



**RESPECT**  **SENIORS**

Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés

 0800 30 330

**Statistiques 2017**



## **LES MISSIONS de RESPECT SENIORS**

Les missions de Respect Seniors sont, selon l'article 382 du Code wallon de la santé et de l'action sociale :

### **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.

### **MISSION 2**

L'organisation d'actions, d'informations et de sensibilisation de la maltraitance à destination du public, notamment via la création d'un site internet.

### **MISSION 3**

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

### **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.

**Télécharger le rapport annuel 2017 complet**

## ***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 »

## 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		
		Autres	1115	32.96%	2468
<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)**

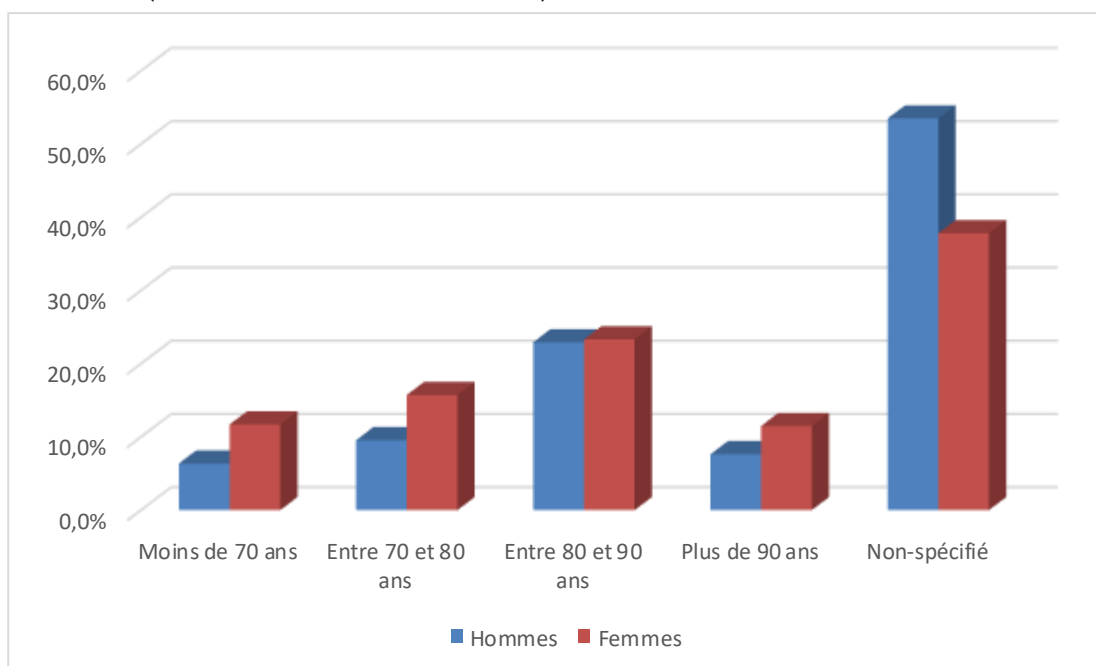
	Femmes n = 566		Hommes n = 157		Total N1 = 723 <sup>3</sup>	
Moins de 70 ans	66	11.7%	10	6.4%	76	10.5%
Entre 70 et 80 ans	89	15.7%	15	9.6%	104	14.4%
Entre 80 et 90 ans	132	23.3%	36	22.9%	168	23.2%
Plus de 90 ans	65	11.5%	12	7.6%	77	10.7%
Non-spécifié	214	37.8%	84	53.5%	298	41.2%

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)

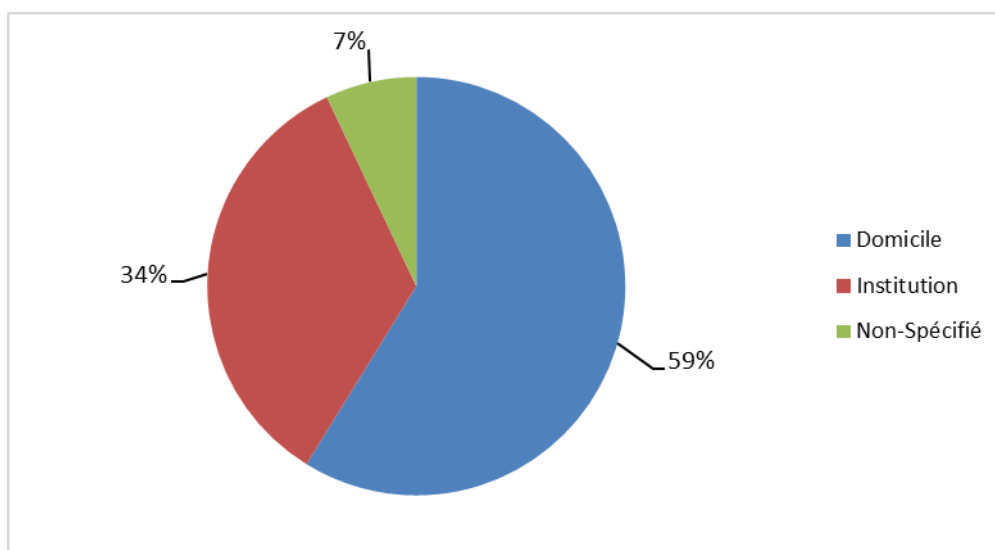


## Lieu de résidence

**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.

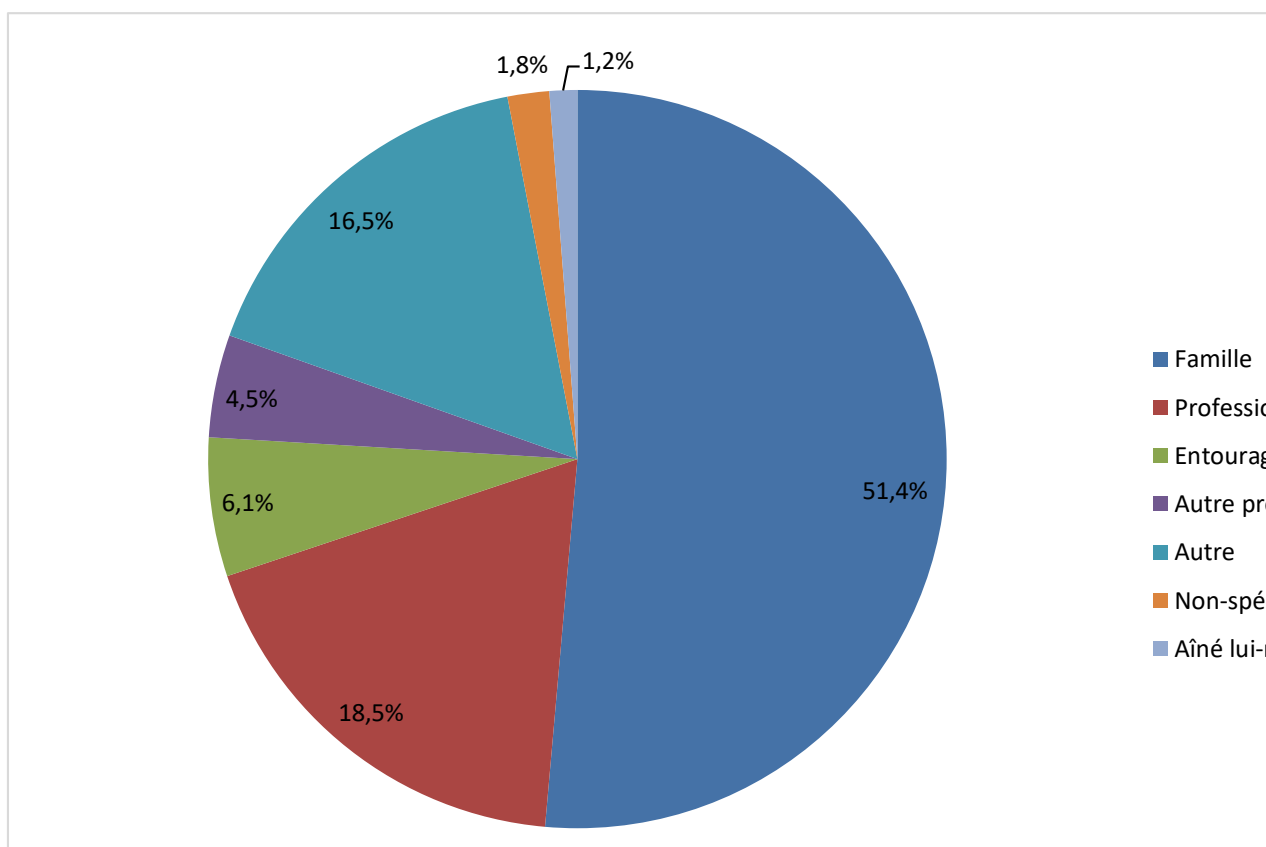
## « Auteur désigné »

**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

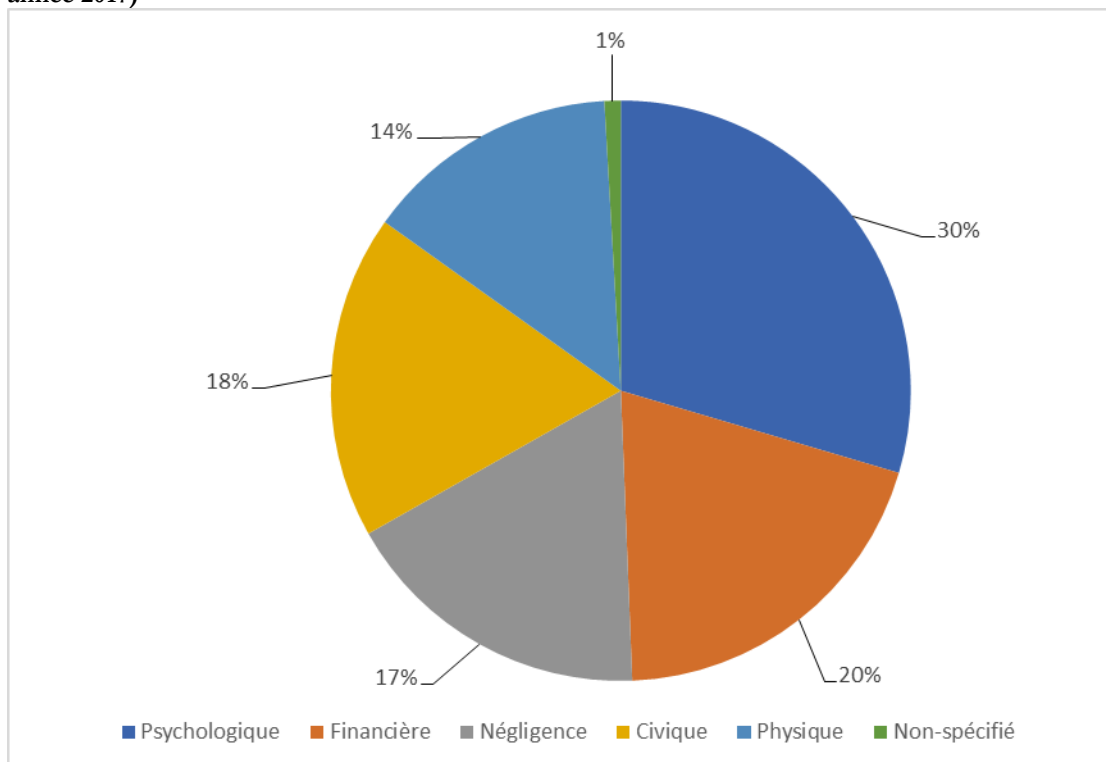
**Tableau 9** : répartition des formes de maltraitance rencontrées lors des appels (fiches « maltraitance », année 2017)

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.

## ***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 »

---

## 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.

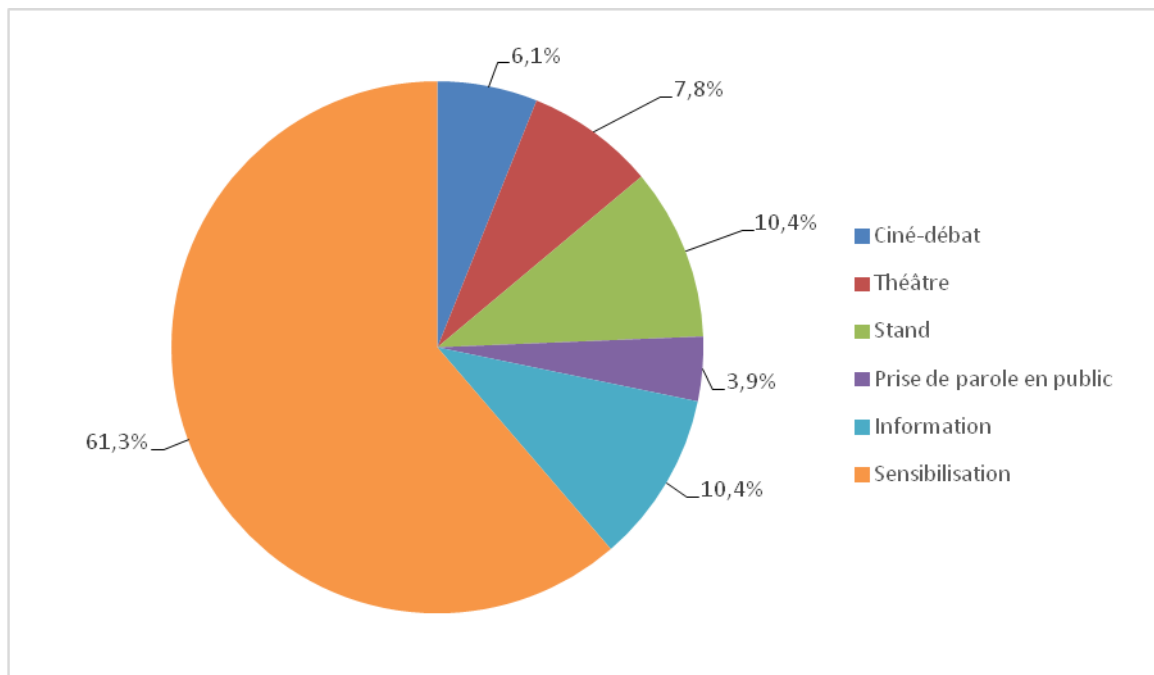
Les statistiques suivantes ne tiennent pas compte des rencontres au sein des pharmacies, du colloque de Respect Seniors et des différentes informations partagées lors des rencontres dans le cadre des autres missions de l'Agence.

**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>

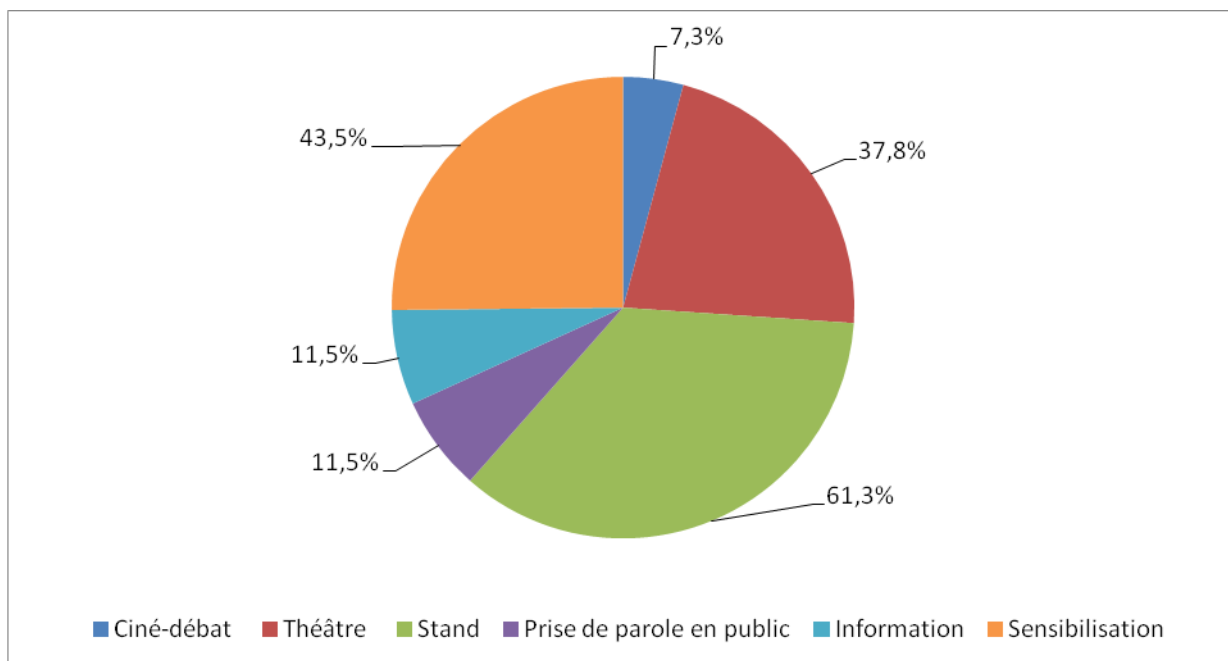
**Graphique 5 : répartition en pourcentage du type de prévention réalisé (année 2017)**

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)**

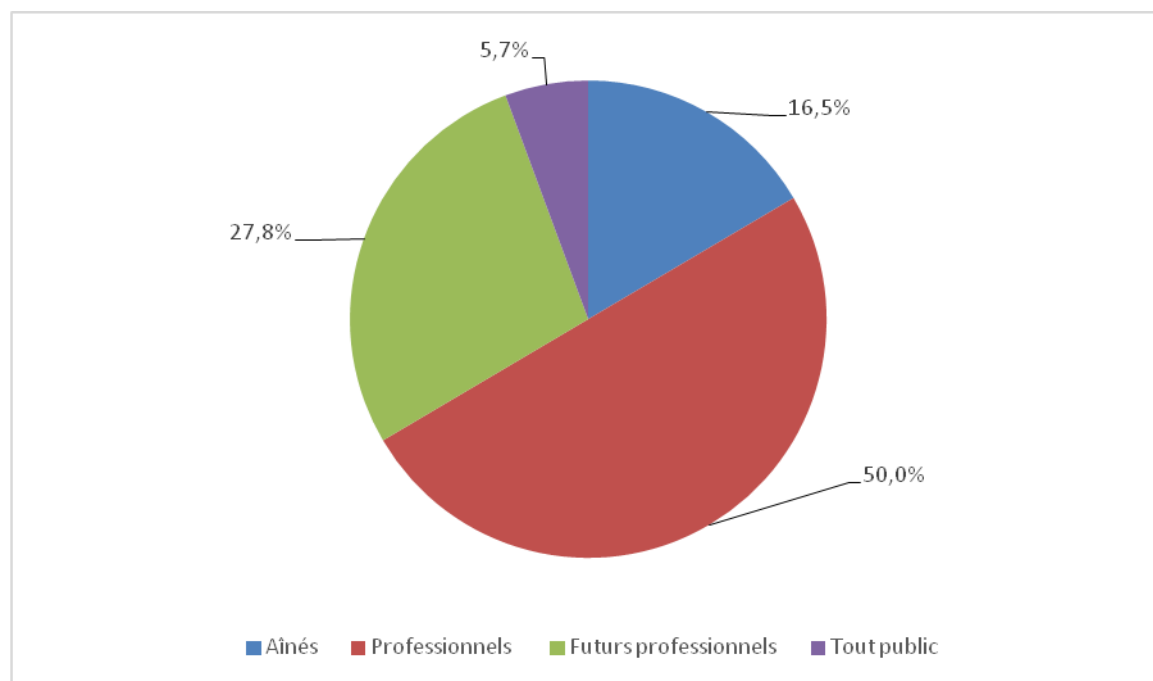
Le graphique (6) ci-dessous illustre que ce sont les stands qui permettent de toucher le plus de personnes avec 61.3%, suivis par les sensibilisations avec 43.5%.



**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)**



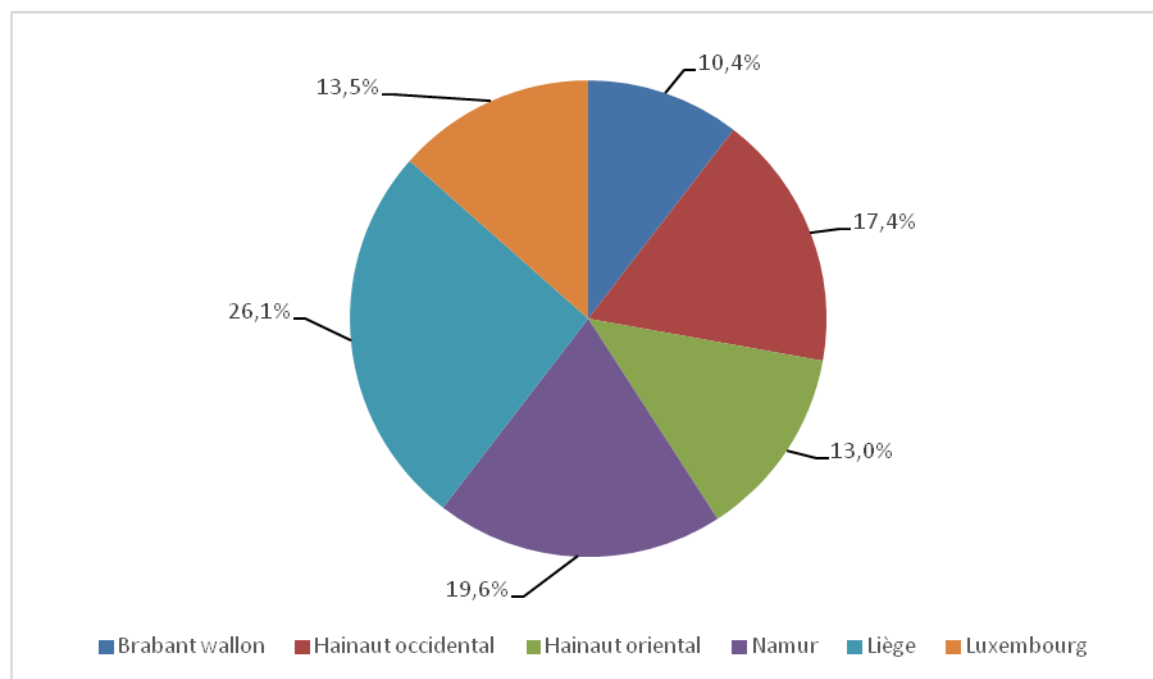
Le tableau (12) et le graphique (7) ci-dessus témoignent que ce sont tous les professionnels confondus (institution et domicile) qui représentent la moitié du public visé par les séances de prévention, suivis par les futurs professionnels qui représentent plus d'un quart (27.8%). Les aînés, quant à eux,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

## ***MISSION 3***

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

---

## **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