



RESPECT  **SENIORS**

Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés

 0800 30 330

Statistiques 2014



1 ANALYSE STATISTIQUE

Les chiffres ci-dessous exposent une partie de l'activité de Respect Seniors au cours de l'année 2014. Ils ne représentent donc pas un état des lieux des maltraitances commises en Région wallonne à l'encontre des aînés. Ils sont le reflet chiffré de l'ensemble des contacts ainsi que des informations recueillies au cours de ceux-ci, au sein de l'Agence. Ces données quantitatives sont donc parfois incomplètes car le relevé statistique n'est pas la finalité en soi du travail psychosocial ou de la base de données .

1.1 Les différents contacts

Tableau 1 : Ensemble des contacts au sein de l'A.s.b.l. Respect Seniors durant l'exercice 2014

		Contacts reçus	%	Total des contacts	Nombre de fiches	
Contenu Identifiable	Fiche « maltraitance »	1740	57,14%	3062	793	
	Fiche de liaison	Demandes infos/docs	787	25,85%	2379	562
		Autres	405	13,30%		
Contenu non identifiable		113	3,71%	113	/	
Total		3045	100,00%	5554	1355	

Il est à relever que 5554 contacts au total ont été échangés tout au long de l'année 2014. Soit 9% de contacts supplémentaires en comparaison à l'année 2013.

Lorsqu'un contact (rencontre, appel téléphonique, fax, courriel ou courrier) est reçu, il est répertorié en fonction de son contenu :

- **une fiche « maltraitance »** est créée lorsque la personne fait part d'un ressenti ou d'une crainte de maltraitance commise sur un aîné de 60 ans et plus.

Pour ces fiches-là, il est intéressant de relever que 3062 contacts (soit 55,13% de l'ensemble des contacts) sont en lien avec une perception par l'appelant d'une situation particulière de maltraitance commise à l'encontre d'une personne âgée de 60 ans et plus. Parmi ceux-ci, les travailleurs psychosociaux ont reçu 1740 contacts, ils en ont donné 1072 et ont réalisé 247 visites de terrain sur l'ensemble de la Région wallonne.

L'ensemble des contacts reçus a donné lieu à la création de 657 nouvelles fiches relatives à une situation où il était ressenti ou craint une maltraitance. Au total 793 situations ont été accompagnées en 2014.

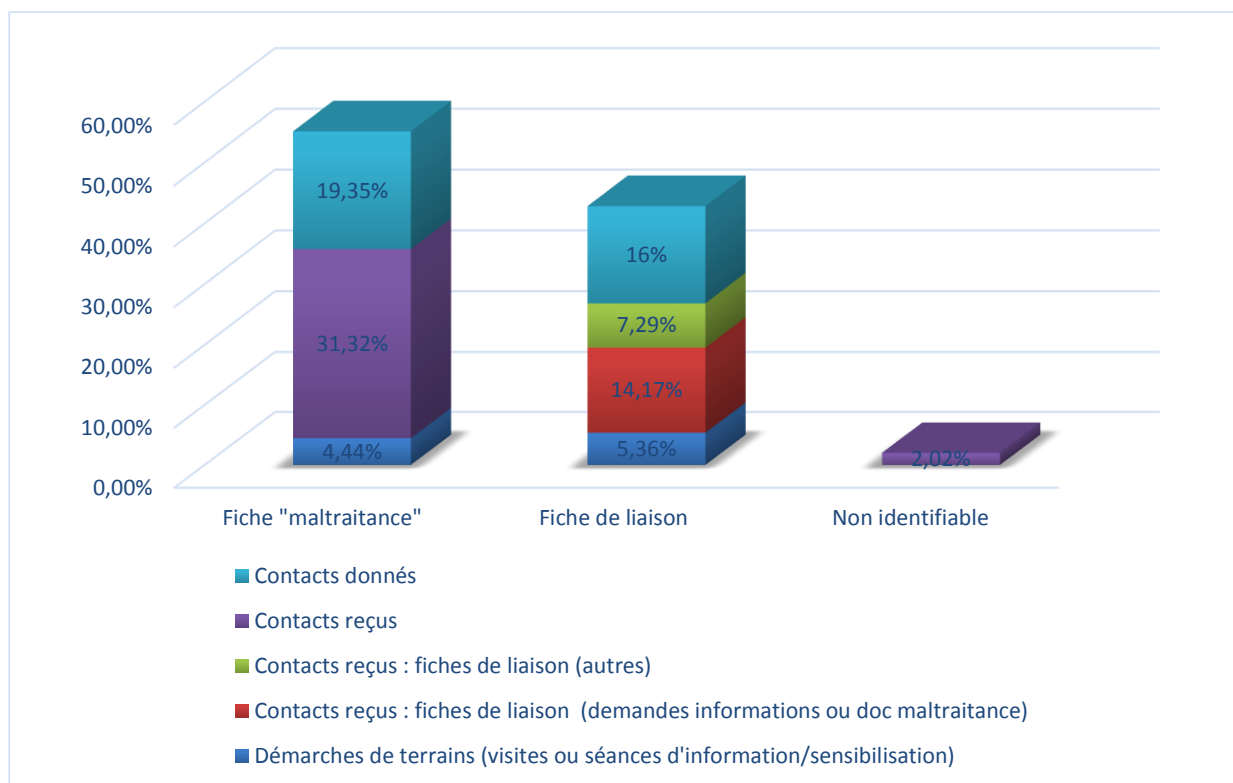
- **une fiche de liaison** fait suite à un contact n'ayant pas de lien avec une situation particulière de maltraitance (constat général, demande de séance d'information sur la question, demande de documentation, etc.).

Courant 2014, l'équipe a reçu 1192 contacts. Parmi ceux-ci, 787 contacts concernaient une demande de séance d'information ou d'envoi de documentation sur la problématique. Ces demandes ont donné lieu à 298 démarches de terrain qui comprennent les rencontres préparatoires des séances ainsi que la réalisation de celles-ci, mais également des rencontres d'étudiants.

Enfin, 405 demandes d'aide ou de renseignements n'étaient pas en lien avec les objectifs de l'A.s.b.l. L'équipe y répond dans la mesure du possible et oriente vers des services plus adéquats, si cela est nécessaire.

- **un appel « non identifiable »** est par exemple une erreur, une sonnerie unique, une blague, etc. Ils représentent une part infime des appels reçus (3,71%).

Graphique 1 : Ensemble des contacts donnés et reçus (N=5554) exprimés en pourcentages au sein de l'A.s.b.l. Respect Seniors durant l'année 2014



En comparaison à l'année 2013, une augmentation de 278 contacts donnés et reçus par l'A.s.b.l. Respect Seniors est observée pour l'année 2014. Il s'agit peut-être d'un signe que le phénomène de la maltraitance tend à être reconnu et/ou que la prise de contact est facilitée et/ou que la communication développée par l'Agence auprès des différents acteurs pouvant être concernés par cette problématique est efficace.

1.2 Analyse quantitative des fiches en lien avec une situation supposée de maltraitance

1.2.1 Profil des premiers appelants

1.2.1.1 Lien avec l'aîné

Tableau 2 : Profil du premier appelant en fonction du lien qu'il a avec l'aîné désigné comme « victime » (fiches « maltraitance », année 2014)

	N = 793fiches	
Famille	286	36,06%
<i>Aînés qui appellent eux-mêmes</i>	234	29,50%
Professionnel	170	21,44%
Entourage (amis, voisins)	75	9,46%
Inconnu	17	2,14%
Autre	11	1,4%

Le tableau ci-dessus (2) montre que le premier appelant, dans la majorité des situations, fait partie de l'entourage proche de la personne âgée (famille 36,06%, entourage non familial (amis, voisins, etc.) 9,46%).

Il est intéressant de noter que plus d'un premier appelant sur quatre est l'aîné concerné (29,50%). Ce chiffre est peut-être l'indicateur d'une information adéquate (via la communication qui est faite auprès de différents publics, les actions menées autour de la journée mondiale, le travail de réseau, etc.) et donc d'une connaissance par le public-cible de l'existence de l'Agence et de son numéro gratuit.

1.2.1.2 Lieu géographique du premier appelant

Tableau 3 : Profil du premier appelant en fonction de la province où il habite (fiches « maltraitance », année 2014)

	N = 793 fiches	
Hainaut	234	29,50%
Liège	210	26,48%
Namur	124	15,64%
Brabant wallon	86	10,85%
Autre (Bruxelles, Flandre, France...)	55	6,93%
Luxembourg	46	5,80%
Inconnu	38	4,8%

Le tableau ci-dessus (3) relate les zones géographiques d'où proviennent les premiers appels. À la lecture de celui-ci, il est constaté que l'ensemble du territoire wallon est concerné, avec une prédominance observée dans les provinces du Hainaut et de Liège. Ceci pourrait s'expliquer par la densité de population de ces deux régions ainsi que par l'historique de l'antenne de Liège (C.A.P.A.M. créé en 1998).

1.2.2 Profil des aînés décrits comme « victimes »

1.2.2.1 Sexe

Tableau 4 : Répartition en fonction du sexe de l'aîné mentionné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2014)

	N = 793 fiches	
Nombre de femmes mentionnées « victimes » lors des appels	552	69,61%
Nombre d'hommes mentionnés « victimes » lors des appels	152	19,17%
Nombre de groupes de personnes mentionnées « victimes » lors des appels	71	8,95%
Inconnu	18	2,27%

Les statistiques ci-dessus révèlent que la majorité des aînés mentionnés « victimes » sont de sexe féminin (552 femmes versus 152 hommes).

Enfin, il est à relever que 8,95% des situations concernent des groupes d'aînés tels que des couples ou des résidents d'institutions (M.R., M.R.S.).

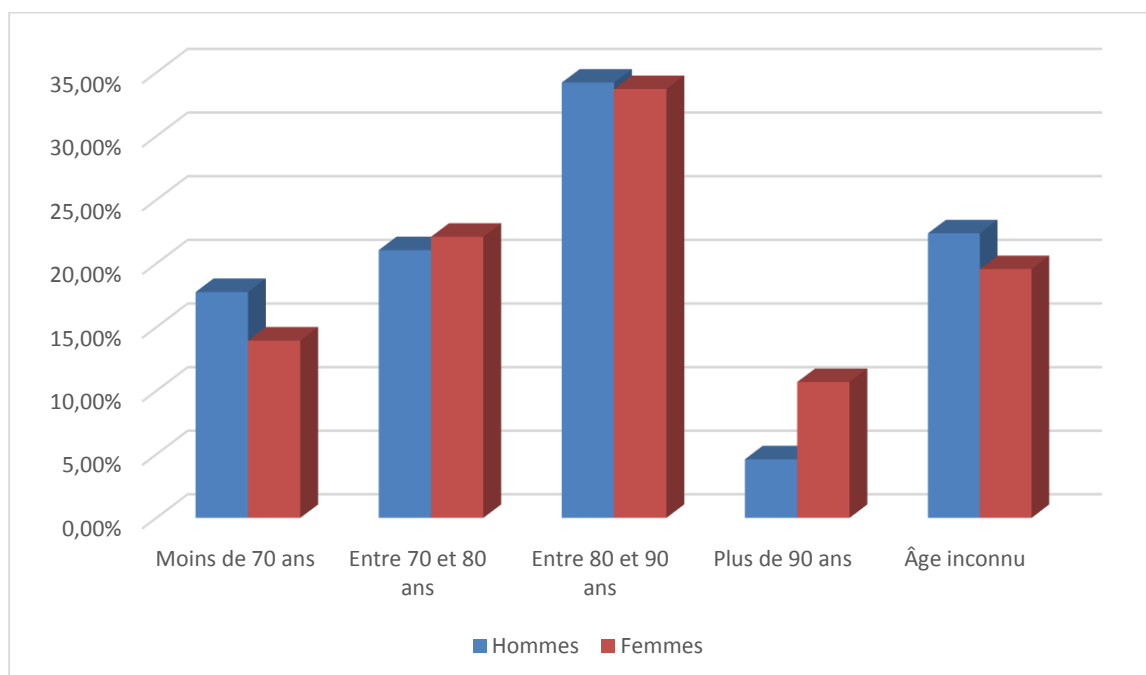
1.2.2.2 Âge

Tableau 5 : Répartition en fonction du sexe et de l'âge de l'aîné renseigné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2014)

	Femmes n = 552		Hommes n = 152		Total N1 = 704 ¹	
Moins de 70 ans	77	13,95%	27	17,76%	104	14,78%
Entre 70 et 80 ans	122	22,10%	32	21,05%	154	21,88%
Entre 80 et 90 ans	186	33,70%	52	34,21%	238	33,80%
Plus de 90 ans	59	10,69%	7	4,61%	66	9,37%
Inconnu	108	19,56%	34	22,37%	142	20,17%

L'analyse quantitative montre que c'est principalement pour des personnes entre 70 et 90 ans (tous sexes confondus) que l'A.s.b.l. Respect Seniors est contactée.

Graphique 2 : Répartition en fonction de l'âge et du sexe de l'aîné renseigné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2014)



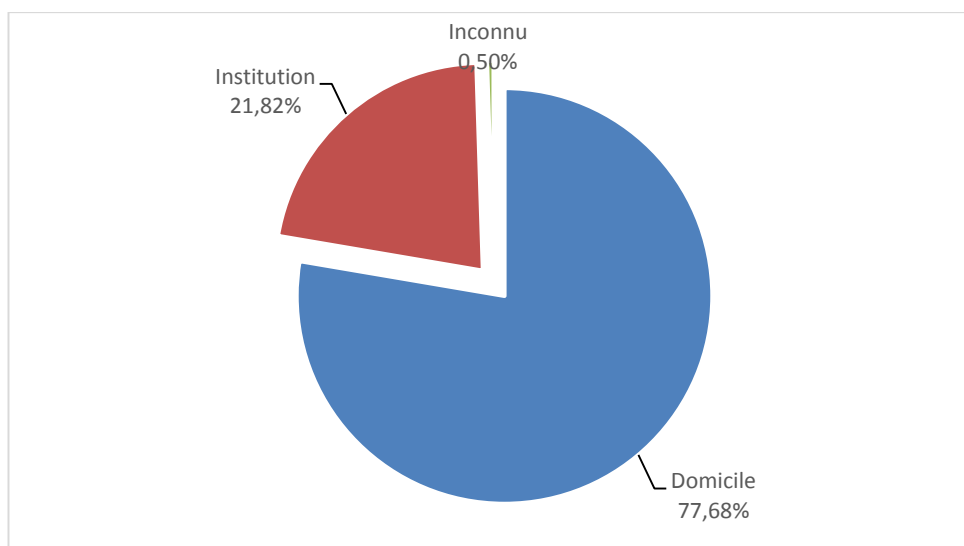
¹ N1= 704 = 793 (N) - 71 (groupes de personnes) - 18 (inconnus)

1.2.2.3 Lieu de résidence

Tableau 6 : Répartition en fonction du lieu de résidence de l'aîné renseigné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2014)

	N = 793 fiches	
Domicile	616	77,68%
Institution	173	21,82%
Inconnu	4	0,50%

Graphique 3 : Proportion en fonction du lieu de résidence de l'aîné renseigné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2014)



Le tableau (6) et le graphique (3) ci-dessus illustrent que plus des trois quarts (77,68%) des situations de maltraitance dont l'A.s.b.l. Respect Seniors a connaissance, sont commises à l'encontre de personnes âgées vivant à domicile et moins d'un quart vis-à-vis de personnes vivant en institution (21,82%). Il est à noter que le lieu de résidence n'est pas un indicateur quant à l'« auteur désigné » de maltraitance. Ainsi, ce n'est pas parce que l'aîné réside en institution que la maltraitance est commise par un professionnel. De même, ce n'est pas parce que l'aîné réside à domicile que la maltraitance est commise par un proche.

1.2.2.4 Zone géographique

Tableau 7 : Répartition en fonction de la province où habite l'aîné renseigné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2014)

	N = 793 fiches	
Hainaut	251	31,65%
Liège	212	26,73%
Namur	121	15,26%
Brabant wallon	85	10,72%
Autre (Bruxelles, Flandre, France...)	59	7,44%
Luxembourg	46	5,80%
Inconnu	19	2,40%

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

Des cinq provinces wallonnes, celles du Hainaut et de Liège sont les plus peuplées (plus d'un million d'habitants chacune). Cela pourrait expliquer, entre autres, pourquoi ce sont celles qui regroupent le plus grand nombre de situations en lien avec une maltraitance perçue.

Il est constaté que 7,44% des fiches concernent des personnes âgées vivant hors de la Région wallonne (Bruxelles-Capitale, Région flamande, voire même étranger - France et Luxembourg notamment). Ceci s'explique, en partie, par le fait que l'information sur l'Agence est largement diffusée et accessible (site Internet, renseignements téléphoniques, diffusions publicitaires, etc.). Pour ces appels, une orientation des appelants est réalisée vers les services concernés.

1.2.2.5 Aînés vivant seuls

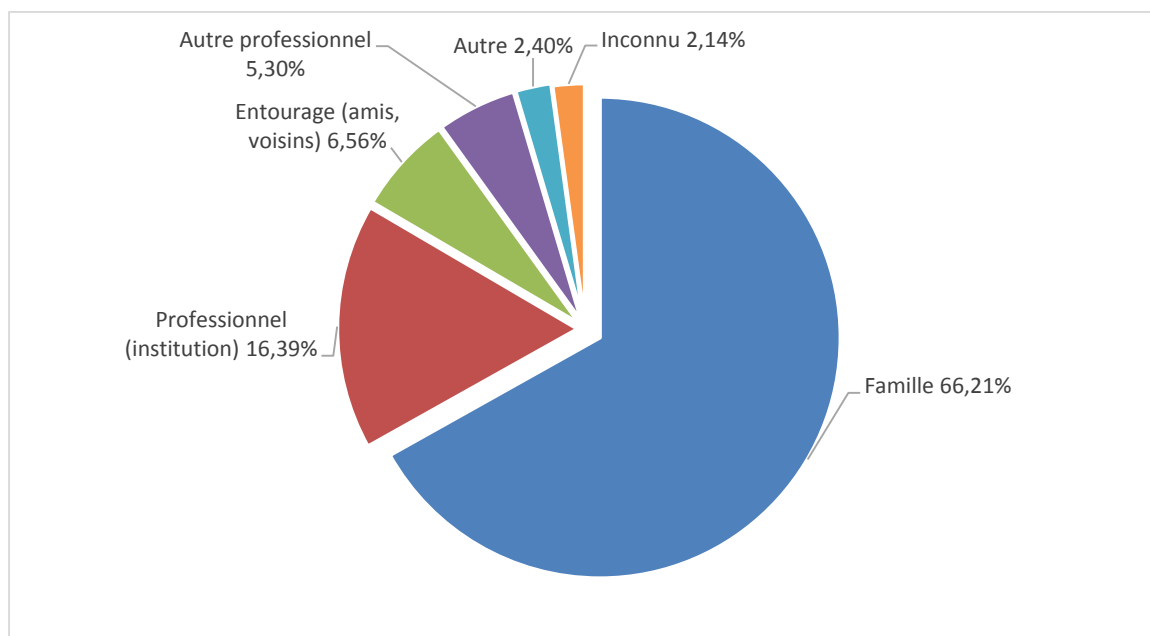
Il est intéressant de relever que dans plus d'un quart des situations (27,87%) rapportées auprès des écoutants professionnels, l'aîné vit seul à domicile. Ceci ne signifie pas nécessairement qu'il est isolé socialement.

1.2.3 « Auteur désigné »

Tableau 8 : Répartition de l'« auteur désigné » de maltraitance en fonction de son lien avec l'aîné (fiches « maltraitance », année 2014)

N = 793 fiches		
Famille	525	66,21%
<i>Famille : Enfant</i>	336	42,37%
<i>Famille : Conjoint/concubin</i>	95	11,98%
<i>Famille : Petit-enfant</i>	36	4,54%
<i>Famille : Autre membre de la famille</i>	26	3,28%
<i>Famille : Gendre, bru</i>	19	2,40%
<i>Famille : Neveu, nièce</i>	13	1,64%
Professionnel (institution)	130	16,39%
Entourage (amis, voisins)	52	6,56%
Autre professionnel	42	5,30%
Autre	19	2,40%
Inconnu	17	2,14%
Aîné lui-même	8	1,0%

Graphique 4 : Proportion de l'« auteur désigné » de maltraitance en fonction de son lien avec l'aîné (fiches « maltraitance », année 2014)



Selon les données récoltées au cours des appels, il apparaît que dans 66,21% des situations, c'est un membre de la famille qui est désigné « auteur » de maltraitance

et dans 21,69% c'est un professionnel (16,39% professionnel d'une institution, 5,30% autre professionnel).

Il est intéressant de remarquer que, dans la majorité des situations, le premier appelant ainsi que l' « auteur désigné » sont des membres de la famille. L'équipe psychosociale est attentive à cet aspect et notamment au fait que des personnes peuvent essayer de régler des conflits familiaux via un organisme extérieur tel que l'A.s.b.l. Respect Seniors.

Il est parfois rapporté par les appelants que l'aîné serait dans un processus d'auto-négligence. C'est pourquoi on retrouve cette dernière désignée à la fois « victime » et « auteur » de maltraitance dans 1% des fiches « maltraitance ». L'auto-négligence peut ici être définie comme « *un défaut ou un échec de la personne aînée, découlant d'incapacités physiques ou mentales, à se procurer les soins pour elle-même ou à répondre à ses besoins, à effectuer ses activités de la vie quotidienne ou domestique et à assurer sa sécurité, de sorte que sa santé, sa sécurité ou son bien-être peuvent être menacés* »².

1.2.4 Forme principale de maltraitance évoquée lors des appels

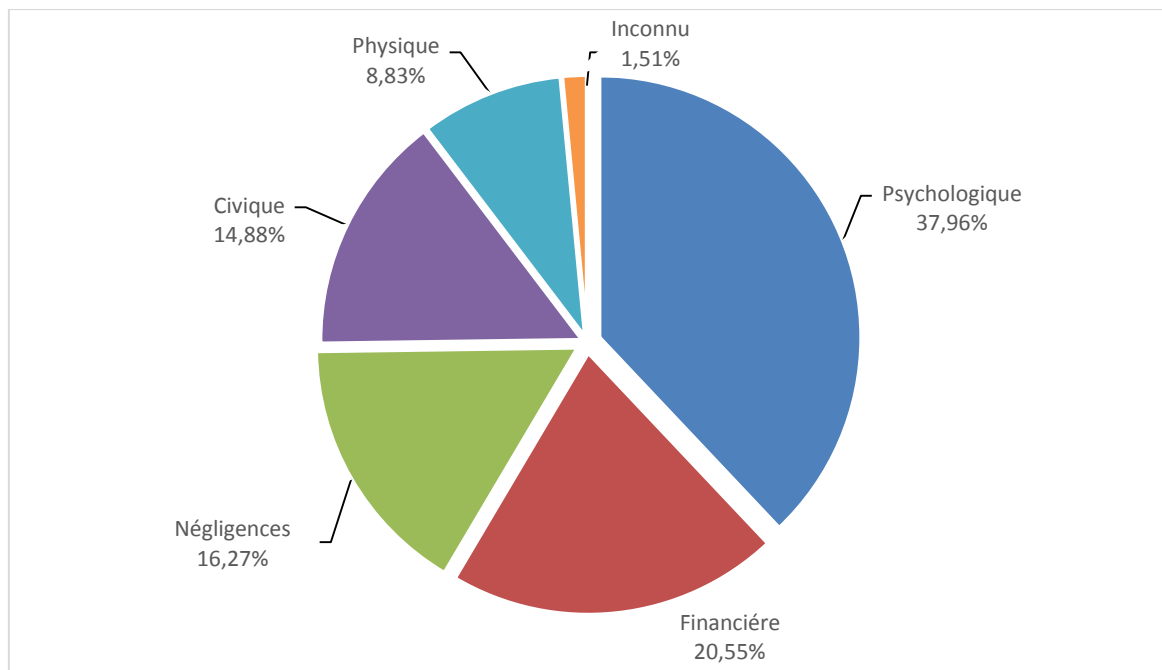
Tableau 9 : Répartition de la principale forme de maltraitance évoquée (fiches « maltraitance », année 2014)

	N = 793 fiches	
Psychologique	301	37,96%
Financière	163	20,55%
Négligences	129	16,27%
Civique	118	14,88%
Physique	70	8,83%
Inconnu	12	1,51%

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

² Neesham-Grenon, F., & Beaulieu, M. (2011). La réponse sociale aux situations d'auto négligence chez les aînés. Les enjeux d'une pratique complexe du travail social. Forum. *Revue de la recherche en travail social*, 134, 66-73

Graphique 5 : Répartition de la principale forme de maltraitance relatée lors des appels (fiches « maltraitance », année 2014)



Les données recueillies montrent que les maltraitances psychologiques et financières représentent plus de la moitié des principales formes de maltraitances évoquées lors des appels (37,96% et 20,55%).

Les maltraitances physiques, souvent relayées par les médias, constituent 8,83% des situations évoquées lors des contacts.

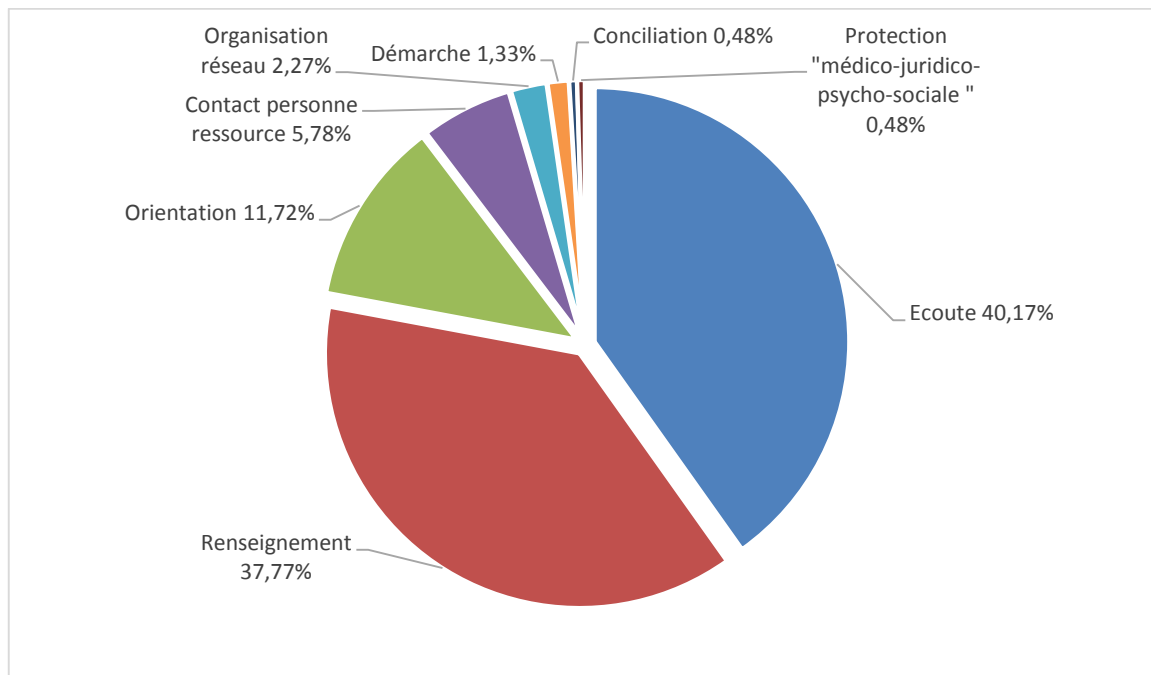
1.2.5 Pratique psychosociale

L'accompagnement psychosocial des situations de maltraitance se décline au travers de différentes pratiques. Un même contact peut ainsi donner lieu à l'encodage de plusieurs pratiques dans la base de données.

Tableau 10 : Répartition des différentes pratiques réalisées au cours de l'accompagnement psychosocial (fiches « maltraitance », année 2014)

N2 = 6809 pratiques		
Écoute	2696	40,17%
Renseignement	2634	37,77%
Orientation	786	11,72%
Contact personne ressource	388	5,78%
Organisation réseau	152	2,27%
Démarche	89	1,33%
Conciliation	32	0,48%
Protection « médico-juridico-psycho-sociale »	32	0,48%

Graphique 6 : Proportion des différentes pratiques réalisées au cours de l'accompagnement psychosocial (fiches « maltraitance », année 2014)



Le graphique ci-dessus (6) illustre que l'écoute ainsi que les renseignements constituent les deux principales pratiques réalisées (plus de trois quarts des pratiques) par les intervenants psychosociaux de Respect Seniors.

Depuis l'année 2013, la méthodologie de Respect Seniors a été retravaillée, ce qui a permis de redéfinir les pratiques réalisées au cours de l'accompagnement psychosocial. Huit pratiques ont été retenues : écoute, renseignement, orientation, contact personne ressource, organisation réseau, démarche, conciliation, protection « médico-juridico-psycho-sociale » (cf. 3.2.1.4).

Selon le décret, une information statistique doit mettre en évidence le type de prise en charge selon le découpage suivant :

- **intervention de type A** : l'écoute ;
- **intervention de type B** : l'écoute et, à la demande de l'appelant, l'information et l'orientation en vue d'une recherche de solution ;
- **intervention de type C** : l'écoute, l'information, l'orientation et la médiation en vue d'une recherche d'une solution et, à la demande de l'appelant, une démarche de recherche de solution menée sur le terrain par l'Agence consistant à réunir et à coordonner les différents intervenants.

Pour l'année 2014, les 793 situations de maltraitance (cf. tableau 1) se répartissent comme suit :

Tableau 11 : Types d'interventions classées suivant le découpage A, B et C (fiches « maltraitance », année 2014)

Type A	29	3,66%
Type B	396	49,94%
Type C	368	46,40%
Total	793	100,00%

1.3 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 2014, une fréquentation de 14 858 visiteurs pour 24 342 visites est comptabilisée.

Tableau 12 : Fréquentation du site Internet sur base mensuelle (année 2014)

Mois	Visiteurs différents	Visites	Pages
Janvier	1146	1557	6679
Février	1198	1776	8554
Mars	1230	1936	9512
Avril	1254	2100	9871
Mai	1244	2180	11 275
Juin	978	1833	7718
Juillet	944	1767	7203
Août	937	1586	11 928
Septembre	1441	2452	12 073
Octobre	1579	2482	11 144
Novembre	1435	2156	8840
Décembre	1472	2517	15 845
Total	14 858	24 342	120 642

Tableau 13 : Moyennes mensuelles de fréquentations du site Internet (année 2014)

Respect Seniors	Moyenne mensuelle 2014
Nombre de visiteurs différents	1238
Nombre de visites	2028
Durée moyenne des sessions	0 :04 :19

Durant l'année 2014, les pages du site Internet les plus visitées étaient d'une part, la page relative à Respect Seniors reprenant la composition de l'équipe, du Conseil d'Administration, de l'Assemblée Générale et des Comités Ressources Locaux (11 202 visites) et d'autre part, la page relative à la maltraitance des aînés reprenant les définitions et les formes (6878 visites).

Le site Internet offre la possibilité de télécharger certains documents. Les plus demandés en 2014 ont été : les statistiques 2013 (671 fois), la brochure « *Pour mieux respecter nos aînés*³» (417 fois), et celle « *Pour mieux protéger nos aînés*⁴» (254 fois).

En outre, 589 folders, 492 brochures et 108 affiches, ont été envoyés suite aux demandes effectuées via le site.

³ Brochure éditée par Respect Seniors qui présente la problématique de la maltraitance, ses différentes formes, les facteurs de risque et l'A.s.b.l.

⁴ Brochure résumant l'étude commanditée par Respect Seniors relative au bien-être des personnes âgées de plus de 70 ans vivant à domicile en Wallonie.

2 COMMUNICATION

2.1 Séances d'information, de sensibilisation et de formation

Durant l'année 2014, les travailleurs psychosociaux de Respect Seniors ont animé de multiples séances d'information, de sensibilisation ou de formation autour de la problématique de la maltraitance des personnes âgées, ce qui a représenté 182 séances réparties sur 496 heures d'animation.

Ainsi, environ 6133 personnes ont reçu l'information concernant l'A.s.b.l. Respect Seniors (fonctionnement, missions, etc.), la définition et les principales formes de maltraitance commises à l'encontre des aînés.

Parmi celles-ci, 1600 professionnels (travaillant à domicile, en institution, à l'hôpital, comme indépendants, etc.) ont été sensibilisés au cours de 101 séances. A noter que cette année, certains professionnels plus spécifiques tels que du personnel soignant d'urgence de nuit et des aides ménagers ont été sensibilisés.

Au sein de 44 écoles, 1452 étudiants de sections variées (formations d'aides-soignants, d'aides-familiales, d'assistants sociaux, d'éducateurs, d'infirmiers, de médecins, etc.) ont été conscientisés. L'importance de ce chiffre peut être expliquée, notamment, par une action spécifique de l'antenne de Namur et du Brabant wallon auprès des écoles.

Un public varié, composé essentiellement d'aînés, a été informé au cours d'une vingtaine de séances rassemblant plus de 535 personnes.

Ces statistiques ne tiennent pas compte des nombreuses participations de Respect Seniors à divers événements par le biais de la tenue de stands (cf. 5.4).

Tableau 14 : Répartition des séances d'information, de sensibilisation ou de formation en fonction du type de public (nombre de séances et de participants) (année 2014)

Public	Nombre de séances réalisées	Nombre de participants
Professionnels travaillant en institution	55	741
Étudiants	59	1452
Aînés	20	475
Publics divers	2	60
Professionnels travaillant à domicile	39	609
Professionnels du social	7	250
Tout public Alvéole Théâtre (cf. 6.4.2)	22	2865
TOTAL	204	6452