N° 275 OCTOBRE 2011 (2011/10) - 4,10 €
P509565 - Mensuel. Ne paraît pas en août

Plus magazine

www.plusmagazine.be

→ **IMMO**
Faut-il acheter à l'étranger ?

VOS DROITS
→ **Se remarier après 50 ans**
Comment bien vous protéger

PSYCHO
→ Au secours,
je perds tout !

ALIMENTATION
Le son d'avoine
Votre allié minceur et santé

Santé
NON, LE CERVEAU *ne vieillit pas !*

Jocelyne Minet

De l'aide pour les personnes âgées maltraitées

Même si cela reste encore un sujet tabou, la négligence et la maltraitance envers les personnes âgées existent. Pour les victimes ou les témoins, on recense des initiatives de plus en plus nombreuses.

La plupart des personnes âgées préfèrent vivre chez elles le plus longtemps possible, quitte à se faire aider pour certaines tâches. Comme Antoinette, 86 ans. Aujourd'hui, son fils, tout en déposant les courses, vient de lui lancer une réflexion méchante, limite insultante. Antoinette ne dit rien. Comme elle n'a rien dit la semaine passée quand elle a constaté que 30€ avaient disparu de son porte-monnaie.

Lorsqu'on prononce le mot « maltraitance », on pense spontanément à la violence physique. Mais elle se vit ou plus exactement se subit sous bien d'autres formes : maltraitance psychologique (chantage, humiliations, infantilisation...), financière (détournement d'argent, signature forcée, héritage usurpé...), négligences (manquements aux aides quotidiennes indispensables), civique (privation de liberté, de papiers d'identité), etc.

Une étude sur le bien-être et la sécurité des personnes de plus de 70 ans vivant à domicile, réalisée cette année par le Panel démographie familiale de l'Université de Liège, révèle qu'en Wallonie, plus d'un quart d'entre elles (28%) ont déjà été victimes d'un acte →

de maltraitance. Et la maltraitance psychologique (28,5%) et financière (25%) devancent nettement la violence physique (6,4%).

Aide et prévention

Pour lutter contre la maltraitance des personnes âgées, les initiatives se sont multipliées partout dans le pays. Comme l'agence wallonne Respect Seniors. « Nous sommes une asbl reconnue par décret par la Région wallonne, explique son directeur, Dominique Langhendries. Nous avons pour missions :

- la prévention qui consiste à informer le grand public par des publications, des conférences de presse, des journaux et folders...
- la sensibilisation du monde professionnel à notre existence et aux moyens de nous contacter par des visites dans différentes organisations institutionnelles (maisons de repos, centres d'aide aux familles et aux victimes, aides familiales...)
- une mission un peu plus technique dans la mesure où on nous demande d'établir des statistiques sur nos propres appels, d'opérer des échanges de bonnes pratiques avec toute une série d'autres partenaires au niveau local, régional, national (à Bruxelles et en Flandre) mais aussi au-delà des frontières, avec la France, Suisse et nous avons maintenant des contacts avec le Canada.

Des outils performants

« Nous disposons de 7 antennes, poursuit Dominique Langhendries. Au moins une par province, comme le veut le décret, mais deux pour le Hainaut qui est assez important en termes de population et de densité.

Dans chaque antenne, nous avons un(e) assistant(e) social(e) et un(e) psychologue pour réaliser nos deux grandes missions de terrain : la prévention et l'écoute. » Respect Seniors reçoit des appels qui ne sont pas toujours faciles à gérer en interne. « C'est pourquoi le numéro vert (0800 30 330) ne fonctionne pas avec des bénévoles, mais uniquement avec des professionnels (psychologues et assistantes sociales), précise Dominique Langhendries.

Pour travailler de manière cohérente, nous avons mis en place une méthodologie de fonctionnement propre à Respect Seniors, que tout le monde s'engage à respecter. Actuellement, nous y intégrons des outils type « déclencheurs » pour évaluer mieux encore une situation. Les équipes se réunissent tous les 15 jours pour discuter des cas qu'elles rencontrent et une fois par mois, elles rencontrent des psychologues extérieurs pour faire le point, se remettre en question et éviter ainsi que les vécus, les croyances, la philosophie de chacun n'aient un impact sur la perception de la situation. »

Chaque antenne tisse et gère son réseau local en fonction des besoins et des sensibilités régionales de manière à être le plus proche possible des personnes qui nous appellent si on doit finaliser les choses, rencontrer les familles... mais sans nous substituer aux services de première ligne déjà existants. Nous travaillons en complémentarité avec les maisons de repos, les services de police, les services familiaux, les CPAS de la région, etc. »

Une volonté de proximité

Un des objectifs de Respect Seniors est d'offrir une assistance aux victimes via le numéro de téléphone gratuit **0800 30 330** qui fonctionne avec une permanence de 9h à 16h. « Le numéro vert est accessible à tout le monde, que ce soit pour avoir des renseignements, pour demander des informations ou une sensibilisation, que l'on soit victime, témoin ou auteur de maltraitance. » Pour tout appel enregistré, un dossier est ouvert. « Nous avons créé une base de données, ajoute Dominique Langhendries, et chaque situation signalée y est immédiatement intégrée, que ce soit une simple demande d'information ou une situation plus complexe.

D'une part, parce qu'il est possible que la personne retéléphone quelques mois plus tard et nous pouvons ainsi rapidement la resituer. D'autre part, parce que cela permet au personnel de toutes les antennes de consulter les dossiers qui ont été ouverts. Enfin, il arrive que des personnes de Bruxelles, par exemple, nous téléphonent parce que c'est le seul numéro qu'elles ont trouvé mais notre action se limite à la Région wallonne. Nous renvoyons alors l'appelant vers l'organisme concerné. Nous ne clôturons jamais un dossier parce qu'il doit pouvoir être rappelé à tout moment, même des mois ou des années plus tard. »

Le respect de la victime

Chacun peut un jour être amené à appeler parce qu'il est inquiet pour un proche, un voisin... « Dans ce cas, nous voyons avec l'appelant ce qu'il peut faire, s'il peut encourager la personne pour laquelle il s'inquiète à nous appeler, explique Pascale Broché, psychologue à l'antenne de Namur. Nous travaillons toujours en concertation avec la personne (éventuellement) maltraitée, jamais contre sa volonté. Plutôt que d'imposer des solutions, la spécificité de notre action repose sur tout un travail d'échanges de manière à trouver les meilleures pistes pour sortir de la situation. Nous essayons de reconstruire un réseau social autour de la personne âgée, nous l'accompagnons dans des démarches qu'elle n'arrive pas à faire elle-même, nous organisons des réunions avec les autres personnes qui gravitent autour d'elle (médecin, assistante sociale...). »

Des personnes qui sont enfermées sans aucune possibilité de prendre un contact, de téléphoner, cela n'existe pas. « Dans 39% des cas, c'est un membre de la famille qui nous contacte, constate Dominique Langhendries. Mais dans 29% des cas (plus d'un appel sur quatre), c'est la personne âgée elle-même qui fait la démarche et ce chiffre est progression (nous étions à 25% l'année passée), ce qui prouve qu'elles connaissent le service et osent appeler. Les appels de professionnels et des amis ou voisins représentent respectivement 15% et 13%. »

« Il arrive, même si c'est rare, que nous découvrions des personnes réellement en danger ou dans des situations extrêmes qui justifient un recours à la police, poursuit Pascale Broché. Dans ce cas, la loi sur la non-assistance à personne en danger est la même pour tout citoyen, que ce soit pour moi, psychologue qui entend l'appel mais n'ai rien vu ni constaté, pour le voisin qui appelle ou pour n'importe quel citoyen. »

Vers un volet pénal

Beaucoup d'initiatives ont déjà été prises sur le plan régional en matière d'aide et de prévention. Cependant, sur le plan fédéral, aucune mesure n'avait encore été prise pour protéger les personnes âgées de la maltraitance. Mais le changement est en marche. La commission de la Chambre a en effet approuvé la proposition de loi déposée par la sénatrice Sabine de Bethune (CD&V) et la députée Sonja Becq (CD&V) visant à « lutter contre la maltraitance et la malnance des personnes âgées et des personnes vulnérables ». Avec ce vote, seront disponibles les outils légaux nécessaires pour pouvoir appréhender la maltraitance, non plus seulement de manière préventive, mais aussi pénalement. Cette proposition de loi concerne, plus généralement, toutes les personnes vulnérables, quelle qu'en soit la raison : âge, maladie, grossesse, diminution physique ou psychique, victimes de sectes.... Elle intervient à plusieurs niveaux :

1. elle prévoit un alourdissement des peines pour ceux qui commettent des faits de maltraitance envers des personnes vulnérables

2. elle supprime l'impunité pénale qui existe pour les délits de vols, extorsions, abus de confiance, escroquerie, tromperie lorsque ces faits ont été commis au sein de la famille sur une personne vulnérable. Ainsi que le démontrent plusieurs études, les cas d'abus financier constituent une grosse part des cas de maltraitance dénoncés

3. elle élargit les exceptions au secret professionnel. Les médecins, les titulaires de professions paramédicales et les dispensateurs de soins sont, par principe, tenus au respect du secret professionnel. En 2000, la loi (art. 458bis du Code pénal) leur avait déjà permis, malgré le secret professionnel, de dénoncer certains faits graves commis sur des mineurs. La nouvelle proposition de loi étend cette possibilité de signalement aux autres catégories de personnes vulnérables - y compris donc les personnes âgées - qui, souffrant d'une diminution d'autonomie pour des raisons physiques et/ou psychiques, sont moins aptes à se défendre

4. elle permet à des associations qui ont en charge la prévention et la **résolution de conflits** au niveau de la famille ou d'institutions d'hébergement de **mener une action en justice** et **assister la personne fragilisée.** ■

Qui contacter ?

En Wallonie : Respect Seniors, 1 Square Arthur Masson – Boîte 2, 5000 Namur, ☎ 081 30 57 43, www.respectseniors.be.
Permanence téléphonique : ☎.0800 30 330 (numéro gratuit), tous les jours ouvrables, de 9 à 12h. et de 13 à 16 h.

A Bruxelles-Capitale : ■ en français : Sepam (service d'écoute pour personnes âgées maltraitées), c/o Infor-Homes, 59 Boulevard Anspach, 1000 Bruxelles, ☎ 02 223 13 43, www.inforhomes-asbl.be ■ en néerlandais : Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling, 76 Lakensestraat, 1000 Brussel, ☎ 02 511 91 20, www.home-info.be

En Flandre : Vlaams Meldpunt Ouderenmis(be)handeling, 24-26 Grotenbergestraat, 9620 Zottegem, ☎ 078 15 15 70, www.meldpuntouderenmishandeling.be