informer un large public de professionnels sur le sujet de la maltraitance des aînés et de l'autodétermination de l'aîné.

Le **14 juin**, l'antenne du Luxembourg a organisé, en collaboration avec le C.P.A.S. de Vielsalm, un ciné-débat à destination des aînés de la commune. De nombreux échanges autour de la problématique ont eu lieu lors du débat et se sont prolongés à travers un moment convivial.

L'antenne a également réalisé un plan de communication en contactant toutes les communes de la Province afin de publier un article sur Respect Seniors dans les bulletins communaux parus aux alentours du 15 juin.

Le **15 juin**, l'antenne du Brabant wallon a organisé son premier goûter-dansant à l'occasion de la journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées. Celui-ci s'est déroulé au Domaine provincial d'Hélécine et a rassemblé une trentaine de personnes. Respect Seniors y tenait un stand et un sac contenant de la documentation sur la maltraitance des aînés ainsi que sur le service a été distribué aux participants. Cette activité ludique a permis de rencontrer un public local et a donné lieu à des échanges fructueux. Il est à noter que les intervenantes de l'antenne ont mobilisé les radios locales proches de la commune d'Hélécine, afin de communiquer au grand public l'activité de la journée.

Le **15 juin**, l'antenne de Liège a organisé, en collaboration avec le Domaine de Nivezé, un ciné-débat à destination des aînés du Domaine de Nivezé mais aussi à tous les séniors de la province de Liège. Lors de cette activité, Respect Seniors a réuni une vingtaine d'aînés qui ont découvert les courts- métrage « Saveurs d'automne » du réalisateur Alain Denis. L'après-midi s'est clôturée autour d'un verre de l'amitié pour célébrer la journée mondiale.

Dans le cadre du 15 juin, l'équipe psychosociale de l'antenne du Hainaut oriental a envoyé un courrier à l'ensemble des échevins du troisième âge de la zone.

Cet envoi a permis une meilleure diffusion d'informations quant aux missions de Respect Seniors.

Suite aux succès des actions menées les années précédentes, la collaboration entre l'antenne du Hainaut occidental et le service de prévention de Quaregnon a été renouvelée cette année encore. Dans le cadre du 15 juin, l'antenne du Hainaut occidental a mis en place avec le P.C.S. de Quaregnon ainsi que le service de prévention de Frameries et Boussu, la représentation de la pièce de théâtre « *Vieillesse Ennemie !* » à destination principalement des aînés des différentes entités. Le but de cette initiative était de sensibiliser la population à la maltraitance des aînés et de faire connaître Respect Seniors.

Parallèlement à cette action, l'antenne a établi un partenariat particulier avec différentes radios de sa zone d'action, dans le but de diffuser les spots radio de Respect Seniors sur leurs ondes. Trois radios ont répondu positivement à cette initiative ; Max FM à Ath, Radio Libellule à Comines et Ma radio FM à Lessines.

7.3.3 Journée internationale de la personne âgée - 1^{er} octobre

Cette année, Respect Seniors a voulu mettre les aînés à l'honneur durant cette journée particulière. Lors d'une après-midi récréative et conviviale, les aînés ont pu se dégourdir les jambes au travers d'une marche interactive dans le Domaine Provinciale d'Hélécine. Tout au long du parcours, les intervenantes psychosociales de Respect Seniors ont animé des stands d'activités : un bingo, jeux de massacre, la phrase mystère sur la thématique de la maltraitance. À la fin de la marche, un goûter a été offert au Pop-Up Bar et la journée s'est clôturée avec une représentation de la pièce de théâtre « *Vieillesse Ennemie !* ».

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, Lobbes, Namur et du Brabant Wallon.

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.

Les intervenantes psychosociales de l'antenne du Hainaut oriental ont eu l'occasion de présenter de manière détaillée l'A.s.b.l. au réseau, lors d'une réunion de la plate-forme violences intrafamiliales de Chimay. Ce fut également l'occasion

de présenter la méthodologie et d'échanger avec les différents membres présents autour de situations spécifiques de violences conjugales entre aînés.

Au sein des plates-formes de Namur et de Dinant, cette année fut axée sur la volonté d'offrir une formation pluridisciplinaire aux jeunes policiers mais également aux policiers expérimentés.

Ce renouveau dans la sensibilisation des acteurs issus du monde juridique et judiciaire est dans la continuité de l'axe pris au sein de l'antenne de Namur qui de son côté a souhaité sensibiliser les policiers de la zone Entre Sambre et Meuse lors d'une rencontre qui eut lieu au mois d'avril.

Ces rencontres au sein des plates-formes ont permis la mise en œuvre des conférences dans le cadre de la campagne du Ruban Blanc ainsi que la mise en lien avec un substitut du Procureur de Roi.

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. Ce partenariat a permis de réaliser 10 représentations (cf. 6.3).

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 sept réunions sur les onze planifiées en 2016.

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 Conseil se réunit une fois par an et remet des avis ou réalise des regards croisés dans le but d'améliorer l'ensemble des actions et démarches de l'A.s.b.l.

Le **21 juin** une rencontre a eu lieu dont l'objectif était la présentation de « l'outil En Mains-Respect Seniors » et de la nouvelle base de données. Parallèlement, une réflexion a émergé concernant la possibilité d'ouvrir les pratiques à des études universitaires. Par exemple, comment, dans le respect de la déontologie et du secret professionnel, le contenu de la base de données pourrait être soumis à des interprétations scientifiques.

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 divers stands.

Le **24 février**, l'antenne du Hainaut oriental a tenu un stand durant le forum organisé par l'association belge des praticiens de l'art infirmier (ACN). Ce fut l'occasion de riches échanges tant avec les étudiants infirmiers qu'avec leurs enseignants, ainsi que l'occasion d'une plus grande visibilité de l'A.s.b.l.

Le **14 mars**, l'antenne de Namur a pris part au Salon des seniors organisé par le P.C.S. local de Sambreville en collaboration avec son Conseil des aînés.

Celui-ci était constitué d'ateliers et stands d'information relatifs au bien-être et à la sécurité des aînés au sens large.

Cette première édition a réuni un bon nombre de personnes (entre 80 et 100), ces dernières se sont, en grande majorité, dites satisfaites des ateliers et animations proposés.

Le **14 avril**, l'antenne du Hainaut oriental a participé à la journée "Seniors et Handicap", organisée par le Conseil Consultatif Communal de la Personne Handicapée et des Aînés de Châtelet. Les intervenantes psychosociales y ont rencontré un public varié d'aînés, une classe de technique d'animation sociale, ainsi que différents partenaires de la région.

Le **17 avril**, l'antenne de Namur a eu également l'occasion de participer au salon Santé organisé par la commune de Fosses-la-Ville. Cet évènement rassemblait divers services du secteur de la santé et permettait l'accès à différents ateliers (Ki-gong, yoga du rire, etc.) pour un public varié et de tous âges permettant ainsi de sensibiliser les jeunes et les moins jeunes à la problématique de la maltraitance envers les aînés.

Le **21 avril**, l'A.S.D. en Brabant wallon a organisé au Waux-Hall de Nivelles, une journée de réflexion ayant pour thème : « *Les métiers du domicile, au cœur de paradoxes multiples* ». L'antenne du Brabant wallon y a tenu un stand. Un grand

nombre de professionnels de la province étaient présents. Ils ont pu recevoir une information à propos de 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 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.

La Plate-forme francophone du Volontariat et la Ville de Nivelles ont renouvelé leur partenariat pour la troisième édition du salon du Volontariat, le **22 avril** dernier. L'antenne du Brabant wallon s'est mobilisée pour y tenir un stand afin de pouvoir informer les candidats volontaires et les visiteurs du salon de l'existence de Respect Seniors.

L'antenne du Hainaut occidental a participé au salon intergénérationnel de Mouscron les **22,23 et 24 avril**.

Le **27 avril**, l'antenne du Hainaut oriental a participé au salon des aînés de la ville de Thuin. Une centaine d'aînés et quelques professionnels se sont montrés intéressés de découvrir qu'un service spécifique à la maltraitance à l'encontre d'aînés existait. Ces rencontres ont donné lieu à des échanges intéressants.

Le **28 mai**, la première édition du salon des aînés de Walhain, organisée à l'initiative du Conseil Consultatif des Aînés, avec le soutien de la commune de Walhain et de l'Echevinat des aînés, s'est déroulée à Tourinnes-Saint-Lambert. L'antenne du Brabant wallon a pu y tenir un stand durant la journée. Les intervenantes de l'antenne ont également eu l'occasion de faire une conférence afin de présenter au public les missions de l'A.s.b.l.

Le **9 juin**, se tenait le deuxième salon des aînés à Tubize. Ce salon était organisé à l'initiative du Conseil Consultatif Communal des Aînés avec l'appui des autorités communales et l'Echevinat des Aînés. Il a mobilisé des professionnels de maisons de repos, des acteurs hospitaliers, du domicile et des aînés. Ce fut l'occasion pour l'antenne du Brabant wallon 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 **13 juin**, l'antenne du Luxembourg a tenu un stand lors de la conférence organisée par la plate-forme de concertation en santé mentale intitulée : « *Pour les aînés, quels soins de santé mentale apporter en milieu de vie ?* ».

Le **24 juin**, la commune de Braine-l'Alleud a organisé son premier salon des aînés intitulé « *Génération 60+, Salon pour les aînés et leur famille* ». L'antenne du

Brabant wallon y a tenu un stand afin 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. Durant le salon, les intervenantes ont également eu l'occasion de proposer un ciné-débat afin de proposer une réflexion sur la maltraitance des aînés et de faire connaître l'existence de l'A.s.b.l. et ses missions.

Le **28 août**, l'antenne du Luxembourg a tenu un stand lors de sa participation à la journée des Familles à Bertogne.

Le **10 septembre**, l'antenne du Luxembourg a tenu un stand lors de sa participation à une journée organisée à l'occasion des 20 ans de l'A.s.b.l. « *Au fil des jours* », équipe de soutien de seconde ligne en soins palliatifs.

Le **16 septembre**, l'antenne du Luxembourg a tenu un stand dans le cadre de la 9^{ème} édition du salon Solidarlon dont le thème est « *Etre solidaire en 2016, c'est quoi pour toi ?* ». A nouveau, cet évènement a permis la programmation de plusieurs séances de sensibilisation en 2016 et 2017.

Le **23 septembre**, comme les autres années, l'antenne du Hainaut oriental a participé au salon des aînés de la ville de Charleroi. En plus de la distribution d'outils de communication permettant d'informer les aînés 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.

Le **6 octobre**, l'antenne brabançonne a participé au premier salon des aînés à Nivelles organisé par le Conseil Consultatif Communal des Aînés de la Ville, en collaboration et avec le soutien du Collège communal, de l'échevinat des Seniors, du C.P.A.S., de Record Bank et du Groupe Orpéa. L'originalité du salon était qu'il se déroulait au sein de la M.R.S. du C.P.A.S. « *Nos Tayons* », ce qui a permis à de nombreux résidents de visiter les stands d'informations. 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.

Le **13 octobre**, l'antenne du Brabant wallon a eu l'occasion de collaborer et de tenir un stand lors de la journée organisée par le groupe de travail « *Habitat et personnes vieillissantes* » de l'A.s.b.l. Habitat et Participation. Plus de 120 personnes ont participé à l'après-midi qui avait comme objectif de mener une réflexion sur les habitats solidaires de personnes vieillissantes. Cette collaboration aura permis aux intervenantes de l'antenne d'enrichir leurs contacts au niveau du réseau et de sensibiliser un public d'aînés et de professionnels habituellement moins sollicités.

Le **23 novembre**, l'antenne du Hainaut occidental a tenu un stand lors d'un salon contre les violences intrafamiliales, organisé par le P.C.S. de Quiévrain.

Le **21 et le 25 novembre**, l'antenne de Namur a eu la possibilité de participer à une action dans le cadre de la « Campagne du Ruban blanc » (violences faites aux femmes) qui s'est déroulée du 21 novembre au 16 décembre au sein des Espaces Wallonie. Un stand présentant les activités de l'Agence au sein de l'exposition intitulée « *La violence, une force faible* » a ainsi pu être mis en œuvre ainsi qu'une rencontre avec le public venu voir l'exposition au sein de l'Espace Wallonie situé à Namur.

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 C.R.L. 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.

Le **5 novembre**, l'antenne de Liège a organisé une réunion avec son C.R.L. portant sur les représentations qu'a le réseau liégeois de Respect Seniors. Cette rencontre avait pour objectif de réfléchir la façon dont l'antenne peut entrer en contact avec les intervenants en jeu dans une situation de maltraitance et ce, pour une collaboration optimale. La réunion a permis de valoriser à la fois le travail de prévention de l'antenne ainsi que les rencontres avec son réseau.

Même si cette année, l'antenne du Brabant wallon n'a pas organisé de rencontre avec le C.R.L., des contacts avec les membres du comité ont eu lieu au détour des activités du réseau. Ces échanges ont été aidants pour l'une ou l'autre situation. Ils ont également donné de nouvelles perspectives de collaborations pour les années à venir.

A la demande des membres du C.R.L. de l'antenne du Hainaut oriental, une date de rencontre a été envisagée. Le contenu de celle-ci devait être nourri des différentes questions, propositions de thèmes qu'ils souhaitaient aborder. Cependant, vu le peu de réponses reçues et vu les nombreux mouvements au

niveau de l'équipe psychosociale de cette antenne, la rencontre a été annulée. Aucune autre rencontre n'a été envisagée, dans l'attente d'une stabilisation de l'équipe de cette antenne. Toutefois, les intervenants de l'antenne ont contacté certains membres du C.R.L. lors de questionnements spécifiques dans le processus d'accompagnement.

L'antenne de Namur a réuni son C.R.L. à deux reprises durant l'année.

Le comité s'agrandit et compte une vingtaine de membres actifs issus tant du monde policier, juridique, social, médical qu'institutionnel ou du domicile.

A la fin du mois de mars, une première réunion a permis d'aborder les situations dites en « zone grise », à la limite des compétences respectives des services présents et qui nécessitent une co-construction avec les membres des réseaux respectifs. Des réflexions plurielles et l'importance d'un partage lorsque nous sommes amenés à sortir de notre zone de confort ont ainsi pu avoir lieu.

Au mois d'octobre, la Magistrate de référence pour les violences intrafamiliales et entre partenaires est venue présenter son travail.

Cette rencontre a permis de créer un lien entre intervenants issus d'univers différents et de cerner les difficultés pour chacun à se représenter le travail de l'autre.

Une continuité dans cette approche permettant de mieux appréhender la réalité juridique (distinction civil, pénal/ service consacré à l'auteur...etc.) est d'ores et déjà envisagée pour 2017.

Enfin, à l'initiative d'un des membres du C.R.L., médecin coordinateur, une préparation de formation à destination des médecins coordinateurs de la S.S.M.G. est en cours de réalisation permettant d'envisager la maltraitance envers les aînés dans le cadre de la formation continue des membres de la S.S.M.G. dès 2017.

Le **25 octobre**, l'antenne du Luxembourg a réuni les membres de son C.R.L.

Les intervenantes ont proposé un échange et un partage d'expériences de terrain en lien avec la problématique de santé mentale chez la personne âgée. A partir de situations concrètes, les participants ont pu réfléchir aux difficultés rencontrées et échanger par rapport à des pistes, conseils et ressources possibles.

L'antenne du Hainaut occidental n'a pas organisé de C.R.L. durant cette année.

7.4.2 Théâtre-débat

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

Le **19 avril**, l'antenne du Luxembourg a organisé la pièce de théâtre « *Vieillesse Ennemie!* » en collaboration avec le P.C.S. de Bouillon, les trois maisons de repos de la commune et le C.C.C.A. Le public comptait pas loin de 140 participants dont des aînés de la commune et des résidents des maisons de repos, des membres du personnel et directeurs, le Bourgmestre, le P.C.S., le C.C.C.A. mais aussi deux classes de deux écoles de la commune.

Les échanges entre les saynètes ont débouché sur de riches débats, qui se sont prolongés lors d'un goûter organisé par la section hôtelière de l'école Sainte-Marie.

Le **26 avril**, l'antenne du Brabant wallon a collaboré avec la Ville d'Ottignies-Louvain-la-Neuve, le Conseil Consultatif des Aînés et le Comité des Fêtes pour la mise en place de la pièce « *Vieillesse Ennemie!* ». Le public, composé en majorité d'aînés, a profité du débat pour poser ses questions et mener avec les intervenantes une réflexion sur les enjeux de la thématique de la maltraitance envers les aînés. Chaque participant a pu repartir de l'après-midi avec un sac reprenant de la documentation sur le service.

Le **20 mai**, l'antenne de Liège, en collaboration avec le P.C.S., a organisé la représentation théâtrale de « *Vieillesse Ennemie!* ». La pièce s'est tenue en soirée et était destinée au tout public de la commune de Fléron. Près de 120 habitants de la commune et des environs étaient au rendez-vous. Parmi ceux-ci, des professionnels du domicile, des étudiants et notamment le 3ème échevin de la commune en charge du P.C.S.

Le P.C.S. de Fléron a manifesté son souhait de prolonger cette action de sensibilisation à la problématique de la maltraitance par d'autres actions de collaboration avec l'antenne locale de Respect Seniors (notamment la mise en place d'un ciné-débat). Ces projets sont en réflexion pour 2017.

Le **30 septembre**, le Service provincial Bien Vieillir, en collaboration avec le Centre d'Action Laïque (C.A.L.) du Luxembourg a organisé les « *Regards Croisés sur le Bien Vieillir* ». L'antenne luxembourgeoise était présente pour l'animation et l'organisation d'une représentation de la pièce de théâtre « *Vieillesse Ennemie!* ». Cette représentation, bien que destinée au tout public, comprenait des aînés mais aussi des professionnels et futurs professionnels.

Le **13 octobre** à Wavre, dans le cadre de la journée « *Habiter chez soi et vieillir ensemble - lieux de vie pour les aînés* » organisée par l'A.s.b.l. Habitat et Participation, une collaboration avec Respect Seniors a permis de présenter la pièce de Théâtre « *Vieillesse Ennemie !* ». Le public était composé essentiellement d'aînés qui souhaitaient penser plus tôt à plus tard, notamment en termes de logement. La présentation de la pièce entraine aussi dans cette réflexion en mettant en avant l'importance du dialogue et de la réflexion sur soi-même et ses souhaits concernant l'avenir.

La commune de Beauvechain et son Conseil Consultatif Communal des Aînés ont organisé leur premier Forum des aînés le 3 octobre. Cet événement avait pour but de laisser les seniors s'exprimer sur leur quotidien et de connaître leurs besoins et attentes. Le **8 décembre**, les résultats de ce forum ont été exposés aux aînés de la commune et la présentation de la pièce de théâtre « *Vieillesse Ennemie !* » a clôturé cette après-midi. Les débats ont permis de poursuivre la réflexion déjà entamée par la commune.

7.4.2.2 Représentation à destination de professionnels/futurs professionnels

Deux représentations à destination des étudiants, futurs infirmiers de l'E.C.N.A.S. (Ecole de Soins infirmiers Sainte-Elisabeth de Namur) ont eu lieu au mois de **mars et d'avril** rassemblant près de deux cent cinquante étudiants.

Le **21 avril**, l'antenne du Brabant wallon a participé à la journée de réflexion organisée par Aide & soin à domicile en Brabant Wallon. Celle-ci avait pour thème « *Les métiers du domicile, au cœur de paradoxes multiples* ». Une journée riche en échanges, qui a rassemblé plus d'une centaine de professionnels travaillant dans les domaines du domicile, du secteur hospitalier, de la santé, de l'associatif. Cette journée fut jalonnée de conférences, de débats, de rencontres et fut clôturée par la présentation de la pièce de théâtre « *Vieillesse Ennemie !* ». Ce fut un temps d'échanges pour réfléchir ensemble à l'avenir des métiers de l'aide et des soins à domicile.

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 chaque antenne, l'opportunité d'être identifiée comme acteur du réseau social local.

En plus des participations au P.C.S. des communes de Braine-l'Alleud, Rebecq et Jodoigne déjà effectives, l'antenne du Brabant wallon a pris l'initiative cette année de prendre contact avec l'ensemble des P.C.S. existant sur la province. Un courrier a été envoyé à chaque responsable afin de proposer une éventuelle collaboration. Ce contact a donné lieu à plusieurs initiatives. En effet, une présentation du service a été réalisée au P.C.S. d'Incourt. Plusieurs rencontres avec les responsables des P.C.S. de Chastre, Nivelles, Braine-le-Château, Beauvechain, la Hulpe, Ottignies-Louvain-la-Neuve ont été programmées. Tout cela a permis d'approfondir la connaissance des missions et des activités de chacun. Ces échanges ont par la suite permis de développer de nouvelles idées de collaborations.

Cette année, l'antenne de Liège a collaboré avec le P.C.S. de la commune de Fléron afin de mettre en place la représentation théâtrale de « *Vieillesse Ennemie !* » (cf. 7.4.2.1).

En collaboration avec le P.C.S. de Bouillon, l'antenne du Luxembourg a organisé une représentation théâtrale de la pièce « *Vieillesse Ennemie !* » (cf. 7.4.2.1).

L'antenne du Luxembourg a poursuivi sa collaboration au travers de contacts avec le P.C.S. de Bouillon. Suite à un changement de chef de projet en juillet, aucune réunion n'a eu lieu depuis lors.

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.

L'ensemble des antennes ont ainsi poursuivi activement leur implication à ces rendez-vous réguliers qui permettent d'étendre le réseau et les collaborations.

Dans la province de Namur, un groupe de travail spécifique, auquel une intervenante de l'antenne participe, se penche sur les questions relatives à la

réorganisation des soins en vue de la prise en charge intégrée dans le cadre des maladies chroniques et soins à domicile.

L'antenne de Namur, Charleroi et du Brabant Wallon ont participé aux réunions organisées par l'A.s.b.l. « Un pass dans l'impasse - Centre de référence info-suicide ». Ces réunions portaient sur la thématique du suicide chez les personnes âgées à destination des professionnels de terrain. L'objectif principal de ces réunions est de favoriser le travail en réseau et le partage d'expériences.

7.4.5 Ciné-débat

Cette année, 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.

L'antenne du Brabant wallon a eu l'idée de proposer, à chaque maison de repos de la province, l'animation d'un ciné-débat à destination des résidents. Un courrier adressé à l'équipe d'animation de chaque institution a été envoyé. Cette initiative a été reçue avec beaucoup de succès. En effet, des ciné-débats ont pu être organisés dans plusieurs résidences à Braine-le Château, Waterloo, Orp-Jauche et Perwez, toujours à destination des aînés. Ces animations, rassemblant le plus souvent une trentaine de participants, étaient parfois limitées aux seuls résidents ou ouvertes au grand public. Ces événements ont donné lieu à des débats intéressants et ont permis de faire un peu plus connaissance avec un public souvent oublié. De plus, cette initiative a également permis de réaliser quelques sensibilisations à destination des professionnels.

Le **24 juin**, un ciné-débat a également été réalisé dans le cadre du salon « Génération 60+ » à Braine-l'Alleud. Un moment convivial pour réfléchir et faire connaître les activités de Respect Seniors.

Le **14 juin**, l'antenne du Luxembourg a organisé en collaboration avec le C.P.A.S. de Vielsalm, un ciné-débat à destination des aînés de la commune.

Le **15 juin**, l'antenne de Liège a organisé un ciné-débat à destination des aînés au Domaine de Nivezé.

Le **20 septembre**, l'antenne du Luxembourg a organisé un ciné-débat en collaboration avec le C.P.A.S. et le C.C.C.A. de la commune de Libin. Cette action sur le thème du respect des seniors a permis de nombreux échanges et moments

de débats qui se sont poursuivis lors d'un moment convivial. Des sacs Respect Seniors avec de la documentation ont été distribués aux participants.

Le **17 octobre**, un ciné-débat sur le thème « *Le respect des aînés, parlons-en !* » a été réalisé par l'antenne du Hainaut oriental dans la commune de Fontaine l'Evêque.

Cette action a été mise en place suite aux courriers envoyés dans le cadre du 15 juin aux différents échevins des communes de la zone. Cet après-midi a été l'occasion d'aborder, avec un public d'aînés, la problématique de la maltraitance au détour du film : « *Les souvenirs* ».

Le **18 octobre**, l'antenne du Luxembourg, a également réalisé un ciné-débat autour de la thématique du respect des aînés en proposant le visionnage du film « *Les Souvenirs* ». Ce ciné-débat a eu lieu dans le cadre d'un repas communautaire organisé dans la commune de Tellin. Les échanges avec les participants ont été riches et nombreux.

7.4.6 Prise de parole lors d'une conférence

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

Le **7 octobre**, dans le cadre de la journée internationale des aînés, l'équipe de l'antenne du Hainaut oriental a participé à une conférence organisée par le Conseil Consultatif Communal des Personnes Handicapées et des Aînés de la ville de Châtelet. Le thème de cette matinée était « *Senior handi info* ». La définition de la maltraitance à l'égard des aînés, ses différentes formes ainsi que les missions de l'Agence ont été présentées à un tout public.

Le **19 novembre**, la Commission des médecins coordinateurs de Dinant a tenu son quatorzième colloque de gériatrie (Colloque de l'Union des Omnipraticiens de l'Arrondissement de Dinant).

A cette occasion, une intervenante de l'antenne de Namur a pu proposer une contribution sur le thème de la matinée consacrée au thème : « *La sexualité de la personne âgée ; le soignant impuissant ?* »

Le **21 et 25 novembre**, dans le cadre de la Campagne Ruban Blanc, une intervenante de l'antenne de Namur a pris part à deux conférences à destination des médecins et du personnel d'encadrement hospitalier au C.H.R. du Val de Sambre et au C.H.R. de Namur à l'occasion de la journée contre les violences

faites aux femmes. Respect Seniors a pu souligner que cette violence n'a pas d'âge.

7.4.7 Brabant wallon

7.4.7.1 Rencontres de différents partenaires

Depuis fin 2013, plusieurs services actifs en matière de prévention, de soin, 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. Cette année, ces rencontres ont abordé le projet "*Des soins intégrés en faveur des malades chroniques*". Des échanges et des discussions ont été menés pour réfléchir ensemble les collaborations possibles autour de ce projet futur.

À l'occasion d'une réunion d'intervision organisée par l'A.s.b.l. « Les tamaris », l'antenne a eu l'opportunité de présenter les missions et la méthodologie de Respect Seniors. Cette réunion a permis de rencontrer de nouveaux acteurs du monde juridique. 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 liens permettent le développement de contacts et la réflexion autour de collaborations avec les associations et services rencontrés.

7.4.7.2 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.

7.4.7.3 Promenade des seniors

Cette année, dès le mois de juin jusqu'en octobre, les aînés étaient attendus chaque mercredi au Domaine provincial d'Hélécine pour la promenade des seniors.

Cette initiative a permis de faire connaître Respect Seniors au grand public et a donné lieu à des rencontres intéressantes.

7.4.7.4 Newsletter

Depuis cette année, l'antenne informe régulièrement l'ensemble de son réseau par l'envoi d'une newsletter. Ces nouvelles mensuelles permettent de maintenir du lien avec le réseau en informant celui-ci des missions et des actions du service.

7.4.7.5 Encadrement de stagiaire

Au cours de cette année, l'antenne a accueilli une stagiaire du département social d'Henallux, depuis février jusqu'à la fin du mois de mai. Elle a pu accompagner les deux intervenantes de l'antenne, que cela soit au niveau du suivi des situations ou de l'animation lors de séances de sensibilisation. Elle a également contribué à diverses réflexions et actions, notamment en participant à différents groupes de travail.

7.4.7.6 Visibilité antenne

L'antenne a sollicité les personnes responsables des sites Internet communaux, afin de demander la mise en ligne et la mise en évidence du service sur les différents sites communaux.

7.4.8 Hainaut occidental

7.4.8.1 Rencontre de différents partenaires

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

- La Haute Ecole Louvain en Hainaut de Tournai : tous les élèves de la section infirmier hospitalier ont pu recevoir une sensibilisation à la problématique de la maltraitance et prendre connaissance de l'existence ainsi que du fonctionnement de Respect Seniors.
- L'Intercommunale de soins à domicile de Tournai Ath Mouscron (I.M.S.T.A.M.) : l'antenne a reçu une demande de collaboration de ce service. L'objectif était de sensibiliser tout le personnel du service 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.

- 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. La pièce de théâtre « *Vieillesse Ennemie !* » a été réalisée lors de la journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées (cf. 7.3.2). Le but de cette initiative était de sensibiliser la population à la maltraitance des aînés et de faire connaître Respect Seniors.

7.4.9 Hainaut oriental

Durant cette année, l'équipe psychosociale de l'antenne a subi de nombreuses modifications. Elle a également dû pallier à une longue absence d'un de ses intervenants. Par conséquent, le travail spécifique au niveau du réseau n'a pas été développé comme les autres années. Dès lors, la priorité était de répondre aux demandes de sensibilisation et aux accompagnements de situations.

7.4.9.1 Rencontre de différents partenaires

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

De même, afin de consolider le réseau de l'antenne, des rencontres et des contacts ont eu lieu avec des professionnels déjà connus.

7.4.9.2 Organisation ciné-débat dans le cadre du 15 juin

Dans le cadre du 15 juin, l'équipe psychosociale a envoyé un courrier à l'ensemble des échevins du troisième âge de la zone (cf. 7.3.2). Cet envoi a favorisé une meilleure diffusion d'informations quant aux missions de Respect Seniors. Il a également débouché sur quelques contacts.

7.4.10 Liège

7.4.10.1 Rencontres de différents partenaires

- Rencontre avec le service « réseau senior du Centre Hospitalier Chrétien (C.H.C.) » en mars. Ce service rassemble en province de Liège plusieurs résidences pour personnes âgées ou convalescentes. L'antenne a rencontré le directeur du « réseau senior », la directrice des ressources humaines et la

coordinatrice des soins infirmiers. Ils ont souhaité inclure l'Agence dans leur projet global de formation s'adressant au personnel de leurs maisons de repos.

Via des représentations théâtrales de la troupe Alvéole et des séances de sensibilisations à destination du personnel soignant, l'antenne espère attirer l'attention sur la thématique et informer de l'existence du service.

- En **septembre**, l'antenne a invité une psychologue indépendante rencontrée au groupe de travail personnes âgées de la plate-forme psychiatrique liégeoise. Cette dernière détient un doctorat en neurosciences et une riche expérience de terrain en maison de repos. Ce fut un échange d'expériences mettant en évidence l'importance d'une approche pluridisciplinaire dans l'accompagnement des personnes vieillissantes.

- En **novembre**, l'antenne a rencontré la coordinatrice de l'action sociale provinciale de la Croix-Rouge en charge du projet Hestia. Il s'agit d'un service d'accompagnement à domicile pour les aînés, faisant partie du plan « action sociale » de la Croix-Rouge. L'antenne de Liège s'est également présentée et a pu échanger sur des situations, où l'aîné maltraité peut souffrir de solitude. Les deux antennes seront amenées à collaborer pour le futur.

- En **décembre**, l'antenne a rencontré une psychologue et le responsable de la ligne d'écoute du service « Ecoute violences conjugales ». Les travailleurs des deux services ont pu discuter de situations où plusieurs problématiques s'entrecroisent et où une co-intervention pourrait être envisagée. Par exemple, une situation de violences conjugales où le couple vieillit et où l'état de dépendance physique et/ou mentale du conjoint devient un facteur de risque d'une plus grande maltraitance.

7.4.10.2 Sensibilisation des professionnels de l'A.S.D.

Le travail de sensibilisation de l'ensemble des professionnels de l'A.S.D. (aides familiales, gardes malades, aides-soignantes, assistantes sociales) entamé en 2015 s'est poursuivi tout au long de l'année.

7.4.10.3 Apprentissage à la Résolution de « Problèmes Complexes » (A.R.P.C.) en Gériatrie -Université de Liège

Comme chaque année, une intervenante de l'antenne a été invitée en **janvier** par le département de médecine générale de l'Université de Liège à participer à une séance d'A.R.P.C. 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., les étudiants ont pu interagir avec l'intervenante de l'antenne de Liège à propos du cas clinique. Cette rencontre a également permis de présenter les missions et la méthodologie de Respect Seniors.

7.4.10.4 Collaboration Province de Liège

L'antenne participe à la commission provinciale des seniors à laquelle elle est invitée. Cette commission soutient et encourage de nombreuses actions en faveur des aînés. C'est dans ce cadre que depuis plusieurs années une collaboration avec Respect Seniors est mise en place par le biais de formations/sensibilisations pour les aides familiales afin de détecter et prévenir la maltraitance des aînés.

L'antenne a eu notamment l'opportunité de réaliser une séance d'information à l'attention des membres de la commission. L'objectif était de toucher les aînés par le biais des conseils consultatifs communaux des aînés représentés à ces réunions et d'entamer de nouvelles collaborations.

7.4.10.5 Ciné-débat à l'occasion du 15 juin - Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées

L'antenne a organisé en collaboration avec le Domaine de Nivezé un ciné-débat à destination des aînés du Domaine de Nivezé mais aussi à tous les seniors de la province de Liège (cf. 7.3.2).

7.4.11 Luxembourg

7.4.11.1 Rencontre de différents partenaires

À l'occasion de la semaine consacrée à la personne âgée, organisée par le Service provincial Le Bien Vieillir, l'antenne 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 la tenue d'un stand, ainsi que l'animation et l'organisation d'une représentation de la pièce de théâtre « *Vieillesse Ennemie!* » (cf. 7.4.2.1).

7.4.11.2 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 :

- aux différentes maisons de repos de la Province du Luxembourg
- aux différentes communes de la Province du Luxembourg (cf. 7.3.2)
- aux services sociaux des hôpitaux et cliniques de la province du Luxembourg
- au service Télé Accueil de la province du Luxembourg
- au Service Infor Santé Mutualité chrétienne Arlon (service de promotion de la santé)
- aux trois antennes de la Parkinson A.s.b.l. (Arlon, Libramont, Vielsalm)
- aux responsables du projet Kinesiphilia (projet qui a le souhait d'aboutir à la création d'un ballet par et pour des personnes atteintes de la maladie de Parkinson)
- aux services de transports adaptés
- à l'Espace Seniors Province du Luxembourg
- au Service Essai Métier du Forem
- au service « Joie et Amitié » : animation culturelle et sociale pour briser l'isolement

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

7.4.11.3 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'isolement* » (commencé en 2015) a été poursuivi durant toute cette année. 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.

7.4.11.4 Contact avec les responsables d'animation en maison de repos

Cet été, l'antenne a contacté différents responsables d'animation en maison de repos afin de présenter l'A.s.b.l. et de proposer des animations (information, ciné-débat, etc.) pour les résidents.

Ce plan de communication se poursuivra en 2017.

7.4.12 Namur

7.4.12.1 Participation à la plate-forme du Soutien à domicile

Cette plate-forme nouvellement nommée après réflexion des participants qui la composent continue sa route et l'antenne y participe activement.

Les acteurs issus du secteur non marchand se réunissent au sein d'une plateforme de concertation et d'échanges au niveau du soutien à domicile de la province de Namur et dont les bénéficiaires principaux sont les aînés.

Les valeurs sous-tendues par cette initiative sont la bienveillance, la lutte contre l'âgisme. Les objectifs de la rencontre et des contacts qui s'ensuivent sont le partage des bonnes pratiques sur différents projets ainsi qu'une réflexion sur l'évolution et le fonctionnement des différents services présents.

Cette plate-forme rassemble près d'une centaine de participants et devient incontournable dans l'agenda de l'antenne.

7.4.12.2 Rencontre de différents partenaires

Dans la continuité de situations rencontrées, la mise en réseau et la rencontre avec le service social d'Hastière a permis de mieux appréhender la réalité de travail de chacun afin d'optimiser les orientations respectives des services vers l'autre membre du réseau en ayant une vision plus claire des missions de chacun.

La préparation d'un salon des seniors à l'initiative du C.C.C.A. d'Hastière avec le concours du P.C.S. et de la province de Namur, a permis la rencontre de différents services œuvrant au sein de la commune.

En effet, une rencontre a eu lieu afin de proposer une information interactive et dynamique pour les aidants proches et les aînés pour le salon 2017, mais aussi une meilleure connaissance des missions respectives de chacun des services présents.

En septembre, une rencontre s'est déroulée avec les intervenants du C.L.P.S. de Namur (Centre Local de Promotion de la Santé). Cette rencontre a permis de présenter les services et missions et d'envisager des collaborations futures.

La découverte des outils à disposition permettant de servir de support à des animations dynamiques lors des sensibilisations et le fait d'envisager des collaborations futures dans le cadre de modules de formation et/ou des groupes de travail ont ainsi pu être discutés.

7.4.12.3 Partenariats avec les C.P.A.S. de la province

Souhaitant collaborer davantage et élargir le réseau, l'antenne a pris contact avec différents C.P.A.S. de la province. Ainsi, les C.P.A.S. d'Eghezée et de Fernelmont ont été rencontrés. Ces rencontres avaient pour but de mieux connaître le fonctionnement du C.P.A.S. et d'échanger sur les problématiques vécues par les aînés. Elles ont également abouti à leur participation au C.R.L. organisé en novembre 2016. Les personnes responsables ont pu présenter leur rôle au sein du C.P.A.S. et faire connaître leur projet particulier.

7.4.12.4 Midi du lien

A l'initiative du service social du C.H.R. Val de Sambre, Respect Seniors a été conviée à faire une présentation lors du midi du lien du 13 octobre.

Cette opportunité de rencontrer à la fois le personnel hospitalier et les directeurs de maison de repos des communes voisines a permis de déboucher à la fois sur un éclairage relatif à l'orientation vers notre service pour le personnel hospitalier mais aussi sur des sensibilisations d'ores et déjà programmées pour 2017.

7.4.12.5 Campagne Ruban Blanc

Le Service public de Wallonie a aussi souhaité attirer l'attention sur la problématique de la violence entre partenaires encore trop souvent passée sous silence.

7.4.12.6 Faire lien et prendre soin

Répondant à un appel à projet lancé par le Centre de référence en santé mentale agréé et subventionné par la Wallonie, l'antenne, en collaboration avec le directeur et la coordinatrice, a initié un projet rassemblant différents acteurs membres du réseau Namurois (administratrice de biens, service de santé

mentale, service d'aide à domicile) afin de proposer des outils réflexifs dans le cadre de situations où précarité et question de santé mentale sont présents. Un travail préparatoire rassemblant ces différents protagonistes s'est donc mis en place entre les mois de mai et novembre 2016 aboutissant au dépôt d'une candidature fin 2016.

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.

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 a poursuivi la recherche de nouveaux médias à pouvoir exploiter lors des sensibilisations et des formations tels que des films et des citations. Le groupe a également créé un répertoire des bonnes pratiques qui rassemble différentes initiatives locales rencontrées par les antennes. Enfin, le groupe a entamé une réflexion sur le réseau afin de créer un outil utile aux permanences téléphoniques. Ce travail se poursuivra en 2017.

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

Ce groupe de travail a pour but de développer la troisième mission de Respect Seniors qui est « *L'organisation de formations au bénéfice de professions susceptibles d'être confrontées à des cas de maltraitance* ». Pour atteindre ce but, le groupe s'est fixé comme premier objectif d'établir un contenu de base qui pourrait être présenté lors des formations. Ensuite, le groupe souhaite construire des outils tels qu'un PowerPoint, un manuel du formateur ainsi qu'un guide de l'apprenant. En collaboration avec le groupe de travail « Boîte à outils », une liste des techniques d'animation utilisables en formation sera également développée. Une fois ce travail terminé, Respect Seniors pourra proposer ce module de formation aux professionnels intéressés. Débuté en 2016, ce travail se poursuivra tout au long de l'année 2017.

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

Le groupe de travail, débuté en 2013, avait pour objectif 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.

La première partie de l'outil (situations dans lesquelles l'intervenant psychosocial accompagne l'aîné) a été finalisé en décembre 2014. Durant l'année 2015 et début 2016, le groupe de travail a finalisé la deuxième partie de l'outil : situations dans lesquelles le professionnel accompagne une autre personne que l'aîné (entourage, professionnel, etc.). Dès lors, l'outil « En Mains-Respect Seniors a été présenté à toute l'équipe en mars 2016 et est dorénavant utilisé dans tous les regards croisés.

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, débuté en 2014, 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. Pour rappel, ce Quiz comprend seize questions qui permettent de distinguer la réalité des mythes qui entourent la maltraitance envers les aînés. Chaque question est associée à une thématique et est complétée par quelques pages d'explications.

En 2016, le groupe a continué à travailler à la rédaction de ces dernières. En parallèle à ce groupe, un autre s'est constitué afin de procéder à une relecture finale des différents chapitres. L'objectif de ce groupe était, notamment, de vérifier l'orthographe et la compréhension du texte.

En 2017, le groupe se concentrera particulièrement sur 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.

Pour rappel, durant les années 2014 et 2015, 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 où chacune 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* ».

Cette année, le groupe s'est chargé de réaliser divers documents pour faciliter l'utilisation de l'outil : présentation de l'outil et de ses composants, lexique, ressources utiles, livret d'accompagnement pour l'animation de l'outil, etc.

Le groupe a pu tester l'outil avec d'autres personnes de l'équipe n'ayant pas participé à la création de l'outil. Ce testing a permis d'évaluer l'utilisation de

l'outil, la manière d'animer et les différents documents afin d'y apporter des éventuelles modifications.

Le groupe continuera ce travail en 2017. Son objectif sera de finaliser l'outil afin de l'utiliser notamment dans des séances de prévention avec le public des aînés.

7.5.3.3 Groupe de travail « Guide de référence »

Durant l'année 2015, le groupe a analysé le « *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* » réalisé dans le cadre du plan d'action gouvernemental Québec 2010-2015. Cette année, la direction et la coordination sont revenus vers le groupe de travail afin de poursuivre la réflexion sur les points essentiels qui pourraient être adaptés dans les réflexions méthodologiques relatives à l'accompagnement des situations de maltraitance dans le cadre d'un plan au sein de Respect Seniors.

7.5.3.4 Groupe de travail « 1^{er} octobre, journée internationale de la personne âgée »

Ce groupe a travaillé sur la préparation d'une journée récréative à l'occasion de la journée internationale de la personne âgée. Cette journée s'est concrétisée par la réalisation d'une après-midi dont le thème était intitulé : « *Ensemble, le respect des aînés, ça marche !* » (cf.7.3.3).

7.5.3.5 Groupe de travail « Colloque 2017 »

Ce groupe travaille sur la préparation d'un colloque à l'occasion de la journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées. Il aura lieu le 15 juin 2017 au C.E.M.E. (Charleroi Espace Meeting Européen) à Charleroi.

8 CONCLUSION GÉNÉRALE ET PERSPECTIVES 2017

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

Soucieuse d'adapter régulièrement ses pratiques aux évolutions des demandes de terrain, l'Association a modifié sensiblement son cadre de référence méthodologique. En effet, les intervenants étaient régulièrement confrontés à des demandes d'accompagnement émanant de l'entourage des aînés. Ce constat a donné lieu à la mise en place d'une nouvelle pratique psychosociale largement expliquée au point 4.1.2 de ce rapport.

Malheureusement, les agents de Respect Seniors perçoivent parfois, dans les situations de maltraitance qu'ils rencontrent ou lors d'actions de prévention, certains manques, lacunes, ou autres incompréhensions voir incohérences. Cela les conduit à s'interroger à propos du fonctionnement et de l'offre de services des réseaux psycho-sociaux, judiciaires, juridiques, médicaux... au sein desquels la personne âgée se trouve.

Voici quelques constats :

Lors des actions de prévention en maison de repos, les agents sont souvent confrontés à un épuisement et un essoufflement des travailleurs. L'absence de possibilité de réunion ou d'espace de parole où les travailleurs puissent exprimer leurs difficultés se manifeste parfois de façon importante et rend logiquement difficile l'écoute et la communication autour de la problématique de la maltraitance envers les aînés.

Le système juridique est identique pour tous les citoyens, nous constatons que dans notre pratique quotidienne les démarches à effectuer sont parfois vécues comme extrêmement lourdes et que trop d'aînés se perdent dans le dédale du système juridique. Pointons par exemple l'extrême difficulté d'expulser quelqu'un (enfant revenu vivre chez parent et qui s'éternise...). La lourdeur, la longueur et le coût des démarches peuvent en décourager plus d'un.

Force est de constater qu'au cours de cette année de nombreux dossiers se trouvaient à la jonction entre la santé mentale et le travail psychosocial pour lequel nous sommes compétents. Certaines personnes ont besoin d'un suivi en santé mentale ambulatoire récurrent qu'il n'est pas toujours facile de trouver que ce soit pour l'aîné ou pour le cohabitant (fils, petite-fille...).

Dans les autres points pour lesquels un manque de moyens peut être mis en avant, pointons les difficultés rencontrées lorsqu'un hébergement en urgence est nécessaire (situations s'étant présentées, notamment dans le cadre de violences physiques) afin d'obtenir un éloignement temporaire de la personne âgée.

L'association est donc également consciente que la sensibilisation à la lutte contre la maltraitance des aînés doit aussi s'opérer en amont. Conscientiser les aînés, le grand public ne suffit pas, les structures de soins, les organisations de soins, les politiques de santé doivent l'être également pour contenir dans leur fonctionnement et leur réflexion la notion d'« aînés admis » et leur donner, voire leur redonner, le pouvoir d'agir dont tout aîné a droit.

Au niveau des statistiques nous constatons un maintien de l'ensemble des contacts reçus : 3 059 en 2016 pour 3 047 en 2015. L'ensemble des contacts reçus et donnés augmente sensiblement de 5 487 en 2015 pour 5 840 en 2016. Le nombre total de dossiers (fiches) diminue entre 2015 et 2016 : 1 287 et 1 023. Les autres statistiques, en lien avec nos situations de maltraitance sont très similaires dans leur tendance entre 2016 et 2017, tant dans le profil des premiers appelants, que dans le profil de l'aîné, de la victime ou de l'auteur...

D'années en années nos chiffres présentent des variations minimales, cette relative stabilité doit nous interpeller. En effet, au-delà de l'engagement irréprochable de l'équipe de Respect Seniors face aux actions menées, un sentiment d'impuissance peut nous envahir car selon les réflexions menées au niveau de l'O.M.S., il est clairement établi que ces chiffres relatent une faible partie des maltraitements subies par nos aînés.

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. Fin décembre 2016, nous avons obtenu un budget de communication complémentaire et unique de 60.000 euros qui permettra d'augmenter l'impact de notre message auprès de grand public. Cette enveloppe financière unique est très appréciable mais cependant, insuffisante pour assurer une pérennité dans notre politique de communication. Respect Seniors espère obtenir une récurrence dans le financement de nos programmes de communications.

Perspectives générales pour 2017

Comme pour 2016, le défi majeur de l'association reste pour 2017 le maintien et l'amélioration de notre message de lutte contre la maltraitance envers nos aînés

et l'utilisation optimale de la subvention complémentaire obtenue sera primordiale. Pour ce faire, une part de nos ressources récurrentes sera investie dans l'engagement à mi-temps d'un chargé de communication afin de professionnaliser ce volet.

Après une refonte des formations proposées par Respects Seniors tant dans leur contenu que dans leur organisation, l'Association organisera à son initiative des formations ouvertes aux professionnels. En effet, nous prévoyons de devenir opérateur de formation.

La formation interne étant également un élément primordial dans le fonctionnement de l'Association, il prévu, en plus des formations individuelles des travailleurs, d'organiser une formation collective à l'écoute pour les intervenants. Cette initiative permettra ainsi de maintenir un savoir-faire, mais aussi de modéliser une écoute reposant sur des concepts identiques et donc fédérateur pour l'équipe psychosociale.

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 2016, l'Agence a apprécié la confiance, le partenariat et le soutien de la Région wallonne.