

**RESPECT**  **SENIORS**

Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés

 0800 30 330

# Rapport annuel 2017

*In Memoriam Laetitia*

## TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION.....	8
CONTEXTE.....	9
STRUCTURE DE L'ASSOCIATION.....	12
Assemblée Générale et Conseil d'Administration.....	12
Équipe.....	13
Cadre.....	14
MISSION 1.....	15
Concrètement.....	16
Définition de la maltraitance.....	16
La maltraitance est déclinée par Respect Seniors sous cinq formes :.....	16
Activités récurrentes.....	17
Permanence téléphonique.....	17
Accompagnement des situations de maltraitance.....	18
Statistiques.....	21
Profil du premier appelant.....	22
Profil de l'aîné décrit comme « victime ».....	23
« Auteur désigné ».....	25
Formes de maltraitance évoquées lors des appels.....	27
Pratiques psychosociales.....	28
Avancées et nouveautés.....	29
Respect Seniors, partenaire actif du « point de contact » concernant le statut de protection conforme à la dignité humaine.....	29
Constats, enjeux et difficultés.....	30
Méconnaissance ou fausses croyances de la part du grand public.....	30
Difficultés du terrain psycho-médico-social.....	30
Difficultés d'intervention et questionnement éthique.....	31
Statut de protection conforme à la dignité humaine.....	31
Objectifs, perspectives et défis.....	32
Structures de répit.....	32
Mobilisation et sensibilisation.....	32
Amélioration de la visibilité de l'Agence.....	32
Approfondissement de la loi sur la protection des personnes vulnérables...	33
Accompagnement de futurs professionnels.....	33
MISSION 2.....	34
Concrètement.....	35
Activités récurrentes.....	36
En amont des activités.....	36
Actions.....	36
Information.....	39
Sensibilisation.....	39
Collaborations spécifiques.....	40

Site Internet & médias sociaux .....	41
Statistiques.....	41
Analyse de la fréquentation du site Internet.....	46
Analyse de la fréquentation des réseaux sociaux.....	47
Avancées et nouveautés .....	48
15 juin · Colloque : « Nos bonnes pratiques développent-elles le pouvoir d'agir de nos aînés ? » .....	48
12 octobre · Colloque : « Des « laissés pour compte » ? A la rencontre des personnes les plus fragilisées » .....	49
Participation à la journée de formation continue des médecins coordinateurs.....	49
2 au 8 octobre · La Semaine des Aidants Proches .....	49
21 novembre · Action « Ruban blanc ».....	50
Constats, enjeux et difficultés .....	50
Souffrance des professionnels.....	50
Analyse de la demande.....	50
Objectifs, perspectives et défis .....	51
MISSION 3 .....	53
Concrètement.....	54
Activités récurrentes .....	54
Statistiques.....	54
Statistiques formations à l'initiative de RS .....	54
Statistiques formations animées par l'antenne du Hainaut occidental .....	54
Statistiques formations animées par l'antenne du Luxembourg .....	55
Statistiques formations animées par l'antenne du Brabant wallon .....	55
Avancées et nouveautés .....	55
Boite à outils Respect Seniors.....	55
Réalisation d'un guide du formateur .....	55
Organisation de la première journée de formation à l'initiative de Respect Seniors .....	55
Journée de formation Respect Seniors organisée par une intercommunale.....	56
Constats, enjeux et difficultés .....	56
Objectifs, perspectives et défis .....	56
Journée de formation Respect Seniors organisée par une intercommunale.....	57
Formation de l'ensemble du personnel soignant de maisons de repos .....	57
MISSION 4 .....	58
Concrètement.....	59
Activités récurrentes .....	59
En Wallonie .....	59
Collaborations internationales .....	61
Avancées et nouveautés .....	62
Création d'une newsletter par l'antenne du Brabant wallon.....	62
Tables de concertation.....	62

Constats, enjeux et difficultés .....	63
Objectifs, perspectives et défis .....	63
EN SOUTIEN À NOS ACTIONS .....	64
Formations continues .....	65
Cadre de travail et enjeux .....	65
Travail avec les partenaires, connaissance du réseau et orientation .....	65
Bonnes pratiques dans l'accompagnement des aînés vulnérables .....	65
Questionnements relatifs à l'accompagnement psycho-social.....	65
Réunions cliniques.....	66
CONCLUSION GÉNÉRALE .....	67

## Glossaire

A.D.M.R. :	Aide à Domicile en Milieu Rural
A.F.A.C.E. :	Aide aux personnes vivant en institution ou à domicile ; Formation du personnel et des professionnels de la santé ; Assistance pour une meilleure prise en charge des personnes fragilisées ; Conseil auprès des acteurs du secteur ; Etude et échange d'information
A.s.b.l. :	Association sans but lucratif
A.S.D. :	Aides et Soins à Domicile
A.V.I.Q. :	Agence pour une Vie de Qualité
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.L.P.S. :	Centre Local de Promotion de la Santé
C.P.A.S. :	Centre Public d'Action Sociale
CRéSaM :	Centre de Référence en Santé Mentale
C.R.L. :	Comité Ressource Local
C.S.D. :	Centrale de Services à Domicile
C.W.A.S.S. :	Code Wallon de l'Action sociale et de la Santé
C.W.E.H.F. :	Conseil Wallon de l'Égalité Entre Hommes et Femmes
HABEO :	Handicap, Âge, Bienveillance, Écoute, Orientation
I.S.F.A. :	Information-Sensibilisation-Formation-Action menée
I.W.E.P.S. :	Institut Wallon de l'Évaluation, de la Prospective et de la Statistique
M.R. :	Maison de Repos
M.R.S. :	Maison de Repos et de Soins
O.M.S. :	Organisation Mondiale de la Santé
O.N.E. :	Office de la Naissance et de l'Enfance
P.C.S. :	Plan de Cohésion Sociale
S.A.P.V. :	Service d'Assistance Policière aux Victimes
S.B.G.G. :	Société Belge de Gériatrie 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.L.g. :	Université de Liège
U.V.C.W. :	Union des Villes et Communes de Wallonie

# ***INTRODUCTION***

Respect Seniors, en tant qu'Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés, développe depuis 8 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. Cette année, le rapport annuel est articulé autour des missions qui sont dévolues à l'Agence. En effet, les quatre missions sont déclinées sous une forme standardisée, qui espérons-le, permettra aux lecteurs de mieux appréhender le travail fourni chaque jour par l'ensemble du personnel de l'association.

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 document, vous découvrirez les activités réalisées au cours de l'année 2017 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.

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

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

# CONTEXTE

## L'ampleur du phénomène

---

Jusqu'il y a peu, la maltraitance envers les aînés était un phénomène méconnu et peu considéré par le public. Aujourd'hui encore, la maltraitance des personnes âgées reste un sujet tabou, largement sous-estimé à l'échelle mondiale et mal identifié.

Les taux de prévalence ou les estimations n'existent que dans certains pays développés et s'échelonnent entre 1 et 10%<sup>1</sup>. Les chiffres de l'Organisation mondiale de la santé et de l'Office des Nations Unies (O.N.U.) montrent qu'entre 4% et 6% des personnes de par le monde ont été victimes d'une forme de maltraitance. Selon le Rapport européen de 2011 sur la prévention de la maltraitance envers les aînés, au moins 4 millions de personnes âgées subiraient des mauvais traitements au cours d'une année, et chaque année, elles sont deux mille cinq cents à en mourir.

Ces quelques données montrent qu'il est crucial de s'intéresser à la maltraitance des aînés tant il s'agit d'un problème de société.

## Intérêt du monde politique pour la problématique

---

### Au niveau européen :

Nous constatons que divers organes se questionnent sur la thématique du vieillissement et des droits des aînés, notamment :

En 2009, le Traité de Lisbonne a donné force contraignante à la Charte des droits fondamentaux, qui consacre un article (Art.25) sur les droits des personnes âgées. Cet article définit toute une gamme de droits civils, politiques, économiques et sociaux pertinents pour les personnes âgées, tels que les droits à la non-discrimination, la sécurité sociale, les soins de santé et l'éducation.

En 2010, l'Assemblée générale de l'O.N.U. a créé un groupe de travail sur le vieillissement. Son rôle est d'examiner le cadre international des droits des personnes âgées sous l'angle des droits de l'homme.

En 2011, la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (C.D.P.H.) a tenu compte des besoins de la population vieillissante dans son application.

En février 2014, le Conseil de l'Europe (rédacteur de la Convention européenne des droits de l'homme) a adopté une Recommandation sur la promotion des droits de l'homme des personnes âgées.

### Au niveau de la Wallonie :

Depuis 2008, la maltraitance des aînés est reconnue comme un problème de santé publique. La Wallonie a reconnu l'A.s.b.l. Respect Seniors comme Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés, par le décret du 3 juillet 2008 relatif à la lutte contre la maltraitance des

---

<sup>1</sup> [http://www.who.int/ageing/projects/elder\\_abuse/fr/](http://www.who.int/ageing/projects/elder_abuse/fr/), consulté le 26 janvier 2018.



ainés. Un arrêté d'exécution du 1<sup>er</sup> mai 2009 a précisé les modalités et conditions de reconnaissance de l'Agence.

Par arrêté du Gouvernement wallon du 29 septembre 2011 portant codification de la législation en matière de santé et d'action sociale, confirmé par le décret du 1<sup>er</sup> décembre 2011, ce décret a été intégré au nouveau Code wallon de l'Action sociale et de la Santé.

## **Regard de la société actuelle sur les aînés**

---

Bien que nos droits ne changent pas, force est de constater que les aînés sont régulièrement sujets à des attitudes négatives, voire à des comportements vécus comme maltraitants. Avec l'avancée en âge, certaines personnes perdent une partie de leur autonomie entraînant potentiellement une dépendance vis-à-vis des autres.

Qui plus est, le regard porté sur les aînés est loin d'être valorisant. En effet, à moins d'être encore en forme, comme dans les publicités, répondant alors aux prescrits de notre mode de vie actuel, ils sont souvent mis sur la touche. Cette discrimination, appelée âgisme, conduit parfois à ne plus considérer les aînés comme étant des êtres de désirs ni comme ayant des droits et des libertés mais comme des objets. Comme si, à partir d'un certain âge, la personne n'était plus capable et perdait son statut d'adulte. Ces atteintes à leur dignité peuvent les rendre plus à risque à la négligence, aux abus et au non-respect de leurs droits.

## **Regard de la société actuelle sur la maltraitance**

---

La majorité des personnes limitent le concept de maltraitance à la maltraitance physique. Or, les statistiques de Respect Seniors mettent en lumière la fréquence et la prépondérance de la maltraitance psychologique, financière, civique ainsi que les négligences. Malgré l'absence de faits objectivables, ces actes n'en affectent pas moins l'individu.

Aujourd'hui, le respect des choix des adultes vieillissants n'est pas une donnée traitée d'un point de vue juridique. La reconnaissance juridique des faits notamment dans le cas de maltraitance psychologique (intimidation, insultes, menaces, infantilisation, etc.) ne va pas de soi. Elle est bien moins évidente qu'il n'y paraît. La question de la preuve est une source majeure de difficulté dans la qualification des actes subits par les personnes concernées. Il est donc primordial d'aborder le problème en s'attachant aussi au ressenti de la personne, aux valeurs et aux besoins de chacun.

Toute atteinte à la dignité humaine est inacceptable et ses conséquences peuvent être dramatiques en entraînant, entre autres, des séquelles psychologiques à long terme et pouvant, dans certains cas, mener au suicide.

## **Constat**

---

Aujourd'hui, on considère de plus en plus la maltraitance des aînés comme un problème d'importance qui risque de s'accroître, compte tenu du vieillissement rapide de la population dans de nombreux pays.

En effet, le monde actuel connaît une transformation démographique forte. Il est utile de savoir que 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 pays. Le nombre

de seniors passera de 542 millions à quelque 1,2 milliards. Cette augmentation de la population vieillissante est au cœur des réflexions de nombreux professionnels et doit être au centre des préoccupations politiques.

Les connaissances relatives à la maltraitance des aînés et la manière de la prévenir (l'ampleur, les facteurs de risque, les données disponibles sur l'efficacité des mesures prises, etc.) restent encore insuffisantes. Dès lors, il est crucial de s'en préoccuper ! C'est dans ce contexte que s'inscrit l'action de Respect Seniors.

# ***STRUCTURE DE L'ASSOCIATION***

## **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.

## 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 2017 du personnel suivant :

- Direction : un équivalent temps plein universitaire ;
- Coordination : un équivalent temps plein universitaire ;
- Équipe psychosociale :
  - 4.7 équivalents temps plein licenciés en psychologie ;
  - 7.3 équivalents temps plein assistants sociaux ;
- Secrétariat : un équivalent temps plein gradué ;
- Juriste : un mi-temps licencié en droit ;
- Communication : un mi-temps licencié en communication.

L'équipe représente au 31 décembre 2017, 19 personnes physiques.

### **L'équipe s'agrandit**

Le recrutement d'une chargée de communication pour développer la visibilité du service et de son numéro d'appel gratuit est une nouveauté de cette année 2017. Cet engagement devrait permettre de faire connaître l'A.s.b.l. à un plus large public.

Une nouvelle juriste a aussi été engagée. Elle a pu reprendre les thèmes du secret professionnel, de la non-assistance à personne en danger, de la loi relative à la protection des personnes vulnérables, des notions de contention et de procédure pénale. Elle dresse le constat que dans divers dossiers, la question s'est posée de savoir si un professionnel ayant constaté ou craignant une situation de maltraitance a l'obligation ou la possibilité de dénoncer les faits au pouvoir judiciaire. Cette question est à mettre en perspective avec le respect du secret professionnel, de la non-assistance à personne en danger et de la volonté de la personne âgée. Ce qui amène des pistes à approfondir qui seront mentionnées ci-après.

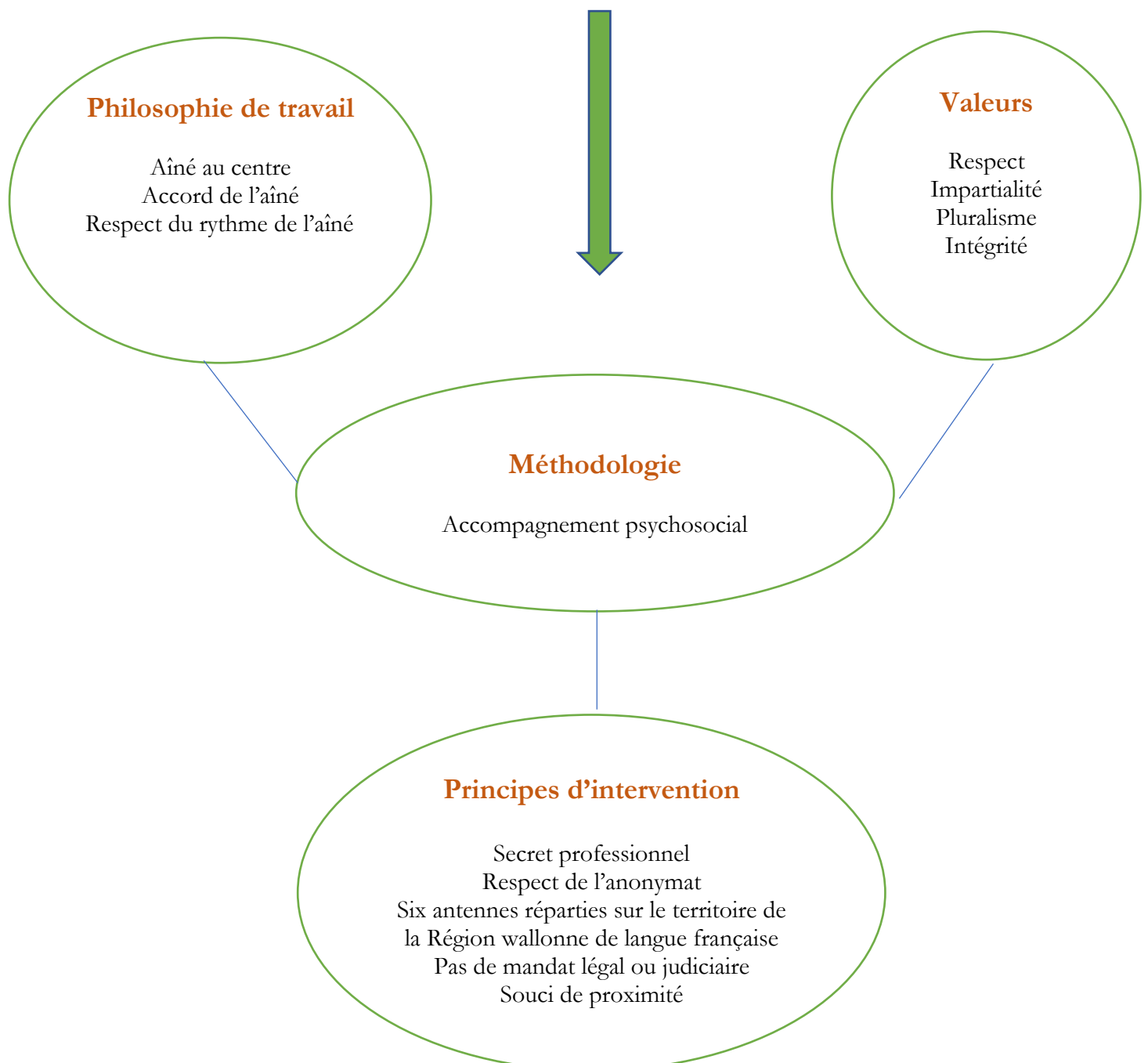
## Cadre

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. L'accompagnement pour toute personne concernée par rapport à une situation de maltraitance ;
2. L'organisation d'actions, d'information et de sensibilisation ;
3. L'organisation de formations ;
4. L'échange d'informations, de statistiques ou de bonnes pratiques.

Pour réaliser les missions de Respect Seniors, les intervenants ont un cadre de référence éthique.



## **MISSION 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 »*

## Concrètement

### *« Une assistance au bénéfice des aînés... »*

De quoi parle-t-on ? Assister quelqu'un c'est cheminer à ses côtés ...ce n'est pas décider pour lui. Les intervenants de Respect Seniors font leur cette maxime :

*« Ce que tu fais sans moi, pour moi tu le fais contre moi »*

*Gandhi*

Le bénéfice de l'aîné est donc à relativiser, à questionner.

Qui pense que tel choix est bénéfique pour lui ? Nombreuses sont encore les situations où autrui pense savoir ce qui est bon pour l'aîné quitte à ne pas respecter sa volonté.

Le travail des intervenants consiste donc régulièrement à remettre l'aîné au centre des décisions qui le concernent quitte à heurter les sensibilités des professionnels ou des familles qui pensent savoir ou croient qu'aimer permet de décider pour l'autre.

### *« ...en matière de maltraitance... »*

#### Définition de la maltraitance

*« 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 ».*

Différentes notions précisent cette définition :

- **Intentionnalité** : certains actes peuvent être maltraitants même si l'intention de nuire n'est pas présente. Exemples : excès de bienveillance (bonne intention sans tenir compte des choix), actes routiniers, etc.
- **Isolé ou répété** : un acte, même s'il n'est pas répété, peut déjà être ressenti comme maltraitant. Il n'est pas à minimiser.
- **Relation de confiance** : relation entre deux personnes unies par un lien spécifique (exemples : lien familial, lien professionnel, lien d'amitié, lien social). Cette relation de confiance n'englobe pas les liens qu'un aîné pourrait entretenir dans un cadre commercial.

#### La maltraitance est déclinée par Respect Seniors sous cinq formes :

- **Psychologique** : infantilisation, dénigrement, etc.
- **Financière** : vol, procuration abusive, etc.
- **Négligence** : manque d'aide et de soin, etc.
- **Civique** : non-respect des choix et des souhaits, etc.
- **Physique** : coup, brusquerie, etc.

## Activités récurrentes

### Permanence téléphonique

*« .. par la mise sur pied, la gestion et le suivi d'un numéro d'appel téléphonique gratuit » ....*

Elle est accessible via le numéro gratuit **0800 30 330** du lundi au vendredi de 9 à 17h.

Toute personne qui se sent concernée, interpellée ou encore en questionnement par rapport à de la maltraitance est encouragée à appeler.

La possibilité de joindre un numéro gratuit reste une plus-value non négligeable régulièrement évoquée par les appelants. Cela permet un accès facile pour envisager de se livrer ou de chercher des informations tout en garantissant l'anonymat s'il est souhaité.

#### Comment ça marche ?

Six antennes couvrent l'ensemble du territoire de la Wallonie de langue française.

Les intervenants psychosociaux répondent à la permanence.

Ils proposent notamment une première écoute, un éclaircissement de la situation, des renseignements, une orientation vers un service adéquat.



L'ensemble des informations échangées avec les bénéficiaires lors des appels reçus sont encodés dans une base de données commune. Chaque intervenant de Respect Seniors y a accès, ce qui facilite le partage et la transmission entre les antennes, dans le respect du secret professionnel.

Parfois, c'est une autre voie qui est sollicitée. Ainsi, les intervenants reçoivent des courriers ou encore des mails qui sont adressés au siège social ou directement à une antenne.

Il est régulièrement nécessaire d'encourager un contact téléphonique en réponse à ces écrits car le travail proposé est essentiellement centré sur l'écoute, la restauration de la parole et du dialogue. Les personnes seront donc régulièrement redirigées vers la permanence téléphonique.



## Accompagnement des situations de maltraitance

L'accompagnement des situations de maltraitance repose sur le sentiment de la personne à propos de la situation. Cela impose le respect de la subjectivité de l'appelant et de poser son ressenti comme une des vérités possibles.

Certains appelants auront simplement besoin d'une première écoute, de renseignements sur leurs droits ou leurs possibilités d'actions. Ce premier appel peut permettre de poursuivre seul leur chemin.

L'ainée a pris contact une première fois avec notre service et a été orientée vers différents services qui ont mis en place un accompagnement. La situation ne nécessite plus d'accompagnement de la part de Respect Seniors.

Pour d'autres appels, un soutien et un suivi plus soutenus seront nécessaires. Plusieurs appels seront peut-être nécessaires pour analyser les demandes de la personne. Les intervenants de l'antenne de la province où réside la personne âgée pourront alors proposer un accompagnement plus conséquent.

L'ainée contacte Respect Seniors car elle se sent jugée par ses filles et n'a pas l'impression d'être entendue et ne sait pas comment s'y prendre. Respect Seniors propose une rencontre à la famille et à l'ainée afin de faire entendre la parole de cette dernière.

### ▪ **Bilan d'une situation**

Pour comprendre, analyser et réfléchir l'accompagnement, les intervenants seront amenés à faire un bilan concernant la situation afin de pouvoir identifier le type d'accompagnement à proposer. Dans celui-ci, différents axes seront considérés : l'état de santé physique et psychique de l'ainé, l'historique de la personne et l'historique des aides déjà proposées. Des questions relatives à la vie quotidienne, aux habitudes, au mode de vie sont aussi parcourues ainsi que les ressources disponibles tant dans l'entourage proche qu'au niveau de professionnels et de la dynamique affective et/ou relationnelle qui les sous-tend. Autant de circonstances qu'il est essentiel d'interroger.

La situation est réfléchi d'un point de vue systémique en prenant en considération le point de vue, le ressenti, le vécu de chacun des protagonistes. Il est important de ne pas juger ni stigmatiser mais de prendre en compte la complexité de chacune des situations.

Il est important également d'envisager les possibilités décisionnelles de l'ainé afin que chacun soit traité avec dignité et respect.

## Bilan situation maltraitance Axes à considérer



Au bout de cette exploration, une demande d'accompagnement peut émerger dans des démarches, des recherches de remise en dialogue, des ressources à activer, etc.

### ▪ Une place centrale au point de vue de l'âiné

Régulièrement, pensant bien faire, des personnes interpellent Respect Seniors pour dénoncer des situations ou déposer une plainte. Une tendance vers la surprotection des âinés par les familles ou les professionnels qui décident à la place de l'âiné en invoquant une inquiétude, une précaution ou toute autre motivation est constatée.

Lutter contre la maltraitance c'est d'abord accorder une place centrale au point de vue de l'âiné et ce, même dans les situations de grande vulnérabilité ou potentiellement à risque.

C'est remettre au centre de sa vie une personne dont la volonté peut ne pas être respectée en raison de son âge, d'une vulnérabilité passagère, d'une vision divergente, d'une force parfois moindre.

L'axe principal de l'intervention de Respect Seniors encouragera donc toujours, lorsque c'est possible, un contact direct avec l'âiné concerné, par téléphone ou par une visite (à domicile, à l'hôpital ou en maison de repos), afin de connaître son point de vue, ses souhaits, ses demandes quant à la situation vécue.

Un ami appelle Respect Seniors pour un couple de personnes âgées. Il explique que ce couple est dans la même maison de repos mais pas dans la même chambre pour des raisons financières. Un contact est pris avec le couple avec son accord et un suivi est mis en place. Un travail en réseau, en collaboration avec les services sociaux de la ville et le C.P.A.S., permettra de clarifier les manques et besoins financiers.

Cependant, une autre partie de l'action de Respect Seniors concerne des personnes dont les capacités semblent altérées que ce soit dans la capacité à se prendre en charge, à se protéger, et/ou encore des situations où l'accord de l'ainé est incertain ou difficile à déterminer.

L'ainé est sous administration et présente une démence de type Alzheimer. Il se sent lésé par cette mesure et souhaite la faire lever. Le discours de l'ainé inquiète l'intervenant. En effet, lever cette mesure ne serait peut-être pas dans l'intérêt de l'ainé.

Dans d'autres contextes, un danger ou un péril pour l'ainé ou pour autrui ou encore un risque de danger grave, imminent et réel pourrait exister et est à questionner.

Suite à des révélations d'un aîné relatives à des abus sexuels commis par un professionnel, l'ainé ne souhaite pas porter plainte. L'intervenant se pose la question du risque de nouveaux abus envers d'autres personnes.

Certaines situations mettent en lumière l'intérêt d'un travail en réseau avec les partenaires respectifs au niveau local (services d'aide à domicile, médecins traitants, administrateurs de biens, maisons de repos, ...). Une réflexion partagée avec les professionnels est parfois décisive dans une situation.

Lors d'une réunion d'équipe où une intervenante de Respect Seniors est conviée, les aides familiales d'un service expriment leurs difficultés à faire leur travail dans une famille où elles sont témoins d'un aîné dénigré par un des enfants.

Un accompagnement de l'entourage peut également être réalisé.

Une fille appelle la permanence car sa maman, en fin de vie, lui paraît maltraitée au sein d'une maison de repos. Après une écoute de cette dernière, deux difficultés apparaissent pour la fille : ne pas pouvoir prendre soin elle-même de sa maman et accepter de la laisser partir. Les intervenants prennent le temps de travailler cela avec elle.

Dans certaines situations, la balance entre la volonté et l'intérêt de l'ainé doit être questionnée. Des réponses légales, des interventions policières ou juridiques apparaissent parfois comme autant de possibilités à envisager. Au sein de l'Agence, une réflexion éthique pourra être menée entre l'intervenant psychosocial, la coordination, la direction et la juriste afin de passer en revue les différents enjeux et points d'attention de la situation.

Chaque situation reste unique et particulière, les ressources des uns n'étant pas celles des autres ; aucune réponse définitive n'apparaît et seule une réflexion partagée interrogeant les aspects psychologiques, médicaux, sociaux et légaux nous permet d'avancer.

Au terme d'un processus réflexif, l'intervenant pourra envisager l'accompagnement le plus adapté entre le respect de la volonté de l'ainé et le respect de son intégrité physique et/ou psychique.

## Statistiques

Nous mettons ici en évidence, les statistiques qui concernent la première mission relative à l'assistance dans le cadre des situations de maltraitance.

Il est important de réitérer la précaution de mise, ces chiffres reflètent uniquement les situations recueillies au sein de l'Agence et ne prétendent donc pas être un relevé exhaustif de toutes les situations de maltraitance commises à l'encontre des aînés en Wallonie.

**Tableau 1 : Ensemble des contacts au sein de l'A.s.b.l. Respect Seniors (année 2017)**

		Contacts reçus	%	Total des contacts <sup>2</sup>	Nombre de fiches	
<b>Contenu Identifiable</b>	<b>Fiche « maltraitance »</b>	2074	61.31%	3475	823	
	<b>Fiche de liaison</b>	Demandes infos/docs	99			2.95%
		Autres	1115			32.96%
<b>Contenu non identifiable</b>		95	2.78%	95	/	
<b>Total</b>		<b>3383</b>	<b>100,00%</b>	<b>6038</b>	<b>1362</b>	

Le tableau ci-dessus révèle 6038 contacts.

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

Dans les contacts en lien avec la première mission, différents scénarios peuvent se profiler. 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 y a eu 3475 contacts globaux (soit 57.5% de l'ensemble des contacts). Parmi ceux-ci, les travailleurs psychosociaux ont reçu 2074 contacts, en ont donnés 1507 et ont réalisé 271 visites de terrain sur l'ensemble de la Wallonie.

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, 823 situations ont été accompagnées en 2017, certaines situations étant déjà en cours lors des années précédentes.

Une fiche de liaison peut également être créée 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.).

Quand ces demandes d'aide ou de renseignements ne sont pas en lien avec les missions de l'A.s.b.l., l'équipe y répond dans la mesure du possible et oriente vers d'autres services. Cela peut être parce qu'un constat très général est émis sans demande d'un particulier ou encore une orientation d'un aîné vers un service d'aide à domicile, vers une recherche de maison de repos, etc.

Ces appels relativement nombreux (1115) pourraient refléter le fait que notre service dispose d'un numéro gratuit et s'adresse clairement aux seniors.

Les appels « non identifiables » (blague, erreur, grossier, muet, raccroché, sonnerie unique) ne représentent qu'une part infime des appels reçus (2.78%).

<sup>2</sup> Total des contacts donnés et reçus.

Entre 2016 et 2017, l'A.s.b.l. Respect Seniors observe une augmentation de 198 contacts donnés et reçus. 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 le numéro d'appel est davantage connu.

## **Profil du premier appelant**

### **Lien avec l'aîné**

---

**Tableau 2** : lien du premier appelant avec l'aîné désigné comme « victime » (fiches « maltraitance », année 2017)

N = 823 fiches		
Famille	279	33.9%
Aîné qui appelle lui-même	208	25.3%
Professionnel	177	21.5%
Entourage (amis, voisins)	94	11.4%
Autre	17	1.5%
Non-spécifié	53	6.4%

Le tableau (2) 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 qu'un quart des premiers appelants est l'aîné concerné.

### **Lieu géographique du premier appelant**

---

**Tableau 3** : profil du premier appelant en fonction de la province où il habite (Fiches « maltraitance », année 2017)

N = 823 fiches		
Liège	220	26.7%
Namur	138	16.8%
Hainaut oriental	132	16.0%
Brabant wallon	78	9.5%
Hainaut occidental	78	9.5%
Non-spécifié	76	9.2%
Autre (Bruxelles, Flandre, France...)	60	7.2%
Luxembourg	42	5.1%

Le tableau (3) 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'histoire de l'antenne (C.A.P.A.M. créé en 1998).

## Profil de l'ainé décrit comme « victime »

### Sexe

**Tableau 4 : répartition en fonction du sexe de l'ainé mentionné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2017)**

N = 823 fiches		
Nombre de femmes mentionnées « victimes » lors des appels	566	68.8%
Nombre d'hommes mentionnés « victimes » lors des appels	157	19.1%
Nombre de groupes de personnes mentionnées « victimes » lors des appels	76	9.2%
Non-spécifié	24	2.9%

Le tableau (4) ci-dessus révèle que la majorité des aînés mentionnés « victimes » sont de sexe féminin (566 femmes versus 157 hommes).

En outre, 9.2% des situations concernent des groupes d'aînés tels que des couples et/ou des résidents d'institutions (M.R., M.R.S.).

### Âge

**Tableau 5 : répartition en fonction du sexe et de l'âge de l'ainé renseigné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2017)**

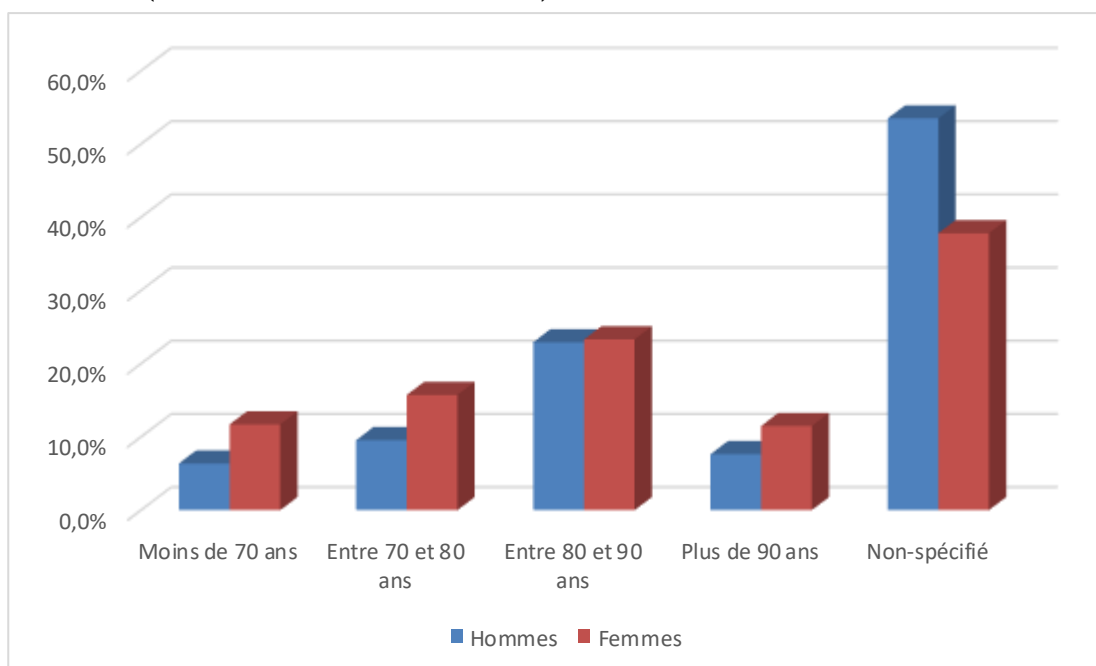
	Femmes n = 566		Hommes n = 157		Total N1 = 723 <sup>3</sup>	
Moins de 70 ans	66	11.7%	10	6.4%	76	10.5%
Entre 70 et 80 ans	89	15.7%	15	9.6%	104	14.4%
Entre 80 et 90 ans	132	23.3%	36	22.9%	168	23.2%
Plus de 90 ans	65	11.5%	12	7.6%	77	10.7%
Non-spécifié	214	37.8%	84	53.5%	298	41.2%

L'analyse quantitative reprise dans le tableau (5) ci-dessus montre que, lorsque les intervenants de Respect Seniors ont connaissance de l'âge de la « victime », il ressort que dans près d'un quart des situations, l'ainé a entre 80 et 90 ans.

Il est important de signaler que cette information n'est pas nécessairement recueillie de façon systématique.

<sup>3</sup> N1 = 723 = 823 (N) – 76 (groupes de personnes) – 24 (non-spécifié)

**Graphique 1** : répartition en fonction de l'âge et du sexe de l'aîné renseigné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2017)

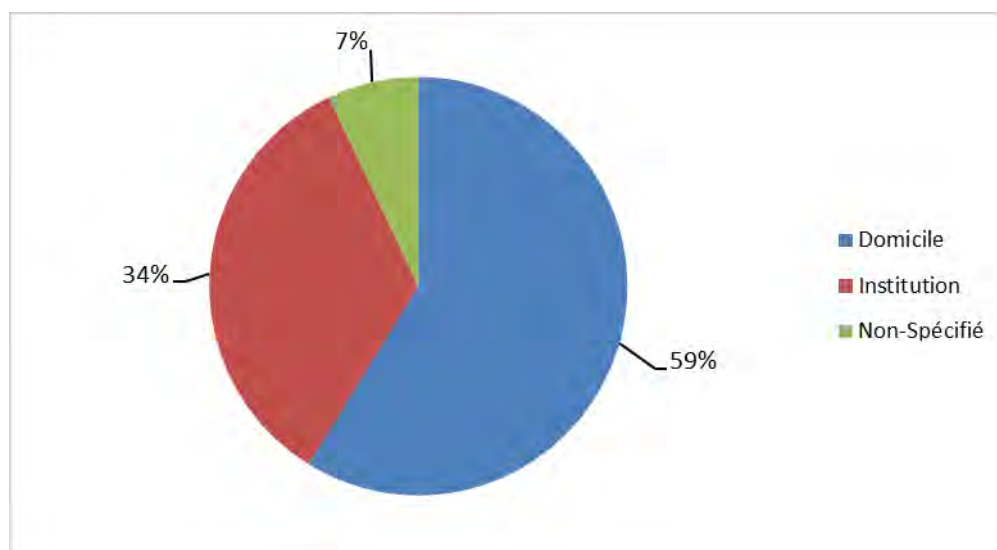


## Lieu de résidence

**Tableau 6** : répartition en fonction du lieu de résidence de l'aîné renseigné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2017)

	N = 823 fiches	
Domicile	484	59%
Institution	281	34%
Non-spécifié	58	7%

**Graphique 2** : proportion en fonction du lieu de résidence de l'aîné renseigné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2017)



Le tableau (6) et le graphique (2) ci-dessus illustrent que plus de la moitié (59%) des situations de maltraitance, dont l'A.s.b.l. Respect Seniors a connaissance, sont commises à l'encontre d'ânés vivant à domicile et plus d'un tiers vis-à-vis de personnes vivant en institution (34%).

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'âné réside en institution que la maltraitance est nécessairement commise par un professionnel. De même, ce n'est pas parce que l'âné réside à domicile que la maltraitance est fatalement commise par un proche.

## Zone géographique

**Tableau 7** : répartition en fonction de la province où habite l'âné renseigné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2017)

N = 823 fiches		
Liège	230	27.9%
Hainaut oriental	146	17.7%
Namur	136	16.5%
Brabant wallon	87	10.6%
Hainaut occidental	90	10.9%
Luxembourg	46	5.6%
Autre (Bruxelles, Flandre, France...)	44	5.3%
Non-spécifié	44	5.3%

Les données montrent que l'A.s.b.l. est contactée, pour des situations de maltraitance à l'égard d'ânés, par l'ensemble du territoire de la Wallonie. 5.3% des situations concernent des ânés vivant hors de la Wallonie (Bruxelles-Capitale, Région flamande, voire même étranger – France et Luxembourg notamment). Pour ces situations, une orientation des appelants est réalisée vers les services concernés.

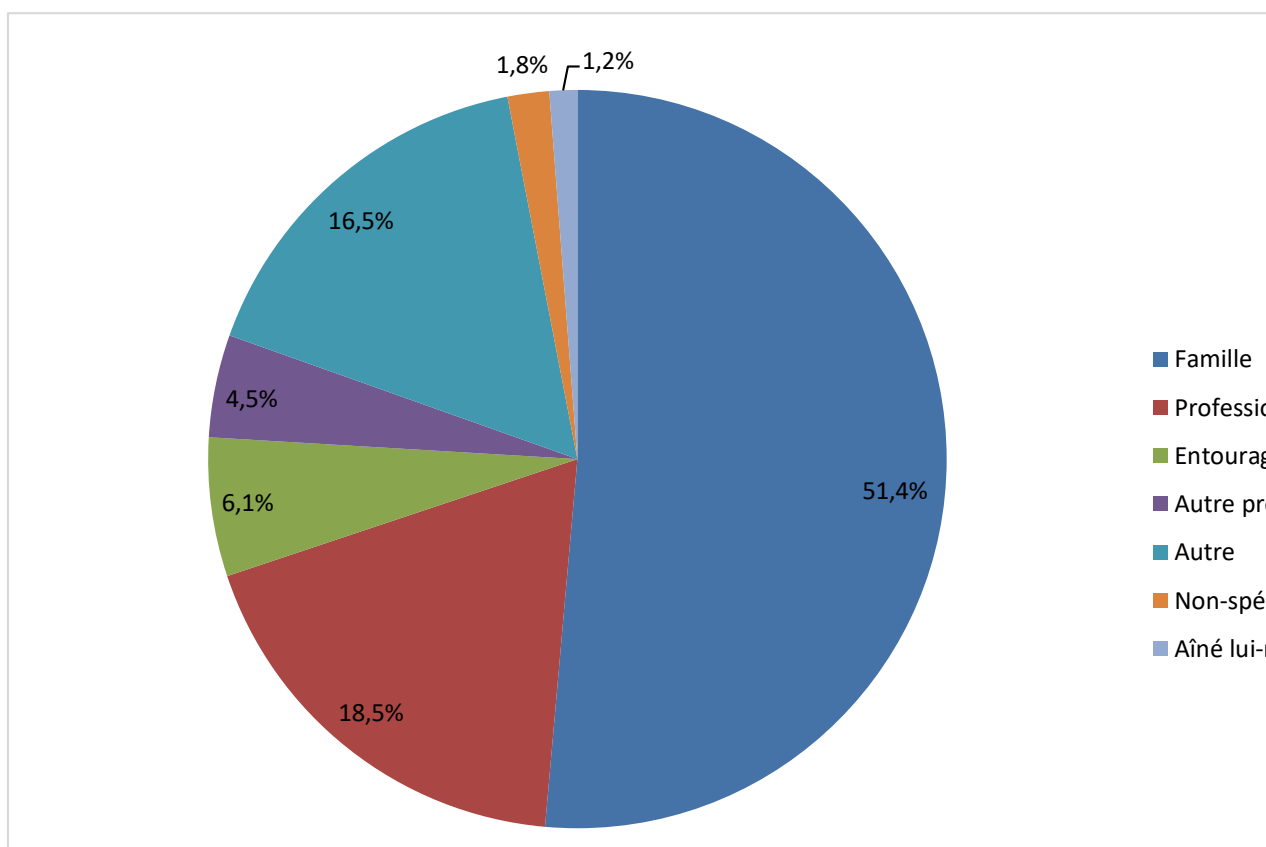
## « Auteur désigné »

**Tableau 8** : lien entre l'« auteur désigné » de maltraitance et l'âné (fiches « maltraitance », année 2017)

N = 823 fiches		
Famille	423	51.4%
<i>Famille : Enfant</i>	273	64.5%
<i>Famille : Conjoint/ concubin</i>	88	20.8%
<i>Famille : Petit-enfant</i>	22	5.2%
<i>Famille : Gendre, bru</i>	9	2.1%
<i>Famille : Autre membre de la famille</i>	22	5.2%
<i>Famille : Enfant du nouveau partenaire</i>	2	0.5%
Professionnel (institution)	152	18.5%
Entourage (amis, voisins)	50	6.1%
Autre professionnel	37	4.5%
Non-spécifié	136	16.5%
Autre	15	1.8%
Ainé lui-même	10	1.2%



**Graphique 3 : proportion de l' « auteur désigné » de maltraitance en fonction de son lien avec l'ainé (fiches « maltraitance », année 2017)**



Selon les données récoltées au cours des appels, il apparaît que dans 51.4% des situations, un membre de la famille est l'« auteur désigné » de maltraitance. Dans 23% des situations, l' « auteur désigné » de maltraitance est un professionnel (18.5% professionnel d'une institution, 4.5% 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'ainé est dans un processus d'auto-négligence. C'est pourquoi, on retrouve ce dernier désigné à la fois « victime » et « auteur » de maltraitance dans 1.2% des situations.

## Formes de maltraitance évoquées lors des appels

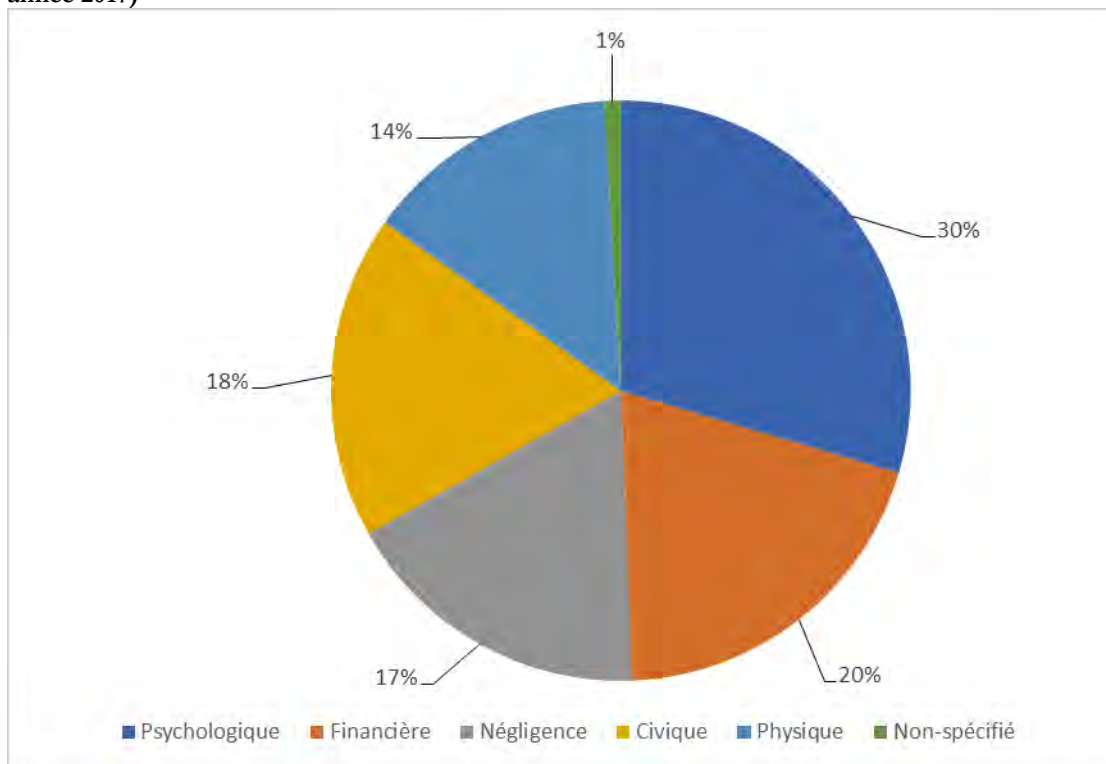
**Tableau 9** : répartition des formes de maltraitance rencontrées lors des appels (fiches « maltraitance », année 2017)

N = 1434 formes rencontrées dans les 823 fiches maltraitance		
Psychologique	424	29.6%
Financière	284	19.8%
Civique	259	18.1%
Négligence	250	17.4%
Physique	204	14.2%
Non-spécifié	13	0.9%

Suite à l'adaptation de la base de données en 2016, dans une même fiche, plusieurs formes de maltraitance peuvent coexister. Les chiffres relatifs aux différentes formes sont en augmentation (aucun ne diminue).

- La maltraitance psychologique reste pointée de manière importante (près d'un tiers des appels).
- La maltraitance financière reste présente dans près d'un appel sur cinq.
- La maltraitance physique qui était autrefois pointée dans une situation sur 10 l'est désormais dans près d'un appel sur 8.
- Les négligences ainsi que les maltraitements civiques sont désormais de plus en plus évoqués signalant combien les choix des aînés sont parfois bafoués.

**Graphique 4** : répartition des formes de maltraitance rencontrées lors des appels (fiches « maltraitance », année 2017)



## Pratiques psychosociales

**Tableau 10** : répartition des différentes pratiques réalisées au cours de l'accompagnement psychosocial (fiches « maltraitance », année 2017)

		N2 = 7278
Renseignement	3421	47.00%
Écoute	2641	36.29%
Orientation	505	6.94%
Contact personne ressource	489	6.72%
Organisation réseau	313	1.83%
Réflexion plurielle	46	0.63%
Démarche	35	0.48%
Conciliation	8	0.11%

### **Synthèse et réflexion**

---

#### **Qui est identifié comme « victime de la maltraitance » ?**

Il est intéressant de poser la question en ces termes car en effet, le vécu même des personnes est en question et le regard qu'ils portent sur la maltraitance peut différer.

Le profil le plus souvent mis en avant reste celui des femmes entre 80 et 90 ans. Dans plusieurs dossiers, l'âge de l'ainé n'est pas spécifié car l'accompagnement se porte sur une personne autre que l'ainé (entourage, professionnel).

#### **Dans quel contexte ?**

Le lieu de vie majoritairement évoqué reste le domicile. Une augmentation des dossiers ouverts en institution apparaît. Toutefois, l'analyse de la situation révèle régulièrement que des difficultés présentes au domicile avec des enjeux familiaux sont « exportées » au sein des institutions.

Ces chiffres s'expliquent également par le contexte : en Belgique, un nombre restreint d'ainés de plus de 80 ans vivent en institution.

#### **Qui appelle ?**

La **famille** reste l'interlocuteur qui appelle le plus souvent (un appel sur trois), témoin réel ou en recherche de reconnaissance par l'ainé de son inquiétude.

La famille n'a pas toujours discuté de sa démarche avec son parent.

Les **ânés** semblent appeler de plus en plus eux-mêmes (plus d'un appel sur quatre) ; ce qui est un signe encourageant. Dans des proportions similaires (une fois sur cinq), ce sont les **professionnels** qui interpellent pour des situations qui les inquiètent.

### **D'où ?**

La maltraitance est le plus souvent relatée dans la province de Liège (sans augmentation du nombre de dossiers). Viennent ensuite le Hainaut oriental et Namur. Les densités respectives de population peuvent expliquer cette prévalence.

### **Qui maltraite ?**

Dans plus de la moitié des situations, la famille est désignée comme auteur, et principalement les enfants.

Les conflits entre enfants sont régulièrement une source de maltraitance de leurs parents, chacun voulant être reconnu comme l'interlocuteur à privilégier dans les choix de vie de ceux-ci. Il est toutefois important de souligner que cette maltraitance est régulièrement non intentionnelle. Elle peut provenir du désir de protéger l'autre, de la frustration que génère l'impuissance de la famille face à la vieillesse d'un proche. D'autrefois, l'inquiétude est fondée, bienveillante et salvatrice. Tout l'enjeu de notre travail est là !

Les professionnels quant à eux sont pointés comme auteur dans un peu moins d'une situation sur cinq. Il est difficile d'interpréter ce chiffre. Des exigences organisationnelles démesurées seraient-elles l'explication ? Ou encore des travailleurs épuisés en quête de sens dans leur travail ? Ou encore un manque d'information et de formation, un manque de relais, de soutien ?

### **Quels types de maltraitance ?**

Plusieurs formes de maltraitance peuvent coexister dans une même situation. Il apparaît que dans près d'un dossier sur quatre la maltraitance physique est présente.

Ce qui semble particulièrement préoccupant dans le relevé actuel est que la maltraitance psychologique, la maltraitance civique et la négligence sont en constante augmentation. Elles font craindre un manque de respect et de considération pour les choix de vie des ânés.

## **Avancées et nouveautés**

### **Respect Seniors, partenaire actif du « point de contact » concernant le statut de protection conforme à la dignité humaine**

Une initiative en vue d'améliorer la loi sur la protection juridique des personnes majeures vulnérables<sup>4</sup> a vu le jour<sup>5</sup>.

La volonté des organisateurs est de créer un site où des situations dans lesquelles l'esprit de la loi n'est pas respecté peuvent être enregistrées. Par la suite, l'objectif est de relayer, aux mondes juridique et politique, ces constats afin d'améliorer l'application de cette loi.

---

<sup>4</sup> Loi du 17 mars 2013 réformant les régimes d'incapacité et instaurant un nouveau statut de protection conforme à la dignité humaine, *M.B.*, 14 juin 2013,

<sup>5</sup> [www.meldpuntbewindvoering.be](http://www.meldpuntbewindvoering.be)

Respect Seniors se positionne en devenant partenaire actif de cette initiative. La question de l'application de la loi est un enjeu récurrent dans le suivi des situations. Ce site permettra à Respect Seniors de relayer les difficultés rencontrées dans les situations de terrain et ainsi de faire évoluer l'application de cette nouvelle loi au profit des aînés concernés.

## **Constats, enjeux et difficultés**

### **Méconnaissance ou fausses croyances de la part du grand public**

De manière générale, malgré une information répétée et une approche respectueuse de la volonté de l'aîné, Respect Seniors est encore trop souvent perçu comme un organisme chez qui le citoyen peut dénoncer une situation, remettre en cause son voisin ou un membre de la famille. Ainsi, de manière récurrente, Respect Seniors reçoit des demandes pour venir « constater » les faits de maltraitance. Une confusion des rôles existe parfois entre les services d'inspection de la Région wallonne, la police et Respect Seniors aux yeux du grand public voire des professionnels. L'appellation de service de « lutte contre la maltraitance » n'y est sans doute pas étrangère.

La méconnaissance du numéro de téléphone 0800/30 330 reste parfois encore un frein à l'accès au service. Nous renseignons encore régulièrement dans les sensibilisations l'existence du service et ses missions. Des campagnes de publicité comparables à celles faites en matière de violence conjugale et ayant rendu célèbres Fred et Marie seraient un excellent moyen pour faire connaître au grand public notre service et l'aide que Respect Seniors pourrait leur apporter.

La conviction que chaque citoyen peut et doit s'inquiéter pour l'autre, s'il le sent en souffrance ou en danger, doit rester centrale. Il arrive cependant que des inquiétudes légitimes liées à des faits graves et dont des indices multiples étaient latents ne soient pas relayés dans les temps (cris entendus, personne errante sur la voie publique, hématomes suspects récurrents).

Ces indices méritent une attention plus soutenue de la part de chaque citoyen, voisin, entourage ou professionnel ...pour ne pas passer à côté de la maltraitance !

### **Difficultés du terrain psycho-médico-social**

Dans leur pratique quotidienne, les agents de Respect Seniors perçoivent parfois certains **manques, lacunes**, ou autres incompréhensions voire **incohérences** de l'organisation des aides et des soins. Ce qui les conduit à s'interroger à propos du fonctionnement et de l'offre de service des réseaux psycho-sociaux, judiciaires, juridiques, médicaux... au sein desquels la personne âgée se trouve.

La méconnaissance du rôle de chacun et l'absence de (re)connaissance entre les différents professionnels issus tant du monde médical que juridique rend parfois le dialogue difficile entre notre service psychosocial et ceux-ci.

Selon Respect Seniors, le médecin traitant a un rôle central à jouer dans les situations de maltraitance, notamment en tant que dépositaire du certificat médical circonstancié. Cependant, son rôle et sa marge de manœuvre ne sont pas toujours évidents puisqu'il peut parfois être le médecin traitant à la fois de l'auteur et de la victime et donc se trouver dans une place délicate pour se positionner. De plus, il arrive que le médecin voit très peu son patient (contrairement

aux aides à la vie journalière, infirmiers, etc..) et donc n'est pas toujours conscient de la situation vécue au quotidien.

## **Difficultés d'intervention et questionnement éthique**

L'intervention est parfois plus difficile lorsque la personne souffre de **troubles cognitifs**. La famille peut être en demande d'une intervention de Respect Seniors alors que la personne concernée est peu ou pas consciente de ce qui se joue autour d'elle. Comment accompagner la situation lorsque nous ne sommes pas certains de la volonté de l'ainé ? La collaboration avec la famille, l'institution, les professionnels n'est pas toujours évidente, notamment, lorsque la situation s'inscrit dans un contexte de conflit familial. Notre intervention est donc mise en tension entre travailler dans le respect de l'ainé et les besoins des familles.

Les moyens d'actions sont également limités en ce qui concerne les plaintes pour **négligences** en maison de repos. Ces « maltraitances ordinaires » sont souvent banalisées et résultent régulièrement d'un manque de personnel, de temps, d'intérêt pour la qualité de vie des aînés.

D'autres situations posent question, comme le **vieillessement des personnes atteintes de pathologies psychiatriques** et qui arrivent en maison de repos. Un sentiment de « harcèlement » peut être éveillé chez l'ainé ou chez les professionnels pas assez formés à ce type de problématique. Comment gérer et accompagner le deuil, la souffrance, la dépression ou autres troubles psychologiques vécus par certains résidents ?

Lors d'une **hospitalisation**, Respect Seniors est parfois informé tardivement d'une situation préoccupante, le délai pour rencontrer l'ainé dans des conditions optimales étant dès lors dépassé. Les situations sont alors prises dans l'urgence, souvent, sans en avoir averti l'ainé concerné.

Les interventions dans un **contexte de fin de vie** interrogent, elles, aussi ces notions de temporalité et d'urgence. Il est fréquent que des dossiers soient ouverts quelques semaines avant le décès d'un aîné avec des situations qui se sont détériorées depuis longtemps ou des choix de fin de vie qui n'ont pas pu être discutés, entendus ou encore partagés. Le décès de l'ainé vient malheureusement clore prématurément l'amorce de dialogue restauré ou un dernier choix de vie qui n'a pas pu être entendu.

## **Statut de protection conforme à la dignité humaine**

L'**ainé** est et reste une **personne majeure et donc présumée capable** et ce, jusqu'au bout de sa vie sauf exception légale.

En effet, la loi du 17 mars 2013 réformant les régimes d'incapacité et instaurant un nouveau statut de protection conforme à la dignité humaine permet des mesures de protection (via une assistance ou une représentation) pour des actes qui doivent être précisés par le juge de paix.

Qui décide de la mise sous administration d'une personne ?

Il y a parfois une surenchère de demandes qui mettent en lumière des souhaits d'héritage très anticipés ou encore, à contrario, une absence de mobilisation pour introduire une demande de

protection de la personne qui semble de toute évidence à activer. Ce n'est le rôle de personne en particulier ! Malgré tout, il est inquiétant de constater une augmentation d'une certaine absence de réaction des professionnels dans des situations où manifestement un aîné devrait être placé sous statut de protection.

Qui peut prétendre décider pour autrui ? Sans un regard pluridisciplinaire, cela nous semble très risqué. De plus, le fait qu'il n'y ait pas de limite au nombre de dossiers qu'un même administrateur peut gérer, conduit parfois celui-ci à traiter les personnes comme des numéros. Quelle formation devrait avoir les administrateurs ? Quelles devraient être ses connaissances de l'éthique, de la déontologie, du réseau qui entoure l'aîné ?

## **Objectifs, perspectives et défis**

Il y a des situations qui ne sont du ressort de personne et dont il importe cependant de se préoccuper. Les intervenants de Respect Seniors ne sont pas « habilités » pour effectuer certaines démarches mais parfois personne ne l'est et l'isolement des personnes est important.

### **Structures de répit**

Trouver des **lieux d'accueil transitoire**, pour les aînés qui vivent des situations de maltraitance et qui éprouvent le besoin de se poser dans une structure de répit, est difficile.

Ces structures manquent et les courts séjours en maison de repos ne sont pas une réponse adaptée.

Une autre alternative utilisée autrefois, l'hospitalisation dite sociale, est de plus en plus rare. Les structures d'accueil initialement prévues pour les victimes de violence conjugale par exemple, sont pleines et la place d'un aîné au sein de ce genre de structure reste à questionner.

### **Mobilisation et sensibilisation**

Il semble important de relayer une volonté de **sensibiliser les professionnels** en vue de collaborations futures mais aussi de **mobiliser les politiques** en vue d'adapter l'offre des soins et l'accompagnement des situations de plus en plus complexes que rencontre notre société.

Il reste également à introduire et favoriser le dialogue entre les intervenants issus de mondes différents (juridique, médical et social).

### **Amélioration de la visibilité de l'Agence**

Développer la **visibilité** et la diffusion du numéro d'appel gratuit 0800 30 330 de Respect Seniors auprès du grand public est un des objectifs majeurs en matière de communication.

Des campagnes de publicité seront mises en œuvre pour contribuer à la notoriété de l'Agence et du numéro d'appel.

## **Approfondissement de la loi sur la protection des personnes vulnérables**

La juriste de Respect Seniors pointe comme perspective l'intérêt d'approfondir la loi sur la protection des personnes vulnérables sur base des questions de terrain des intervenants psychosociaux et de relayer au monde judiciaire et aux politiques les constats/difficultés rencontrés sur le terrain par rapport à l'application de la loi.

## **Accompagnement de futurs professionnels**

Respect Seniors a été sollicité par un professeur en questionnement face à l'attitude d'un futur professionnel. Un travail d'éveil de conscience et d'information sur la problématique de la maltraitance a été réalisé individuellement avec cet étudiant. Cette expérience pourrait servir de base à une réflexion autour de la pérennisation des bonnes pratiques et de la prévention de la maltraitance.



## **MISSION 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 »*

## Concrètement

Au travers de différentes actions, information et sensibilisation, Respect Seniors informe et sensibilise à la maltraitance et à sa complexité. Celles-ci sont organisées tant à la demande d'une personne ou d'une institution que de manière proactive par les intervenants de l'association.

Ces séances et actions menées peuvent être le point de départ de collaborations, soit pour d'autres événements, soit dans le cadre d'accompagnement de situations de maltraitance.

### *« L'organisation d'actions... »*

L'objectif général des différents types d'actions est d'informer sur le phénomène de la maltraitance et sur l'existence du service.

### *...d'information, ...*

Par ce biais, les intervenants psychosociaux de Respect Seniors informent le public, notamment, de la définition de la maltraitance, des missions et du fonctionnement de l'A.s.b.l. ainsi que des valeurs et principes de Respect Seniors.

### *...et de sensibilisation de la maltraitance*

Les intervenants psychosociaux de Respect Seniors animent ces séances auprès d'un public varié, professionnel (aides familiales, personnel soignant, policiers, médecins, professionnels des mondes judiciaire et juridique, etc.) ou non professionnel (groupe d'ânés, bénévoles, etc.).

L'objectif général est de sensibiliser au phénomène de la maltraitance et sur l'existence du service ainsi que d'ouvrir à la réflexion. Ce sera ainsi l'occasion de questionner le vécu, les valeurs, les bonnes intentions derrière un comportement ; chaque situation étant unique, chaque vision particulière.

### *...à destination du public, notamment via la gestion d'un site Internet*

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

## **Activités récurrentes**

Dans ce chapitre, vous trouverez les différentes activités réalisées par Respect Seniors durant cette année.

### **En amont des activités**

L'organisation des interventions demande un travail préalable de recherches documentaires diverses, d'appropriation des informations pertinentes à partager, de formations continuées outillant les intervenants à des outils de formation et à la gestion de groupe, etc. Cela demande également un temps non négligeable d'analyse de la demande avec le demandeur ainsi qu'un temps de construction d'un support adapté à chaque intervention.

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

Depuis 2016, des critères de différenciation permettent aux intervenants psychosociaux de spécifier le contenu de leurs interventions en fonction du temps proposé, du public et des objectifs à poursuivre.

Les séances et actions menées sont réalisées en corrélation avec les possibilités organisationnelles des intervenants psychosociaux (qui travaillent en binôme ou en trinôme dans chaque antenne). Ils s'organisent en fonction des liens créés durant les rencontres réseaux, des intérêts des partenaires, mais aussi selon des objectifs que l'antenne s'est fixés. De même, une certaine souplesse au niveau du cadre d'intervention est envisagée en fonction du contenu ou du public rencontré.

### **Actions**

#### **Ciné-débats**

---

Des ciné-débats traitant de la maltraitance des aînés sont organisés régulièrement pour des publics variés. L'objectif de ces séances est de proposer différents films suivis d'un temps de débat avec les participants. Ces films, documentaires ou autres sont choisis en fonction du public, lors de l'analyse de la demande. Un document a été élaboré par un groupe de travail-reprenant les différentes informations et réflexions relatives à chaque film.

Différents ciné-débats ont été mis en place à destination de publics variés : certaines antennes ont rencontré par ce biais des aînés au sein de maisons de repos. D'autres ont eu l'occasion de sensibiliser des aînés, des étudiants, des professionnels du domicile ou du grand public.

Afin de toucher le public des aînés en maison de repos et de soins, les intervenantes d'une antenne ont contacté les différents responsables d'animation des maisons de repos. Cela a donné lieu à huit sensibilisations ou actions (essentiellement des ciné-débats auprès des résidents).

Le film « Les Souvenirs » réalisé par Jean-Paul Rouve est venu compléter le panel de films proposés. C'est ainsi que neuf ciné-débats ont eu lieu cette année, surtout pour les aînés (résidents, membres de C.C.C.A., aînés invités par le Centre Permanent pour la Citoyenneté et la Participation). Cela représente plus de 300 personnes sensibilisées via ce film.

## Représentations théâtrales « *Vieillesse Ennemie !* »

---

Respect Seniors propose, en collaboration avec la compagnie Alvéole Théâtre, une pièce de théâtre-débat, intitulée « *Vieillesse Ennemie !* ».

La pièce met en scène six scénettes illustrant différentes tranches de vie. Les difficultés relationnelles au domicile, en maison de repos ou encore à l'hôpital sont autant de sujets abordés. Ils mettent en avant la maltraitance, rencontrée quotidiennement par les intervenants de Respect Seniors. Au travers de chacune des scénettes, le public aperçoit le quotidien de personnes âgées, parfois abusées financièrement, psychologiquement, civiquement, etc., souvent de manière insidieuse et pas toujours intentionnelle.

Cette pièce a le mérite d'interpeller le public et de le faire réagir. De plus, elle permet de cerner la complexité du problème de la maltraitance envers les aînés. Ces scènes de vie permettent aussi de mettre en évidence les souffrances plurielles ainsi que les difficultés relationnelles pouvant apparaître entre la personne vieillissante, son entourage familial et/ou le professionnel. L'aspect pratique de la pièce et la possibilité pour le public d'interroger les acteurs dans leurs propres rôles à l'issue de chaque scénette enrichissent les débats et les échanges.

Depuis 2014, la pièce « *Vieillesse Ennemie !* » est présentée chaque année à l'ensemble des étudiants de première année au sein d'une école des soins infirmiers. Plusieurs centaines d'étudiants ont ainsi la possibilité d'appréhender le sujet et d'interpeller les acteurs grâce au théâtre-action.

Plusieurs représentations ont également eu lieu dans le Brabant wallon avec, notamment, la collaboration du CERPAN (Cercle Royal Pharmaceutique de l'Arrondissement de Nivelles). Ce fut une nouvelle opportunité de faire connaître le service auprès de ces professionnels avec qui, peu de contacts avaient jusqu'alors été échangés. Les autres représentations ont été jouées auprès des aînés (grâce à la collaboration avec le Plan de Cohésion Sociale de Jodoigne et le Conseil Consultatif Communal des Aînés) et des professionnels du domicile (lors d'une journée organisée par l'A.S.D.).

A l'initiative de Respect Seniors, deux théâtre-débats ont été réalisés en collaboration avec le Centre d'Action Laïque de Charleroi. Un a été présenté essentiellement à destination d'étudiants, l'autre à destination d'aînés. Le fait d'être porteur du projet et d'inviter largement ces publics a permis également de diffuser largement les invitations et donc, de se rappeler aux bons souvenirs de ce public.

## Prises de parole en public

---

Grâce au travail de réseau mis en place par les différents intervenants psychosociaux, ces derniers sont régulièrement sollicités à prendre part à différents colloques ou conférences. Lors de ceux-ci, différents thèmes sont abordés. Il est demandé aux intervenants de Respect Seniors invités de croiser leur regard avec des sujets comme la maladie d'Alzheimer, la perte d'autonomie, l'âgisme, un débat politique portant sur la problématique, le lien entre l'écoute et la maltraitance, etc.

Voici différents titres de colloque :

- « *Domicile ou Institution : comment choisir au mieux avec la personne âgée ?* » lors d'un « Vendredi du Social » organisé chaque mois par la province du Luxembourg.

- « *Quand des mesures s'imposent pour des aînés : quelles sont les options ?* » organisé par le C.C.C.A. de Libin.
- « *Comment être solidaire dans nos relations familiales en prenant soin de soi ?* » en collaboration avec Énéo, mouvement social des aînés, dans le cadre de la semaine des aidants proches.
- « *Agisme : avoir sa place n'a pas d'âge* » dans le cadre de trois matinées d'information sur l'âgisme organisées par un Centre d'Action Laïque.

Dans le cadre d'un festival du court métrage organisé par la Haute Ecole Provinciale Hainaut Condorcet, une intervenante a été invitée en tant qu'experte lors d'un débat autour de la solitude et de l'isolement de la personne âgée. Le public présent était principalement des étudiants éducateurs spécialisés et des aînés. Cette participation spécifique a permis de toucher un autre public, et, également, de renforcer la collaboration avec Hainaut-Seniors, également invité en tant qu'expert.

Respects Seniors a été le partenaire de l'A.s.b.l. A.F.A.C.E. lors de l'organisation d'une journée d'étude. Celle-ci a été l'occasion de faire le point sur le sujet de la maltraitance en institution. Cette journée avait comme titre : « *Au secours, on m'aide... Respect... émoi(s).* ». Le titre de l'exposé de Respect Seniors était : « *Le respect des seniors, un sujet mal traité en Wallonie ?* ».

En plus de diffuser l'information du service à un large public, ces prises de parole ont permis de toucher un public très varié sur le sujet de la maltraitance. C'est également l'occasion de rencontrer des aidants proches, des médecins ou des professionnels du monde juridique, habituellement plus difficilement accessibles.

## **Stands**

---

Respect Seniors est régulièrement invité à tenir un stand dans les salons, qu'ils soient à destination des professionnels de la santé, des seniors ou du tout public. Ces salons sont l'occasion d'un partage informel avec les aînés, professionnels et proches de l'aîné. Ces échanges permettent aux visiteurs de mieux cerner les missions de l'Agence, d'effleurer la problématique, de mettre un visage sur le service et de se sentir plus à l'aise pour appeler par la suite. Des caricatures illustrant les différentes formes de maltraitance sont parfois affichées dans les stands, permettant d'ouvrir le dialogue sur ce sujet et donc, de tenter de briser le tabou. C'est également l'occasion d'initier certaines sensibilisations par un premier contact.

De manière récurrente, les intervenants tiennent des stands à différents salons des seniors organisés par des communes et des provinces. Cela leur permet d'augmenter la visibilité du service, de rencontrer les aînés ainsi que d'autres partenaires. Ils ont été présents cette année aux salons des aînés d'Anderlues, de Châtelet, de Charleroi, de Tubize, de Braine-l'Alleud, d'Hélicine, de Hastière, de Couvin, de Ohey, de Vaux-sur-sûre et de Gerpennes. Pour les mêmes objectifs, ils ont également tenu un stand au salon du volontariat de Nivelles et au salon des associations de Braine-l'Alleud.

L'A.s.b.l. s'est organisée également pour tenir des stands lors d'une dizaine de colloques ou conférences initiés par des partenaires sur l'ensemble de la Wallonie. Cela a permis une visibilité au niveau des professionnels et des étudiants. Cela a également engendré des demandes de sensibilisations.

Les 14 et 20 novembre, deux antennes se sont jointes afin de tenir un stand lors des deux journées de formation sur la mémoire et la vieillesse, organisées au centre culturel des roches de

Rochefort. Ce cycle de formations s'inspire du projet autour des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer : "Sur le fil de ma mémoire".

Le lieu choisi étant à la frontière des deux provinces, il était donc possible que le public inscrit rencontre le professionnel de Respect Seniors du territoire qui le concerne. Durant ces deux journées, des échanges ont permis de réfléchir ensemble sur la mémoire et la vieillesse à travers différentes approches théoriques, artistiques et innovantes.

## **Autres actions**

---

Les intervenants de l'A.s.b.l. mettent également en place diverses actions telles que : passage radiophonique, colloque, journée d'étude, message d'information dans les médias, article de presse locale, régionale et nationale, information de professionnels (tels que les pharmaciens, les médecins traitants, les notaires, les services de police, les bourgmestres, les échevins des aînés, etc.) via des courriers ou des rencontres pour présenter le service. Ceux-ci peuvent alors relayer les coordonnées de Respect Seniors auprès des aînés qu'ils côtoient, etc.

Ces différents moyens permettent donc essentiellement de faire connaître le service afin que les personnes concernées puissent faire appel à Respect Seniors. En effet, la prévention commence notamment par l'information quant à l'existence du service.

Des intervenantes de Respect Seniors sont invitées régulièrement à un groupe de parole dans le cadre d'un cercle des familles au sein d'une maison de repos.

Depuis plusieurs années, les différentes antennes se rendent dans les pharmacies de leur zone pour y présenter Respect Seniors et y laisser des affiches et flyers.

## **Information**

Des séances d'information à l'attention de plusieurs C.C.C.A. des provinces et des communes se déroulent chaque année sur une bonne partie du territoire. De même, par ce biais, différents professionnels et étudiants ont également entendu parler de la problématique et du service Respect Seniors.

Dans le cadre d'une collaboration avec la Plate-Forme de concertation des soins palliatifs de la Province de Luxembourg, Respect Seniors a informé trente référents en soins palliatifs de différentes maisons de repos.

Respect Seniors rencontre également de manière individuelle des futurs professionnels qui, au travers de leur formation, abordent la question de la maltraitance envers les aînés. Ces échanges se font sous forme de discussions ou parfois d'interviews.

## **Sensibilisation**

**Au sein des écoles :** les intervenants de Respect Seniors des différentes antennes entretiennent une collaboration annuelle avec des écoles d'enseignement supérieur, d'enseignement universitaire, de promotion sociale et des établissements d'écoles secondaires. Ce sont principalement des séances de sensibilisation qui sont mises en place auprès de ces futurs professionnels inscrits dans des études d'infirmiers, aides-soignants, aides-familiales ou encore

d'assistants sociaux. Des étudiants en spécialisation gérontologique sont également sensibilisés chaque année.

En fonction du cursus de formation et de l'année dans laquelle les étudiants se trouvent, différents outils sont utilisés (vidéo, caricature, vignette clinique, ...) comme base de discussion et de réflexion.

La participation en tant qu'expert dans le cadre du dispositif d'enseignement à destination de tous les étudiants en dernière année de médecine à l'U.Lg. est aussi une autre manière de sensibiliser ce public. L'objectif de ce dispositif est de montrer la complexité de l'action médicale et la nécessité d'agir en pluridisciplinarité. Les étudiants analysent en petits groupes une histoire clinique et rencontrent des experts pour résoudre les questions que cette histoire clinique complexe a éveillé en eux. Cela permet de manière originale et intime de toucher des publics peu accessibles : les futurs médecins.

**Au sein des maisons de repos :** le secteur des maisons de repos et des maisons de repos et de soins est également en demande. En fonction du choix de la direction, l'ensemble des professionnels ou, plus spécifiquement, les professionnels du soin participent aux différentes séances de sensibilisation.

**Au sein des services d'aide à domicile :** les intervenants psychosociaux de l'A.s.b.l. sensibilisent également les professionnels de l'aide à domicile (aides familiales et gardes malades). Une séance de perfectionnement a également eu lieu à la demande d'un service d'aides familiales qui souhaitait approfondir le contenu reçu lors de la première séance.

**Autres publics :** les intervenants ont répondu à la demande de sensibilisation de bénévoles visiteurs de malades. Le contenu de celle-ci était habituel mais ce public est rarement rencontré.

## **Collaborations spécifiques**

Diverses collaborations plus spécifiques sont mises en place afin de sensibiliser tout le personnel d'une même institution qu'il s'agisse d'une maison de repos ou d'un service de soins à domicile. Les demandes de grandes structures deviennent plus régulières. De même, il devient plus fréquent que l'ensemble des professionnels participent aux activités de sensibilisation. Ces demandes peuvent se réaliser dans le courant de deux années civiles.

Par exemple :

- Respect Seniors a répondu à la demande du « réseau senior » d'une structure hospitalière en animant six théâtre-débats « *Vieillesse Ennemie!* » et en entamant un cycle de vingt-cinq sensibilisations (qui s'achèveront dans le courant de l'année 2018).
- Une antenne participe également au projet élaboré par la Centrale de Services à Domicile en animant le premier théâtre-débat (d'une série de neuf autres qui se poursuivront en 2018) à l'attention de tout le personnel.
- Une autre antenne réalise la sensibilisation de l'ensemble des résidents et des professionnels des deux maisons de repos et de soins dépendant du C.P.A.S. de l'entité.

## **Site Internet & médias sociaux**

Le site Internet [www.respectseniors.be](http://www.respectseniors.be) permet de renseigner sur le fonctionnement du service et sur ses missions. Il donne aussi un éclairage sur la problématique et ses nuances. De plus, la facilité d'accès au site donne une visibilité au numéro gratuit de la permanence téléphonique (0800 30 330) ainsi que les coordonnées des différentes antennes.

Le site propose encore aux internautes le rapport annuel des activités de l'Agence, ses statistiques ainsi que l'accès à des liens utiles ou aux résultats d'études commanditées par le service.

Il est également possible d'effectuer une commande de brochures, de folders et/ou d'affiches via un formulaire spécifique. Enfin, le site permet d'annoncer les activités et les événements organisés par l'A.s.b.l., que ce soit à son initiative ou en partenariat avec d'autres services.

Au niveau des réseaux sociaux, l'A.s.b.l. possède :

Une page Facebook : <https://www.facebook.com/respectseniors>

Une page LinkedIn : <https://www.linkedin.com/in/respect-seniors-0800-30-330/>

Une des finalités de ces différents moyens est de faire connaître la maltraitance car la prévention se fait par la prise de conscience et la reconnaissance de la problématique.

## **Statistiques**

Comme énoncé dans les paragraphes précédents, les intervenants de Respect Seniors ont animé de multiples séances de prévention via des actions, des informations ou des sensibilisations autour de la problématique de la maltraitance des aînés.

Cela représente plus de...

- 396 heures de sensibilisation ;
- 128 heures de stand ;
- 45 heures de théâtre-débat ;
- 39 heures d'information ;
- 33 heures de ciné-débat ;
- 15 heures de prise de parole en public.

En reprenant les différentes séances de prévention, c'est environ 5600 personnes qui ont reçu les explications concernant le fonctionnement de l'A.s.b.l. Respect Seniors et des informations concernant la maltraitance commise à l'encontre des aînés.

Les statistiques suivantes ne tiennent pas compte des rencontres au sein des pharmacies, du colloque de Respect Seniors et des différentes informations partagées lors des rencontres dans le cadre des autres missions de l'Agence.

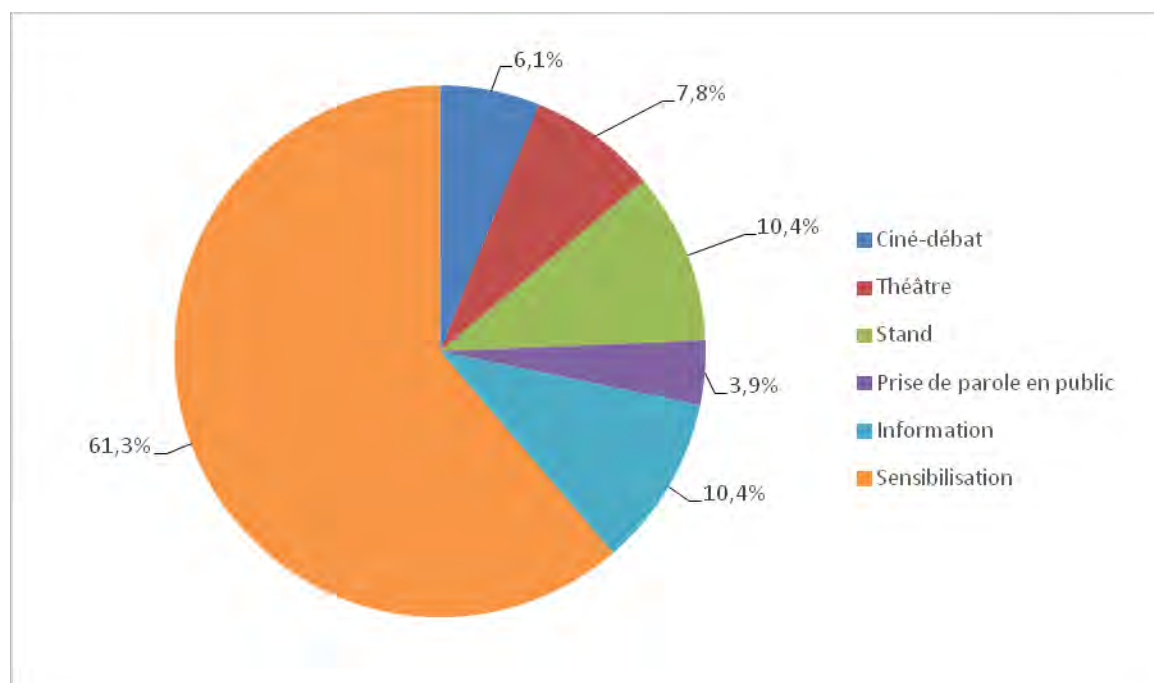


**Tableau 11** : répartition des séances de prévention en fonction de leur type (nombre de séances et de participants, année 2017)

	Nombre de séances	Nombre de personnes
Ciné-débat	14	411
Théâtre	18	2132
Stand	24	3460
Prise de parole en public	9	650
Information	24	648
Sensibilisation	141	2455
<b>Total</b>	<b>230</b>	<b>5646</b>

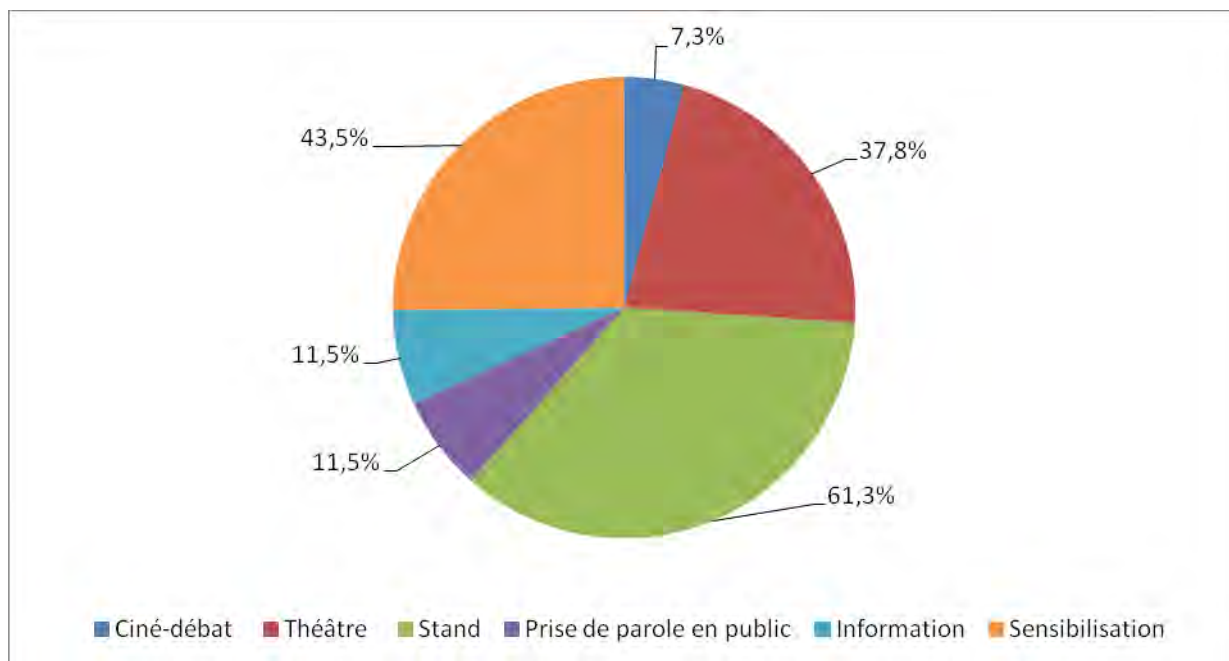
**Graphique 5** : répartition en pourcentage du type de prévention réalisé (année 2017)

Le graphique (5) ci-dessous illustre que les sensibilisations représentent plus de la moitié des séances de prévention réalisées par les intervenants de Respect Seniors.



**Graphique 6 : proportion du nombre de personnes sensibilisées en fonction du type de prévention réalisé (année 2017)**

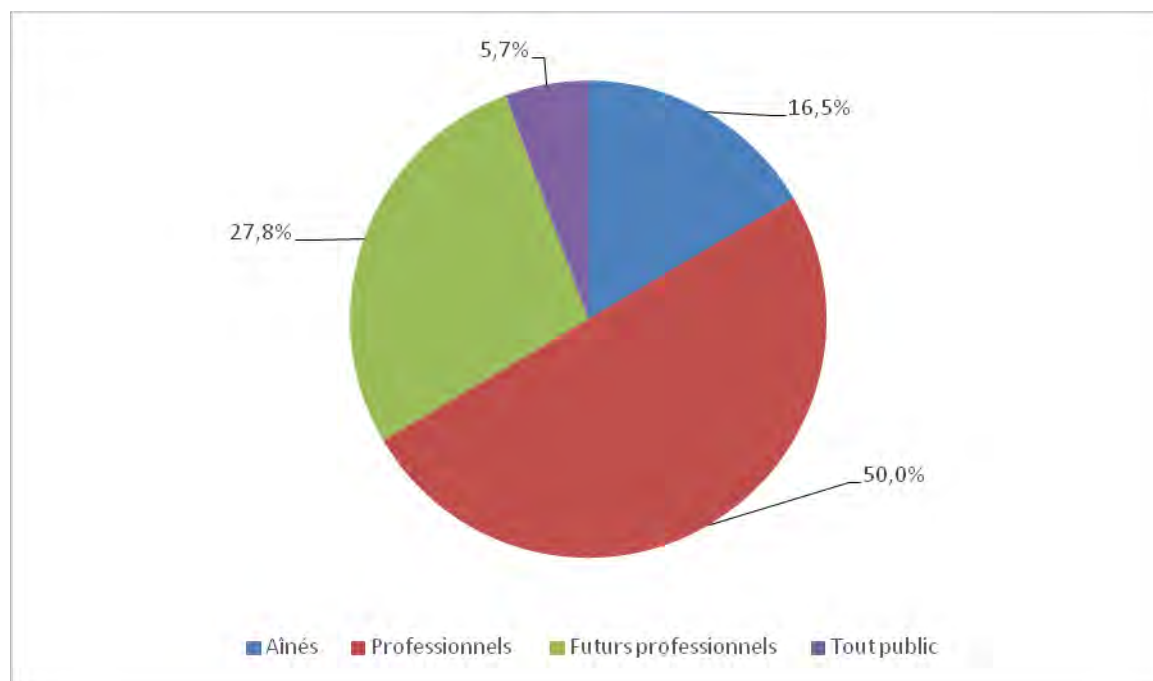
Le graphique (6) ci-dessous illustre que ce sont les stands qui permettent de toucher le plus de personnes avec 61.3%, suivis par les sensibilisations avec 43.5%.



**Tableau 12 : répartition des séances de prévention en fonction du type de public (année 2017)**

	Ciné-débat	Théâtre	Stand	Prise de parole	Information	Sensibilisation	Total
Aînés	12	2	11	1	9	3	38
Professionnels	0	15	8	3	8	81	115
Futurs professionnels	0	0	1	0	7	56	64
Tout public	2	1	4	5	0	1	13
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>9</b>	<b>24</b>	<b>141</b>	<b>230</b>

**Graphique 7 : proportion du public en fonction du type de prévention réalisé (année 2017)**



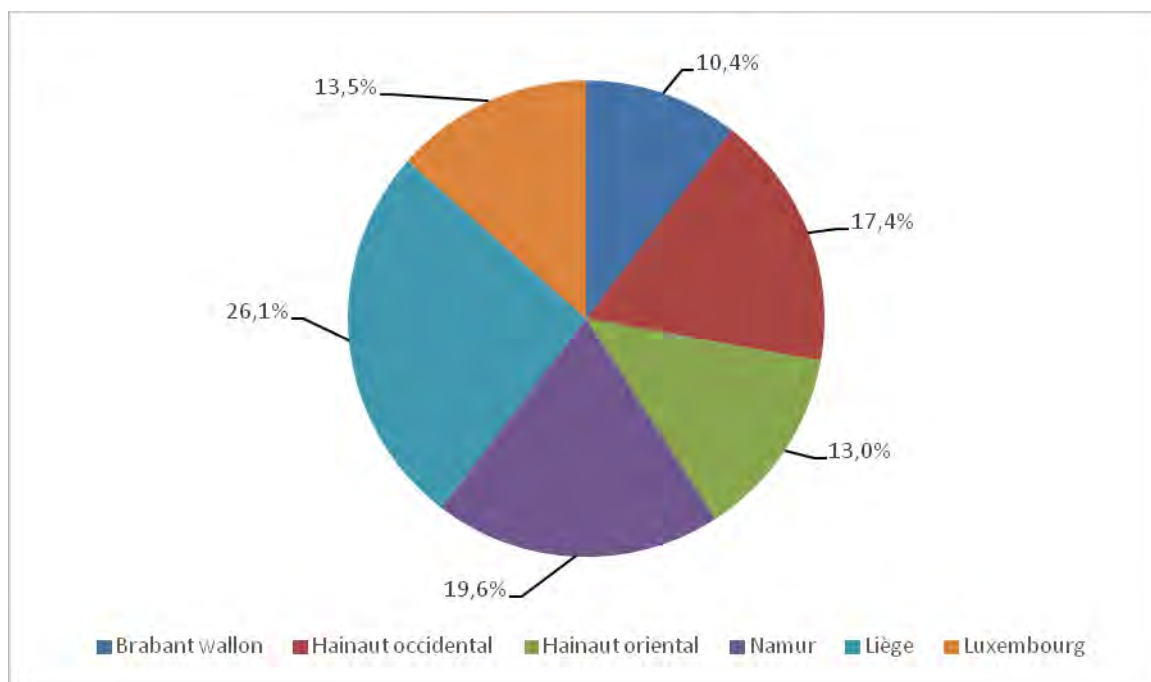
Le tableau (12) et le graphique (7) ci-dessus témoignent que ce sont tous les professionnels confondus (institution et domicile) qui représentent la moitié du public visé par les séances de prévention, suivis par les futurs professionnels qui représentent plus d'un quart (27.8%). Les aînés, quant à eux, arrivent à la troisième place avec 16,5%.

**Tableau 13 : répartition des séances de prévention en fonction des antennes (année 2017)**

Le tableau (13) ci-dessous représente le nombre et le type de séances de prévention réalisées par zone géographique.

	Ciné-débat	Théâtre	Stand	Prise de parole	Information	Sensibilisation	Total
Brabant wallon	0	2	6	4	2	10	24
Hainaut occidental	5	2	0	1	0	32	40
Hainaut oriental	1	2	8	2	2	15	30
Namur	0	3	7	0	3	32	45
Liège	1	8	2	0	14	35	60
Luxembourg	7	1	1	2	3	17	31
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>9</b>	<b>24</b>	<b>141</b>	<b>230</b>

**Graphique 8 : proportion du nombre de préventions réalisées en fonction de l'antenne (année 2017)**



## Analyse de la fréquentation du site Internet

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

Au cours de l'année, une fréquentation de 9939 visiteurs pour 13705 visites est comptabilisée.

**Tableau 14 :** fréquentation du site Internet sur base mensuelle (année 2017)

Mois	Visiteurs différents	Visites	Pages
Janvier	479	624	1848
Février	887	1085	2885
Mars	839	1386	6325
Avril	1083	1714	9713
Mai	1047	1462	8776
Juin	996	1383	8022
Juillet	686	873	4751
Août	693	881	6244
Septembre	750	1024	7302
Octobre	915	1213	7241
Novembre	954	1245	7313
Décembre	610	815	4956
<b>Total</b>	9939	13705	75376

**Tableau 15 :** moyennes mensuelles de fréquentation du site Internet (année 2017)

Respect Seniors	Moyenne mensuelle 2017
Nombre de visiteurs différents	828,25
Nombre de visites	1142,08
Durée moyenne des sessions	0 :02 :43

Durant l'année, les pages du site Internet les plus visitées étaient d'une part, la page d'accueil (8588 visites), la page des antennes de Respect Seniors (433 visites), celle concernant l'ampleur du phénomène (382 visites), et celle relative aux contacts (379 visites), les autres étant en-dessous des 350 visites par page.

## Analyse de la fréquentation des réseaux sociaux

Respect Seniors est également présente sur les réseaux sociaux.



Un profil sur le réseau professionnel LinkedIn a également vu le jour en 2014. Il y a 285 relations sur LinkedIn. Des informations destinées aux différents réseaux professionnels sont régulièrement partagées sur cette page.

Lien : <https://www.linkedin.com/in/respect-seniors-0800-30-330/>

Evolution du nombre de relations LinkedIn :

- **2014** : 44 relations (44 nouvelles relations)
- **2015** : 107 relations (63 nouvelles relations)
- **2016** : 153 relations (46 nouvelles relations)
- **2017** : 273 relations (120 nouvelles relations) (26/09/17 : 209 - 27/09/17 : 215 - 08/12/17 : 261)



L'Agence dispose d'une page Facebook dédiée à ses activités. Des mises à jour et le relais d'informations à destination du grand public sont régulièrement réalisés dans le but d'informer de l'actualité du moment. Au 31/12/2017, il y avait quelque 755 abonnés à cette page.

Lien : <https://www.facebook.com/respectseniors/>

Evolution du nombre d'abonnés à la page Facebook de Respect Seniors :

- **16/06/2016** : 384 abonnés
- **31/12/2016** : 486 abonnés (102 nouveaux abonnés)
- **01/02/2017** : 505 abonnés (19 nouveaux abonnés)
- **31/12/2017** : 754 abonnés (249 nouveaux abonnés)

Parallèlement aux activités présentées lors du point précédent, les intervenants psychosociaux ont organisé ou participé à différentes activités plus particulières.

### **15 juin • Colloque : « Nos bonnes pratiques développent-elles le pouvoir d’agir de nos aînés ? »**

Dans le cadre de la journée mondiale de lutte contre la maltraitance des aînés, l’Agence a permis à cent trente et un professionnels de réfléchir tout au long d’une journée d’étude sur la question suivante : « *Nos bonnes pratiques développent-elles le pouvoir d’agir de nos aînés ?* »

L’implication des aînés dans les bonnes pratiques qui les concernent était l’élément central de cette journée d’étude. Certaines pratiques innovantes ont été développées en maison de repos (et de soins), ainsi qu’à domicile. Sont-elles dénuées de risque de maltraitance ? Cette réflexion a ponctué les conférences plénières et les différents ateliers.

Les ateliers abordés étaient les suivants :

➤ Atelier 1 : « *Repas au choix ?* »

Le moment du repas est un moment de partage et de convivialité important. Souvent attendu par les seniors, il se révèle parfois être l’objet d’enjeux spécifiques.

➤ Atelier 2 : « *L’avenir, si nous leur laissons le choix !* »

Partager son histoire, son second projet de vie... Les questions sont peu abordées par les seniors ou tardivement. Prenons-nous le temps d’entendre leurs souhaits et leurs désirs pour l’avenir ?

➤ Atelier 3 : « *Entre sécurité et risque, quel choix ?* »

La sécurité des aînés semble un enjeu récurrent dans la société. Faut-il limiter les risques ? Comment préserver les choix ?

➤ Atelier 4 : « *Empowerment et perte cognitive* »

Entre respect de la volonté et difficulté de mettre celle-ci en lumière, comment privilégier la dignité et le bien-être dans les relations avec les aînés désorientés ?

➤ Atelier 5 : « *Au quotidien, avec ou sans l’aîné ?* »

Quand les professionnels interviennent dans le quotidien des aînés, une co-construction peut-elle être envisagée ? Quelle place laissons-nous à l’individualité des aînés dans nos projets institutionnels ?

➤ Atelier 6 : « *Les nouvelles technologies, la relation de soin de demain ?* »

Les nouvelles technologies sont de plus en plus présentes, à quels besoins répondent-elles ? Parallèlement, les participants ont pu rencontrer neuf autres associations en visitant les différents stands lors des pauses.

## **12 octobre ▪ Colloque : « Des « laissés pour compte » ? A la rencontre des personnes les plus fragilisées »**

Dans le cadre de la semaine de la santé mentale, le CRÉSaM organisé un colloque à Namur le 12 octobre : *Des « laissés pour compte » ? A la rencontre des personnes les plus fragilisées.*

Suite à un appel à projet, Respect Seniors est intervenu lors de la table ronde à partir de situations concrètes (dans différents domaines : assuétudes, grande précarité, double diagnostic, le public des jeunes de 18 à 25 ans, seniors, internés). Le titre de cette présentation était le suivant : « *Vieillesse et santé mentale : fragilité des aînés ou de l'organisation de l'offre de soins ? Regards croisés sur les risques de maltraitance* ». Les différents professionnels présents lors de cette table ronde ont partagé les difficultés rencontrées afin de trouver une réponse adéquate pour les usagers qu'ils accompagnent.

Respect Seniors est également intervenu dans le cadre des ateliers. Les participants du colloque ont été invités lors de ces ateliers à alimenter la réflexion entamée lors de la table ronde. Ces réflexions ont permis d'ouvrir sur des perspectives, sur la co-construction de pistes de travail et sur la proposition de recommandations en vue d'améliorer les réponses apportées aux personnes fragilisées.

## **Participation à la journée de formation continue des médecins coordinateurs**

Dans le cadre d'une collaboration de longue date avec un médecin coordinateur membre du Comité Ressource Local, deux intervenantes psychosociales d'une antenne ont eu l'occasion et l'opportunité de participer à la journée de formation continue des médecins coordinateurs membres de la Société Scientifique de Médecine Générale (S.S.M.G.).

Les questions relatives à la position du médecin coordinateur versus médecin traitant ainsi que la manière de parler de la maltraitance au sein de l'institution ont pu être abordées, permettant aux médecins coordinateurs de revenir vers l'A.s.b.l. dans le cadre de leurs missions.

## **2 au 8 octobre ▪ La Semaine des Aidants Proches**

La 4<sup>ème</sup> édition de la semaine des Aidants Proches se déroulait du 2 au 8 octobre. Cette action a pour but de mettre en avant le rôle de l'aidant proche.

La loi du 12 mai 2017 relative à la reconnaissance de l'aidant proche aidant une personne en situation de grande dépendance<sup>6</sup> définit ce terme d'aidant : « *L'aidant proche est la personne qui apporte une aide et un soutien continus ou réguliers à la personne aidée* ».

Lors de cette semaine, de multiples associations et services, dont Respect Seniors, ont mis en place des activités au bénéfice des aidants proches mais également du grand public afin de sensibiliser celui-ci à la thématique qui touche de nombreuses personnes. En effet, selon l'O.M.S., 90% de la population sont des aidants proches.

---

<sup>6</sup> M.B. du 6 juin 2014. <http://www.aidants-proches.be/fr/loi-aidants-proches>



Les intervenants ont manifesté leur soutien à cette problématique en participant à certaines activités organisées dans le cadre de cette semaine, comme par exemple des conférences, ciné-débats (rassemblant au total près de 50 personnes) ou encore un dîner-quizz intitulé « Connaitre, accompagner et lâcher prise » qui comptait 64 participants. Il y a également eu une animation du théâtre-débat « Vieillesse Ennemie ! » qui a rassemblé près de 70 personnes. A eu lieu aussi, une tenue de stand à l'hôpital Sainte Elisabeth de Namur et la participation à une conférence conjointe aux professionnels de l'hôpital permettant de mettre en évidence les risques d'épuisement des aidants (facteurs de risque à des situations de maltraitance).

## **21 novembre ▪ Action « Ruban blanc »**

Une antenne a participé à une activité dans le cadre du ruban blanc, journée d'action de lutte contre la violence faite aux femmes. En effet, un ciné-débat, rassemblant environ 60 personnes, a été organisé en collaboration avec le Centre Permanent pour la Citoyenneté et la Participation.

## **Constats, enjeux et difficultés**

### **Souffrance des professionnels**

Lors des séances de prévention, les intervenants de Respect Seniors sont régulièrement confrontés à la souffrance des professionnels. Ils mettent en avant différentes causes de cette souffrance au niveau de l'organisation du travail, du manque de valorisation de la part de la société et de leurs difficultés à assurer un savoir être et un savoir-faire.

Les intervenants constatent une prise de conscience de certains professionnels par rapport à l'existence de la maltraitance mais aussi du fait qu'elle soit banalisée dans les pratiques de terrain.

### **Analyse de la demande**

Le travail de l'analyse de la demande est primordial pour atteindre les objectifs de prévention. Ce dernier permet la congruence entre le vécu des participants et le message délivré.

Durant l'analyse de la demande, il est intéressant de questionner la motivation qui la sous-tend. Y-a-t-il un souhait d'un changement, d'une réelle remise en question du service ? Est-ce une sensibilisation tout simplement parmi d'autres ? Est-ce une motivation financière ?

Lorsque la demande émane de la direction, il y a parfois un décalage avec les attentes des professionnels du terrain. De plus, la direction est rarement présente lors des différentes séances. Il s'agit donc de travailler la demande et, également, de s'adapter afin de pouvoir allier les attentes de chacun tout en restant cohérent avec le cadre d'intervention de Respect Seniors.

L'établissement d'un cadre clair évite une éventuelle instrumentalisation des intervenants psychosociaux de l'A.s.b.l.. Des réajustements peuvent être envisagés à tout moment. Cela a déjà permis une interpellation des demandeurs au moment où les intervenants se sont retrouvés en difficulté face au non-respect du cadre de confidentialité énoncé.

## Objectifs, perspectives et défis

Comme lors des autres années, l'équipe continuera à répondre aux demandes d'actions d'information et de sensibilisation. L'équipe aura à cœur de poursuivre le travail de l'analyse de la demande afin d'affiner les interventions en cohérence avec la demande et la mission.

**15 juin :** les actions pour marquer les prochaines Journées mondiales de lutte contre la maltraitance des personnes âgées de 2018 et 2019 sont déjà réfléchies au sein de l'équipe de Respect Seniors. D'autant plus qu'en 2019, l'Agence fêtera son dixième anniversaire.

**Site Internet :** il est prévu la conception et la mise en œuvre d'une nouvelle version du site Internet avec l'aide de la chargée de communication. Un groupe de travail a finalisé la rédaction du contenu à insérer sur le site.

**Prévention auprès des aînés :** un des grands défis de l'Agence sera de mobiliser davantage le public des aînés, notamment par des séances d'informations au sein des C.C.C.A. des différentes provinces et par l'envoi de mails à ces différents conseils. Des moments de disponibilité resteront libres dans l'agenda pour ce public. La sensibilisation des pharmaciens se poursuivra également.

**Campagne de communication :** dans un monde de communication de masse, à l'image des campagnes relatives à la violence conjugale « Fred et Marie », notre service gagnerait à bénéficier d'une couverture médiatique plus importante par les canaux radiophoniques et télévisuels permettant de mettre le focus sur l'existence de la maltraitance des aînés et de l'Agence et ainsi de faire connaître le numéro gratuit par le grand public.

**Outils :** deux outils réalisés par les intervenants de l'A.s.b.l. sont terminés.

- « Quiz »

Un groupe de travail a vu le jour en 2014 dans le but de retravailler le Quiz sur la maltraitance envers les aînés, réalisé par la Chaire de recherche de l'Université de Sherbrooke, et ce, pour qu'il soit utilisable en Belgique. Il s'agit d'un outil clair, concis et commun ayant pour objectif de conscientiser le grand public au phénomène de la maltraitance des aînés.

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.

Cet outil est déjà utilisé par les intervenants lors des différentes activités.

Aujourd'hui, cet outil est finalisé. Les intervenants souhaitent trouver un éditeur pour permettre la conception du livre et sa parution et ainsi permettre la diffusion auprès d'un plus large public.

- « Question & Moi »

La Fondation Roi Baudouin a 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.

Depuis lors, le groupe de travail crée 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* ». Ce groupe a réalisé également 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.

Les perspectives pour 2018 seront de trouver un imprimeur pour la conception de l'outil ainsi que d'organiser avec le C.L.P.S. un module de formation pour les professionnels externes à Respect Seniors désireux de l'employer au sein de leur institution ou organisme.

## **MISSION 3**

*« L'organisation de formations au bénéfice de professions susceptibles d'être confrontées à des cas de maltraitance »*

## Concrètement

### *« L'organisation de formation... »*

Pour répondre à sa troisième mission, Respect Seniors propose des **formations** au bénéfice de professions susceptibles d'être confrontées à des situations de maltraitance d'ânés.

Ces formations peuvent être organisées à la demande d'un organisme et/ou à l'initiative de Respect Seniors.

L'objectif général des formations est d'informer sur la problématique de la maltraitance envers les ânés et sur l'existence de l'A.s.b.l. d'ouvrir à la réflexion, ainsi que de transmettre une grille de lecture permettant d'appréhender différentes situations de maltraitance.

## Activités récurrentes

Les 21 février et le 14 mars, l'ensemble du personnel soignant d'une maison de repos a reçu la formation Respect Seniors. L'objectif de ces journées de formation était d'informer le personnel sur le phénomène de la maltraitance envers les ânés et d'ouvrir à la réflexion quant aux ressources à mobiliser afin de la prévenir.

A cheval sur l'année 2016-2017, une antenne de Respect Seniors a contacté, dans un premier temps par téléphone et ensuite par courrier, les personnes responsables des maisons de repos afin de leur proposer des formations. Suite à cette action, l'antenne a reçu une demande pour 8 journées de formation. Celles-ci se sont données essentiellement auprès de professionnels en maisons de repos, et futurs professionnels.

Les 14 et 28 septembre ainsi que le 30 novembre et le 7 décembre, deux formations de deux journées chacune ont été données à des groupes d'aides familiales d'un C.P.A.S.

## Statistiques

### **Statistiques formations à l'initiative de RS**

Nombre de formations données en 2017 = 1

Nombre de personnes formées = 9

Nombre d'heures de formations données = 7 heures

### **Statistiques formations animées par l'antenne du Hainaut occidental**

Nombre de formations données en 2017 = 3

Nombre de personnes formées = 24

Nombre d'heures de formations données = 21 heures

## **Statistiques formations animées par l'antenne du Luxembourg**

Nombre de formations données en 2017 = 7

Nombre de personnes formées = 88

Nombre d'heures de formations données = 43 heures

## **Statistiques formations animées par l'antenne du Brabant wallon**

Nombre de formations données en 2017 = 2

Nombre de personnes formées = 12

Nombre d'heures de formations données = 4 journées

## **Avancées et nouveautés**

### **Boite à outils Respect Seniors**

Les intervenants de Respect Seniors utilisent régulièrement des outils ludiques et pratiques pour rythmer et dynamiser les formations réalisées. Afin de favoriser le partage de ceux-ci entre les différentes antennes, un groupe de travail a élaboré un répertoire commun qui liste tous les outils utilisés au sein de l'Agence, ainsi qu'une description d'utilisation pour chacun d'eux.

### **Réalisation d'un guide du formateur**

Depuis 2016, Respect Seniors souhaitait organiser des formations à son initiative. Pour ce faire, un groupe de travail s'attèle à retranscrire, par écrit, un contenu jusqu'alors transmis oralement. Différents guides du formateur sont en cours de rédaction. Ils concernent la problématique de la maltraitance des aînés, mais également d'autres thématiques en lien avec celle-ci. Un volet juridique sera intégré à la formation.

Ces guides sont des outils internes à destination de l'équipe de Respect Seniors, afin de préparer aisément une formation destinée à des professionnels. En fonction de la demande, des participants et des affinités du formateur, ce dernier trouvera dans ce guide différentes fiches avec les notions à aborder et les techniques pédagogiques associées (détaillées dans la boite à outils).

### **Organisation de la première journée de formation à l'initiative de Respect Seniors**

Le mardi 21 novembre, Respect Seniors a organisé une journée de formation à destination de toute personne exerçant une activité professionnelle en lien avec les aînés. Par groupe de 8 à 15 personnes, la formation s'articulait autour de l'expertise de Respect Seniors et de l'expérience des participants. Par le biais d'apports théoriques et d'outils didactiques, cette journée de formation avait pour objectif de cerner le phénomène de la maltraitance envers les aînés, identifier les enjeux d'une situation, mais aussi d'appréhender la philosophie et la pratique de Respect Seniors.

Les participants exerçaient différentes fonctions (policier, chercheur, formateur, professionnels de maison de repos et de soins à domicile). Cette diversité a été soulignée positivement par les participants.

Les participants sont demandeurs de modules complémentaires à cette formation. En effet, ils désirent travailler sur la mise en œuvre des outils de réflexion au sein de leur activité.

### **Journée de formation Respect Seniors organisée par une intercommunale**

A l'initiative d'une intercommunale une formation sur le thème de la maltraitance envers les aînés dispensée par Respect Seniors a été proposée dans un catalogue de formation. Cette formation a été organisée par l'intercommunale et a regroupé une partie du personnel soignant de deux maisons de repos. Douze personnes étaient présentes à la formation. Le 12 septembre, deux agents psychosociaux de Respect Seniors ont dispensé cette formation.

#### **Constats, enjeux et difficultés**

Respect Seniors constate l'intérêt grandissant de former les professionnels à la problématique de la maltraitance. Sujet encore méconnu ou banalisé, les professionnels ont besoin d'être informés afin de mieux identifier ces situations sur le terrain. Au-delà du constat, les professionnels ont également besoin d'être formés aux moyens d'action et d'intervention possible face à ces situations.

Lors des formations, Respect Seniors constate régulièrement l'épuisement des professionnels travaillant en institution. Ces derniers relatent des difficultés vis-à-vis des normes en vigueur, l'absence de réunion d'équipe et le manque de formations quant aux différents besoins des résidents. Les professionnels sont en demande de davantage de moments d'échanges et de remise en question de leur fonctionnement. Ils expriment leur besoin d'être formés et accompagnés à long terme par rapport aux difficultés rencontrées sur le terrain. Ils souhaitent également être reconnus par leur hiérarchie et que l'incohérence entre les normes et la réalité de terrain soit entendue par les politiques.

Respect Seniors s'interroge sur son rôle dans ce contexte. Comment répondre à ces besoins ? Comment répondre à ce manque de moyens et/ou de ressources exprimé par les professionnels en institution ? Comment lutter efficacement contre la maltraitance en institution et le mal-être actuel des professionnels y travaillant ?

#### **Objectifs, perspectives et défis**

Respect Seniors souhaite développer davantage sa mission de formation. Par conséquent, l'Agence ambitionne d'augmenter la visibilité de ses offres afin de devenir un opérateur de formation incontournable en matière de lutte contre la maltraitance des aînés. Pour ce faire, Respect Seniors travaille, entre autres, à intégrer des catalogues de formations déjà existant.

## **Journée de formation Respect Seniors organisée par une intercommunale**

Vue son succès en 2017, la formation organisée par l'intercommunale est reconduite pour l'année 2018.

## **Formation de l'ensemble du personnel soignant de maisons de repos**

Deux nouveaux projets de formation sont mis en place pour 2018, la formation de tout le personnel soignant de deux maisons de repos dont une M.R./M.R.S. de C.P.A.S. Ces projets se mettent en place conjointement avec l'organisation de sensibilisations pour le personnel administratif, ouvrier et technique et de ciné-débats pour les résidents. Fin 2018, ce sera donc l'ensemble du personnel de ces deux institutions qui aura rencontré le service Respect Seniors et partagé sur le thème de la maltraitance envers les aînés, dans le but de développer des ressources afin de la prévenir.



## **MISSION 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 »*

## Concrètement

*« 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 »*

Les professionnels de l'Agence sont à l'écoute de ce qui peut leur être apporté en termes de connaissances, d'expériences ou de compétences.

Les agents sont donc soucieux d'aller à la rencontre d'autres professionnels afin d'échanger sur leur fonctionnement en lien avec des situations de maltraitance, dans le but de faire évoluer les pratiques et les connaissances dans le domaine. C'est pourquoi les agents tentent de développer leur réseau, en Belgique mais aussi à l'étranger, afin d'élargir leur vision de la problématique.

Pour lutter contre la maltraitance des aînés, il est primordial que l'Agence partage ses connaissances et ses expériences. Il est précieux pour Respect Seniors de diffuser les statistiques du service afin de faire connaître l'ampleur du phénomène et la réalité du terrain (au niveau de Respect Seniors). C'est aussi une manière de conscientiser le grand public à cette cause. La diffusion des statistiques permet aussi aux agents d'alimenter leurs séances de sensibilisation et formation.

## Activités récurrentes

### En Wallonie

#### Plateformes

Les intervenants des différentes antennes ont participé, cette année encore, à de nombreuses plateformes. Ces rencontres avec les professionnels du réseau visent à aborder des thématiques que chacun rencontre dans sa réalité de travail, mais aussi de favoriser les liens avec ces professionnels.

Les agents ont participé à des plateformes telles que, par exemple, des plateformes de violences intrafamiliales et conjugales, des plateformes en santé mentale, des coordinations sociales, des plateformes des aînés, des plateformes de maintien à domicile, des Plans de Cohésion Sociale, des plateformes en soins palliatifs, etc.

La particularité de la plateforme en soins palliatifs de Liège est l'organisation de rencontres intitulées « cycle psy ». Ces rencontres réunissent les intervenants qui accompagnent un public d'aînés souffrant psychologiquement et des patients atteints de maladies chroniques incurables ou en fin de vie. Pour le moment, le groupe fait connaissance par la présentation respective de son service, puis tentera d'identifier ce qu'il y a de transversal dans leurs domaines respectifs d'intervention

Dans le Brabant wallon, Respect Seniors participe à l'inter-réseau qui rassemble différents services actifs sur l'ensemble de la province. L'objectif est de mettre en place des collaborations et des projets. Cette année, un travail et une réflexion autour de l'intimité ont été initiés. L'antenne participe également à des rencontres qui rassemblent différents psychologues travaillant dans le domaine de la gériatrie.

## **Comité Ressource Local (C.R.L.)**

---

Comme chaque année, les différentes antennes de Respect Seniors invitent des professionnels de leur province afin d'aborder une thématique et partager leur pratique.

Différents thèmes ont été abordés lors des C.R.L., tels que la communication entre les soignants et l'ainé concerné, ainsi que les réponses des soignants face aux interpellations des tiers, ou encore la complexité des accompagnements autour de la question centrale « qui accompagne-t-on ? ».

Deux antennes ont aussi abordé les constats quant à l'application de la nouvelle loi instaurant un statut de protection conforme à la dignité humaine, ce qui a notamment donné lieu à des échanges sur la création du « point de contact » en ligne, tel qu'évoqué plus haut dans ce rapport, permettant le signalement de situations interpellantes. La volonté des organisateurs est de recenser les situations dans lesquelles l'esprit de la loi n'est pas respecté.

## **Rencontres avec différents services**

---

Afin de mieux connaître les professionnels et services de leurs réseaux, les différentes antennes de l'Agence organisent régulièrement des rencontres éparpillées avec ceux-ci. Le but est de se présenter respectivement et d'envisager des collaborations professionnelles.

Au cours de cette année, des rencontres ont eu lieu notamment avec le Service de Santé de la Ville de Charleroi dans le cadre de la création de fiches de référencement à destination des aînés de la commune.

Une rencontre a eu lieu avec une « Maison d'ainés » récemment créée à Charleroi et la chargée de missions en assistance morale du Centre d'Action Laïque. Cela a donné naissance à différents projets de prévention.

Deux antennes ont rencontré la plateforme de concertation en soins palliatifs de leur province afin de mieux comprendre la méthodologie et le cadre de travail de chacun. Une autre antenne a rencontré un service de soins palliatifs.

Une rencontre a eu lieu avec le service « ça vaut pas l'coup » qui propose un accueil, une orientation et un accompagnement pour les victimes de violences conjugales et leur entourage.

Deux autres services ont été rencontrés dans le but de préparer une conférence animée conjointement : le CRéSaM, ainsi que le service A.F.A.C.E. qui promeut la qualité des services offerts à la population fragilisée.

Une rencontre a eu lieu aussi, pour diverses antennes, avec la chargée de projets au niveau de l'A.s.b.l. Aidants Proches de Chimay/Couvin/Momignies et celle du Luxembourg.

Une antenne a rencontré un directeur de maison de repos afin de lui présenter la philosophie de son institution et de permettre aux intervenantes de visiter la maison de repos, le centre de jour et la résidence-services permettant ainsi de mieux cerner la réalité du terrain.

Dans le même ordre d'idée, des intervenantes ont rencontré deux médecins coordinateurs de maisons de repos afin de bien distinguer leur rôle au sein de l'institution. L'antenne concernée a rencontré le Centre de Santé mentale d'Herstal.

Une rencontre avec un sociologue à l'Université de Liège et le coordinateur du Panel Démographie Familiale a permis d'envisager une collaboration.

Des rencontres avec deux Parquets (Namur et Liège) ont eu pour but d'envisager les manières de collaborer dans les situations de maltraitance envers les aînés.

Lors de réunions d'équipe, l'Agence a également convié différents services afin de se rappeler les missions respectives de chacun d'envisager des futures collaborations. C'est ainsi que l'équipe a reçu :

- Senoah ;
- Cosy Care qui propose une approche participative intégrant les besoins des bénéficiaires, professionnels et dirigeants (Soutien des dirigeants et de leurs équipes, optimisation des pratiques, évolution des compétences de chacun, responsabilisation et engagement de chacun dans l'amélioration) ;
- S.E.P.A.M., homologue bruxellois de l'Agence.

## **Collaborations internationales**

### **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.

### **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.

### **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 2017 subsidiées par Wallonie-Bruxelles International.

En mai, l'association a accueilli une délégation québécoise de deux personnes. Cette période de rencontre a été propice à la mise sur pied d'échanges de bonnes pratiques. En effet, deux zones de police ont été sensibilisées au projet I.P.A.M. (Intervention Policière auprès des Aînés Maltraités) implémenté par la ville de Montréal. Parallèlement, la présence des deux représentantes de la Chaire de recherche a permis d'initier la première Table de concertation de l'Agence (voir point relatif aux Tables de concertation).

### Création d'une newsletter par l'antenne du Brabant wallon

L'antenne du Brabant wallon a mis en lumière l'enjeu de créer le réseau et surtout de le maintenir sur le long terme. Pour ce faire, l'antenne a décidé d'envoyer régulièrement une newsletter. Celle-ci permet un rappel récurrent et une présentation des activités en perspective sur la province.

Depuis la mise en place de cette lettre bimensuelle, le lien et la connaissance que le réseau a de Respect Seniors ont sensiblement augmenté.

### Tables de concertation

#### ➤ **Table de concertation du 31 mai : « *L'intimidation* »**

Respect Seniors, en tant qu'Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés, a choisi d'organiser une première Table de concertation sur le thème de l'intimidation. Cette journée du 31 mai avait comme perspective de renforcer les connaissances sur ce sujet par l'éclairage et l'expérience de chacun des participants.

Ce thème a été choisi, par le groupe de travail qui a préparé cette rencontre, suite au constat que l'intimidation est un sujet souvent rencontré lors des situations. En effet, Respect Seniors souhaitait identifier plus clairement ce qu'est l'intimidation et la mettre en perspective avec notre champ d'action qu'est la maltraitance.

S'appuyant sur la présentation de Madame Beaulieu, titulaire de la Chaire de recherche de lutte contre la maltraitance des personnes âgées de l'Université de Sherbrooke, ainsi que sur le travail réalisé au sein des cinq tables rondes (composées d'acteurs issus du secteur professionnel et de la société civile), Respect Seniors a pu mettre plusieurs éléments en évidence. Au-delà de la définition, des propositions de nouvelles pratiques à mettre en œuvre ensemble ont pu émerger, tant en termes de prévention que d'intervention.

Il ressort des discussions avec les participants et de l'état des lieux de la question qu'il est essentiel de distinguer les deux notions (maltraitance et intimidation). En effet, il est nécessaire de nommer l'intimidation quand elle est présente dans les situations de maltraitance pour la cerner et en comprendre les enjeux. Il est important également de savoir que l'intimidation peut être un moyen de maltraiter dans lequel un rapport de force inégal serait présent et que l'intentionnalité de nuire serait régulièrement présente.

Commencer par nommer l'intimidation et ainsi être dans la prévention est une première étape essentielle. Cela passe par un vocabulaire commun, afin de regarder dans la même direction pour aller plus loin.

#### ➤ **Table de concertation du 9 octobre : « *Vieillesse et santé mentale : fragilité des aînés et/ou de l'organisation de soins ? Regards croisés sur les risques de maltraitance* »**

Respect Seniors a organisé une seconde Table de concertation le 9 octobre dans le cadre de la semaine de la santé mentale consacrée au thème « *Vieillesse et santé mentale : fragilité des aînés et/ou de l'organisation de soins ? Regards croisés sur les risques de maltraitance* ».

L'objectif de la matinée était de réunir des acteurs issus du secteur professionnel ainsi que ceux de la société civile afin de s'interroger sur les situations où les fragilités du vieillissement croisent celles liées à la santé mentale afin de trouver ensemble des réponses sur les manières de les accompagner et de co-construire des pistes d'action en réponse à la complexité de ces situations.

La matinée a été introduite par un exposé de Pierre Gobiet, psychologue et auteur. Son exposé avait pour thème : « *Articule quand tu soignes. Soutenir les enjeux de santé mentale des personnes âgées* ».

Des situations exposées par les intervenants de Respect Seniors ont permis d'interroger les ressources et besoins tant des aînés que des acteurs de terrain et finalement de questionner l'accompagnement proposé.

## **Constats, enjeux et difficultés**

Au sein de Respect Seniors, il est mis en avant la difficulté de construire un réseau avec les médecins et certains professionnels du monde juridique.

## **Objectifs, perspectives et défis**

### **Avec les professionnels du milieu juridique :**

- Mobiliser les magistrats dans les lieux d'échange tels que C.R.L., Tables de concertation, etc. ;
- Former les policiers, les magistrats ;
- Inviter un magistrat, lors d'une réunion d'équipe, pour expliquer le parcours de la plainte, les « solutions » judiciaires (médiation pénale, etc.).

### **Avec les professionnels du secteur de la santé :**

- L'Agence souhaite également poursuivre les Tables de concertation initiées en 2017.

# *EN SOUTIEN À NOS ACTIONS*

## **Formations continues**

L'équipe est continuellement en questionnement au travers différentes formations. Les membres de l'équipe ont suivi des formations répondant tantôt aux besoins de l'A.s.b.l., et tantôt aux besoins respectifs de chacun en lien avec sa pratique de terrain.

Ces formations font l'objet d'un retour collectif en réunion d'équipe et permettent d'outiller les intervenants dans différents aspects du travail :

## **Cadre de travail et enjeux**

### **Formation à l'écoute – Télé accueil :**

Questionnement sur la place de l'écoute active au regard des missions de l'A.s.b.l.. Pistes pour soutenir l'intervenant face aux enjeux liés à l'écoute téléphonique.

## **Travail avec les partenaires, connaissance du réseau et orientation**

### **Formation C.P.A.S., Information Senoah :**

Offre une meilleure connaissance des services et de leurs missions pour favoriser le travail en réseau ainsi que renseigner et orienter efficacement les bénéficiaires.

## **Bonnes pratiques dans l'accompagnement des aînés vulnérables**

### **Journée de présentation de l'Approche Montessori pour les seniors et séminaire sur la Validation® :**

Informations sur différentes approches qui facilitent l'accompagnement d'une personne désorientée en amenant des éléments de compréhension des symptômes associés, en permettant de prendre davantage de recul, d'interroger différemment la situation et de faire émerger de nouvelles solutions. Approches utiles pour les intervenants de Respect Seniors amenés à soutenir les aînés et leurs proches, mais aussi pour mieux informer les professionnels et autres publics dans le cadre des séances I.S.F.A. de l'A.s.b.l.

## **Questionnements relatifs à l'accompagnement psycho-social**

### **Cycle de formation violences conjugales :**

Permet d'identifier les processus en jeu dans les violences intrafamiliales où coexistent domination et intimidation, et de questionner la fréquence et la dangerosité des faits.

### **« L'approche centrée sur le « Développement du Pouvoir d'Agir » des personnes et des collectivités (DPA-PC) » :**

Favorise le positionnement du bénéficiaire en sujet autonome n'étant pas gouverné de l'extérieur. Contourner l'injonction paradoxale qui fait dire à l'utilisateur « Sois autonome ! ». Renoncer à prescrire un changement préétabli, pour se centrer exclusivement sur ce qui constitue un obstacle au pouvoir d'agir actuel des individus.



**Stage d'auto-défense :**

Développe le sentiment de sécurité et les capacités de gestion de l'agressivité lors des appels et des visites à domicile.

**« Estimation du degré de la capacité protégée : après le moratoire, proposition de nouveaux outils informatiques pour faciliter votre utilisation de la CIF (classification internationale du fonctionnement) » :**

Entendre les difficultés liées au certificat médical circonstancié dans le contexte de la loi de protection de la personne vulnérable. Mieux appréhender et accompagner des personnes touchées par cette loi (administrés, proches, professionnels, etc.).

<b>Réunions cliniques</b>
---------------------------

Les réunions cliniques en présence de la coordination, qu'elles soient en équipe ou par antenne, permettent d'aborder les situations qui ont soulevé un questionnement relatif à la méthodologie et/ou des difficultés liées à l'intervenant (en rapport avec l'utilisation l'Outil En Mains, du photogramme, etc.).

Elles sont aussi l'occasion de faire le point sur les thématiques ou services que les intervenants souhaitent approfondir.

# ***CONCLUSION GÉNÉRALE***

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

Pour la réalisation de ce rapport 2017, l'équipe souhaitait remanier sa forme et son agencement. La structure se veut donc plus aérée et répartie selon les quatre missions de notre association. Au-delà de ce remaniement, ce qui est vraiment frappant est la motivation, le dynamisme et la créativité dont a fait preuve chaque membre de cette Agence dans sa participation singulière mais aussi dans une démarche d'intelligence collective. Dans un environnement de travail où l'activité quotidienne est de côtoyer la souffrance, la détresse, les émotions, .., de nos aînés, de leur famille ou proches et des professionnels, il n'est pas simple et évident de maintenir une posture d'énergie positive et c'est pourtant cette énergie-là qui draine la mobilisation des travailleurs au sein de l'A.s.b.l.

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 voire 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 pourraient 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 un 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, relevons 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.

Au niveau des statistiques il est à constater une légère évolution de l'ensemble des contacts reçus : 3 383 en 2017 pour 3 059 en 2016. L'ensemble des contacts reçus et donnés augmente, eux aussi, sensiblement passant de 5 840 en 2016 à 6 038 en 2017.

Le nombre total de dossiers (fiches) augmente en corollaire entre 2016 et 2017 : 1 023 et 1 362.

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 maltraitances subies par nos aînés.

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 personnes âgées, 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 adulte vieillissant a droit.

Ainsi en 2017 plus de 5 600 personnes ont été informées, sensibilisées et ou formées par l'Agence ce qui représente 230 actions diverses.

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 du grand public d'ici juin 2018. 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.

Comme pour 2017, le défi majeur de l'association reste pour l'année à venir 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 a été investie dans l'engagement à mi-temps d'un chargé de communication afin de professionnaliser ce volet.

Vu l'importance de la prévalence de la maltraitance des personnes âgées dans une population vieillissante, il est indispensable que l'Agence pour une Vie de Qualité (AViQ) continue à soutenir le développement et la communication de Respect Seniors.

Durant l'année 2017, l'Agence a apprécié la confiance, le partenariat et le soutien de l'AViQ.