Rapport annuel 2025



RESPECT SENIORS

Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés

0800 30 330

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES **2**
GUIDE DU LECTEUR **9**
INTRODUCTION **10**
CONTEXTE **13**
La lutte contre la maltraitance envers les aînés dans le contexte international et dans le contexte wallon 13
Contexte international 15
Définition 16
Ampleur 17
Lois et politiques 18
Personnes maltraitées et personnes, groupes ou organisations maltraitantes 21
Conséquences de la maltraitance 22
Interventions et défis cliniques 23
Prévention primaire 23
Repérage 24
Suivi de situations 25
Contexte wallon 27
Contexte démographique et institutionnel belge et wallon 27
Définition 29
Ampleur 30
Lois et politiques 31
PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION **33**
Historique 33
Composition 35
Assemblée Générale et Organe d'Administration 35
Equipe 36
Cadre de travail 37
Définition de référence de la maltraitance de l'ASBL Respect Seniors et les différentes formes 38
Les différentes formes de maltraitance 38
Les conséquences 41
Bientraitance et lutte contre la maltraitance : une articulation centrale 41
PRÉSENTATION DES MISSIONS **43**
Un modèle intégré de 4 missions au service d'une politique cohérente de lutte contre la maltraitance des aînés 43
Mission 1 50
Description 50
Numéro d'appel téléphonique gratuit 50
Quoi ? 52
Pour qui ? 52
Par qui ? 53
Accessibilité, horaires et proximité 53
Ou ? 54

Méthodologie 54
Comment ? 55
Outils 57
Mission 2 59
Description 59
Les activités de la mission 2 en détails 60
Informations 62
Présentations de service 62
Conférences 62
Tenues de stand 62
Sensibilisations 63
Actions 64
Ciné-débats 64
Représentations théâtrales « Vieillesse Ennemie ! » 64
Ateliers de réflexion sur les choix pour plus tard 65
Groupes ressources pour aînés 66
Ateliers de réflexion éthique 66
Ateliers de sensibilisation à l'âgisme 66
Mission 3 68
Description 68
Les différents modules de formation 68
Module de base : La maltraitance des aînés, parlons-en ! 68
Modules complémentaires 69
Module - Communication et respect des aînés : quels liens ? 69
Module - Nos représentations : impact et influence. 69
Module - Quand les troubles cognitifs mettent en difficulté nos accompagnements : quel respect pour nos aînés ? 70
Module - Réflexions autour de l'entrée en maison de repos et maison de repos et de soins. 70
Module - Pe(a)nsez nos pratiques : maltraitance envers les aînés, vécu de soignants. Comment construire ensemble un accompagnement respectueux dans un contexte de crise ? 71
Module - Prévenir les situations à risque de maltraitance envers un aîné en identifiant les droits en jeu – Approche réflexive. 71
Module - Vie relationnelle, affective et sexuelle (VRAS) des aînés. 72
Mission 4 73
Description 73
Échange de statistiques 73
Échange d'informations et de bonnes pratiques 74
Veille stratégique 75
Une mission déployée à plusieurs niveaux complémentaires 75
Niveau provincial – L'ancrage dans les réalités locales 76
Niveau régional – La cohérence des pratiques 76
Niveau national – La visibilité, la reconnaissance et le partage intersectoriel 77
Niveau international – L'ouverture et l'innovation 77

Une mission indispensable à une politique cohérente 78
MISE EN OEUVRE CONCRÈTE DES MISSIONS 79
Mission 1 79
Illustrations de l'accompagnement psychosocial au travers de six situations 79
Situation de l'antenne du Brabant Wallon 79
Situation de l'antenne du Hainaut Occidental 83
Situation de l'antenne du Hainaut Oriental 87
Situation de l'antenne de Liège 91
Situation de l'antenne du Luxembourg 96
Situation de l'antenne de Namur 101
Enjeux rencontrés dans les différentes situations 105
Spécificité de l'accompagnement de Respect Seniors 112
À retenir 119
Mission 2 122
Axe régional 123
Trois dates clés 123
15 juin – Journée internationale de lutte contre la maltraitance des aînés 123
1er octobre – Journée mondiale des personnes âgées 124
10 décembre – Journée internationale des droits humains 125
Des événements récurrents 126
Journée internationale des droits des femmes - 8 mars 126
Semaine de l'intergénération (Entr'âges) - du 22 au 29 avril 126
Festival Les Solidarités – dernier weekend d'août 126
Semaine des Aidants-Proches - du 29 septembre au 5 octobre 127
Semaine de la Santé Mentale (CRéSaM) - du 7 octobre 2025 127
Semaine Mortelle - du 3 novembre au 9 novembre 127
Semaine du Ruban blanc - du 25 novembre au 6 décembre 127
Des activités ponctuelles et opportunités de terrain 128
Participation à des événements associatifs ou grand public 128
Interventions lors de journées d'étude, colloques ou conférences ; 128
Rencontres avec des réseaux professionnels et institutionnels ; 129
Les salons récurrents 129
Axe provincial – Une présence de proximité au cœur des territoires 130
Brabant Wallon 130
Hainaut Occidental 131
Hainaut Oriental 132
Liège 132
Luxembourg 133
Namur 133
Synthèse 134
Mission 3 136
Axe régional 136
Focus secteur du domicile 136
Interventions auprès des futurs professionnels en Région Bruxelloise 138

Formation pour les professionnels de la FASD 138
Axe provincial – Une offre de formation ancrée dans les réalités de terrain 140
Brabant Wallon 140
Hainaut Occidental 141
Hainaut Oriental 141
Liège 142
Luxembourg 143
Namur 143
Synthèse 144
Mission 4 147
Axe régional et international 147
Participation au comité d'expertise et au colloque d'Unia – 19 novembre (et comité d'experts du 2 décembre) 147
Agismomètre : un outil collectif de sensibilisation à l'âgisme et à ses liens avec la maltraitance 147
Festival des Solidarités : stand associatif et Radio des Solidarités 148
Rencontre en visioconférence avec le service luxembourgeois SIMPA 148
Participation aux XXVIèmes Journées Itinérantes Francophones d'Éthique des Soins de Santé (JIFESS) – 22 et 23 mai 2025 149
Renforcement des liens avec le secteur de l'aide à domicile 149
Contribution à l'amélioration de la prise en charge des violences sexuelles envers les aînés 150
Axe provincial – Plateformes "Respect Vieillissement" et dynamiques de réseau 151
Les plateformes "Respect Vieillissement" 151
Autres dynamiques provinciales de réseau 152
Brabant wallon 152
Hainaut occidental 153
Hainaut oriental 153
Liège 153
Luxembourg 154
Namur 154
Contributions à des publications 154
STATISTIQUES **158**
Mission 1 158
Profil du premier appelant 164
Lien avec l'aîné 164
Provenance géographique du premier appelant 167
Profil de l'aîné décrit comme « victime » 169
Sexe de la victime 169
Âge de la victime 171
Milieu où s'exerce la maltraitance 173
Zone géographique de la victime 177
« Auteur désigné » 180
Formes de maltraitance évoquées lors des appels 184
Pratiques psychosociales 187

Mission 2 189
Méthodologie de collecte des données 189
Données globales 2025 190
Types d'activités en fonction du nombre de séances, de participants et de la durée d'intervention 190
Types d'activités en fonction du nombre de séances, de participants et de la durée d'intervention 193
Types d'activités en fonction des publics cibles 195
Répartition des activités par antenne 197
Mission 3 199
Méthodologie de collecte des données 200
Données globales 2025 201
Evaluation des formulaires 206
Méthodologie de recueil des évaluations 207
Données globales 2025 (partie évaluation) 207
Répartition des contenus de formation dans les évaluations 208
Profils des répondants 209
Effets perçus des formations sur les pratiques professionnelles 211
Freins perçus aux changements envisagés et limites de mise en œuvre 215
Mission 4 217
Le travail en réseau en quelques chiffres 217
SOUTIEN AUX MISSIONS 218
Formations continues 219
Réunions cliniques 219
Supervisions cliniques 220
Regards croisés 220
L'outil EN MAINS Respect Seniors 221
Le bilan de la situation 222
Le triangle éthique de Respect Seniors 222
Soutien juridique par Droits Quotidiens 224
Participations à des colloques, séminaires, etc. 224
Groupes de travail internes 224
Analyse de la demande 225
Formulaire d'évaluations 226
COMMUNICATION EXTERNE : informer, sensibiliser et orienter 227
Le site internet : un portail d'information en évolution 228
Analyse des données de fréquentation (Google Analytics) 229
Acquisition des utilisateurs 229
Évolution mensuelle de la fréquentation 230
Répartition géographique des utilisateurs 231
Profil des utilisateurs 232
Comportements de navigation 233
Canaux d'acquisition 233
Sources d'acquisition 234

Engagement 235
Pages et écrans 235
Page de destination 238
Evénements 241
Les réseaux sociaux : un levier stratégique au coeur de la communication numérique 245
LinkedIn, un canal privilégié pour les professionnels 246
Facebook : un réseau social de visibilité et de rencontre entre les publics 248
Passages dans la presse et média 253
RESPECT SENIORS VU PAR SES PARTENAIRES 265
Donner la parole au réseau : une démarche d'évaluation et de réflexion 265
Méthodologie 266
Principaux enseignements 266
Un service identifié, mobilisé et reconnu dans la durée 267
Une plus-value fondée sur l'articulation des missions 267
Proximité, accessibilité et ancrage territorial 268
La neutralité : un pilier central de la confiance 268
Des points d'attention exprimés dans le contexte de transition 269
Un éclairage au service des recommandations 269
BILAN : SYNTHÈSE DU PLAN D'ACTION 2025 270
Un focus stratégique sur les professionnels du domicile 270
Actions réalisées 270
Enjeux du domicile 270
Une réponse concrète aux recommandations du COMAC 271
Une visibilité accrue des missions et des activités 271
Actions menées 271
Résultats attendus 271
Un renforcement méthodologique et institutionnel 272
Principales réalisations 272
Renforcement de la gouvernance associative 272
Évaluation 272
PERSPECTIVES 273
CONCLUSIONS 275
CONSTATS ET ENSEIGNEMENTS 275
PERSPECTIVES ET RECOMMANDATIONS 277
REMERCIEMENTS 280

GUIDE DU LECTEUR

Ce rapport annuel présente les **activités menées par Respect Seniors en 2025** ainsi que les **principaux enseignements** qui en découlent. Il s'adresse aux partenaires institutionnels, aux professionnels, aux décideurs et à toute personne intéressée par la lutte contre la maltraitance des aînés.

Le document s'organise autour de plusieurs parties complémentaires :

- **Le contexte international et wallon**, qui situe les enjeux de la lutte contre la maltraitance des aînés.
- **La présentation de Respect Seniors**, de son cadre de travail et de ses quatre missions.
- **La mise en œuvre concrète des missions**, illustrée par des actions, projets et situations d'accompagnement.
- **Les statistiques d'activité**, qui permettent d'objectiver les réalités rencontrées et l'évolution des demandes.
- **Les actions de soutien aux missions et de communication**, qui contribuent à la qualité et à la visibilité du dispositif.
- **Le regard des partenaires**, recueilli à travers une démarche d'évaluation.
- **Le bilan, les perspectives et les recommandations**, dans un contexte marqué par la transition des missions vers l'AVIQ.

L'ensemble du rapport met en évidence la complémentarité des missions de Respect Seniors et la manière dont elles se renforcent mutuellement au service des aînés, de leurs proches et des professionnels.

INTRODUCTION

Le rapport annuel 2025 de Respect Seniors s'inscrit dans un **contexte sociétal** marqué par le vieillissement croissant de la population, mais également par la persistance d'**un phénomène encore largement invisibilisé** : la maltraitance envers les aînés. Cette situation rappelle combien la lutte contre la maltraitance constitue un enjeu collectif majeur, qui doit être davantage mis en lumière dans le débat public, institutionnel, politique et scientifique.

À travers ce document, l'association ne se limite pas à rendre compte des activités menées au cours de l'année écoulée. Elle propose une lecture structurée des réalités de terrain, des évolutions observées et des réponses développées pour faire face à des situations souvent complexes, évolutives et multifactorielles.

Ce rapport est enrichi **par le regard scientifique et international** porté par Marie Beaulieu, spécialiste reconnue des questions de maltraitance envers les aînés.

Depuis plus de quinze ans, Respect Seniors a construit un dispositif spécifique, fondé sur une approche globale de la lutte contre la maltraitance. Ce modèle repose sur l'**articulation étroite des quatre missions** : l'accompagnement des situations, la sensibilisation et la prévention, la formation des professionnels, ainsi que le travail en réseau. Cette articulation constitue bien plus qu'une organisation interne : elle représente une condition essentielle d'efficacité, en reliant les réalités vécues par les aînés aux pratiques professionnelles et aux dynamiques institutionnelles.

Les données présentées dans ce rapport, issues notamment des situations relayées notamment via notre permanence téléphonique **0800 30 330** , ne prétendent pas mesurer de manière exhaustive l'ampleur de la maltraitance envers les aînés en Wallonie. Elles reflètent les situations rapportées à Respect Seniors. Néanmoins, elles offrent des **repères essentiels** pour en comprendre les formes, les évolutions et les enjeux. Elles mettent en évidence la nécessité d'une approche fine, contextualisée et évolutive.

Les situations rencontrées **rappellent que la lutte contre la maltraitance ne peut se passer d'une réflexion sur la bientraitance**. Celle-ci repose sur la capacité à prendre en compte le point de vue, le ressenti et les choix de la personne âgée. Cette exigence traverse l'ensemble des pratiques développées par les équipes et fait partie intégrante de la méthodologie développée par Respect Seniors.

Ce rapport met également en lumière le rôle central des intervenants psychosociaux, dont **l'expertise se construit au croisement des missions**, dans l'analyse des situations, la pratique réflexive et le travail en réseau. **L'accompagnement de dizaines de milliers de situations depuis 2009** permet aujourd'hui à Respect Seniors d'avoir développé une

expertise reconnue par ses partenaires et son réseau, nourrie par les réalités du terrain et les échanges avec les acteurs du secteur.

L'organisation du rapport reflète cette approche. Il s'articule autour de **deux axes complémentaires** : un axe régional, qui présente les missions dans leur cohérence globale, et un axe provincial, qui rend compte de leur mise en œuvre concrète au plus près des réalités territoriales.

Cette structuration illustre la manière dont les différentes missions se nourrissent mutuellement. Les situations d'accompagnement permettent d'affiner les contenus de prévention et de formation, tandis que **les échanges de réseau et les espaces de concertation contribuent à réduire les zones grises entre les secteurs d'intervention**. Ce travail doit continuer à être soutenu et renforcé. Les illustrations cliniques témoignent de cette complexité, souvent située à la croisée de plusieurs secteurs d'intervention. Dans cette perspective, les plateformes « *Respect Vieillissement* » constituent des leviers essentiels pour soutenir une compréhension partagée des enjeux et favoriser une meilleure coordination des pratiques.

L'année 2025 s'est terminée par une annonce de transition. À la fin de 2026, les missions et l'équipe de Respect Seniors seront intégrés à l'AVIQ. Cette nouvelle étape de la lutte contre la maltraitance des aînés et de la promotion de leur bientraitance constitue une nouvelle étape qui dépasse largement une réorganisation administrative.

Elle pose une question centrale pour les **acteurs publics et politiques** :

Comment faire évoluer un dispositif reconnu pour son efficacité, son expertise et sa proximité avec le terrain, sans en altérer les fondements ?

Dans ce contexte, ce rapport annuel de 2025 ne constitue pas uniquement un outil de restitution. Il se veut également un **support d'analyse et d'aide à la décision**. Il met en évidence les conditions qui ont permis le développement d'un modèle cohérent et opérationnel, ainsi que les éléments essentiels à préserver pour garantir la continuité et la qualité des actions menées.

À ce titre, il invite à porter une attention particulière à ce qui fait la spécificité du dispositif de Respect Seniors : **l'articulation des missions**, la posture de neutralité, l'ancrage territorial et l'expertise des intervenants. **Cette expertise**, développée au fil de près de vingt années d'existence et de l'accompagnement de dizaines de milliers de situations, **fait aujourd'hui de Respect Seniors une initiative singulière au regard des dispositifs existants** en Belgique et à l'international.

Enfin, Respect Seniors souhaite rappeler que la lutte contre la maltraitance des aînés est une responsabilité collective. Parce que le vieillissement nous concerne toutes et tous, la

vigilance, l’écoute et le respect des droits des aînés constituent des enjeux qui nous engagent collectivement. **Il y a une certitude : à chaque jour, nous vieillissons d'un jour**. À moins d'un accident de parcours, nous serons toutes et tous à un moment donné, une personne âgée. **Se préoccuper des aînés, c'est se préoccuper non seulement de tout un chacun, mais c'est aussi se préoccuper de soi.**

CONTEXTE

La lutte contre la maltraitance envers les aînés dans le contexte international et dans le contexte wallon

Contexte international réalisée par Marie Beaulieu



Marie Beaulieu Ph. D., membre de la Société Royale du Canada, est professeure retraitée et associée de l'École de Service social de l'Université de Sherbrooke et chercheuse affiliée au Centre de recherche sur le vieillissement du Centre de santé et de services sociaux de l'Estrie-Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke. Elle est l'une des 50 leaders mondiaux identifiés par l'ONU dans le Cadre de la Décennie pour un vieillissement en bonne santé 2021-2030. De 2010 à 2022, elle fut titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées; elle y est maintenant chercheure associée. De 2017 à 2023, elle a co-dirigé un centre collaborateur de l'OMS traitant des environnements amis des aînés – lutte contre la maltraitance.

La maltraitance envers les aînés fait l'objet d'une **reconnaissance sociale depuis le début des années 1970**. Deux premières publications scientifiques balisent ce champ ayant des composantes politiques, pratiques et scientifiques. Le premier article, publié par Stannard en 1973, pose la maltraitance comme un **enjeu rencontré dans le difficile travail de proximité** (nommé « sale travail » dans le titre de l'article) auprès des aînés en milieu d'hébergement. Fait intéressant, la maltraitance y est d'emblée abordée comme un **enjeu systémique devant être traité comme un problème social**. Le second article, écrit par Burnston en 1975, comportant aussi un titre provocateur, traite du « tabassage des mémés » (granny battering). Publié dans une revue médicale, ce court entrefilet relate l'importance de **bien cerner, en urgence hospitalière, la nature des blessures physiques des aînés** s'y présentant. N'auraient-ils pas été violentés par des proches ? En somme, Stannard pave la voie à un regard sur la maltraitance en hébergement alors que Burston incite à **questionner les conditions de vie des aînés à domicile**. Depuis, la réflexion et l'action se penchent sur les violences et les négligences envers les aînés, **peu importe le lieu où ils se trouvent**.

La lutte contre la maltraitance des aînés peut être abordée sous différents angles. Anetzberger (2018) identifie **sept approches** qui mènent à poser le problème de la maltraitance et à y répondre. Elle nomme, dans l'ordre, que la maltraitance constitue à la fois un **problème social** (et non un problème de la sphère privée), un **syndrome gériatrique**, un **aspect de la violence intra-familiale**, un **enjeu de lutte et de reconnaissance pour les associations d'aînés**, un **crime** (donc inscrit dans un code pénal ou criminel, selon les pays), une **violation des droits humains** et un **enjeu de santé publique**. Au sein d'un même État ou pays, ces diverses approches sont susceptibles de se croiser, de se chevaucher générant par moment une **réponse renforcée par leur synergie** ou encore engendrant des **creux juridiques, politiques, pratiques ou organisationnels** par leur manque d'articulation entre elles. Néanmoins, retenons que chaque approche mène à une **conception de la maltraitance**, qu'elle soutient l'adoption de politiques, de lois et de cadres juridiques et qu'elle sert de **socle aux pratiques**.

Plusieurs arguments concourent à l'urgence de porter un regard plus approfondi sur la maltraitance des aînés. Le premier, souvent évoqué, concerne les **transformations démographiques mondiales** où concourent deux tendances. D'abord, l'espérance de vie des aînés augmente, notamment en raison des progrès de la médecine. Ensuite, le poids démographique des aînés s'accroît par un moins grand renouvellement des générations qui les suivent. La simple présence d'un plus grand nombre d'aînés ira de pair avec une **augmentation du nombre brut (et non de la proportion) des cas de maltraitance**. Le monde connaît une transformation démographique majeure : la population des 60 ans et plus devrait doubler d'ici 2050, passant de 900 millions en 2015 à environ 2 milliards. En 2017, ils représentaient déjà 13 % de la population mondiale, un chiffre en hausse de 3 % par an. D'ici 2050, tous les continents sauf l'Afrique compteront plus d'un quart des aînés. Les 80 ans et plus devraient passer de 137 millions en 2017 à 425 millions en 2050, et atteindre près d'un milliard en 2100 (rapport de l'ONU, 2023). En fait, les changements démographiques risquent d'augmenter les **violations aux droits humains** par conséquences directes de l'âgisme et du capacitisme (Mendonça Lima et coll., 2025). Le second argument fréquemment allégué concerne l'urgence de se pencher sur la maltraitance envers les aînés, puisque l'attention publique tout comme l'état des connaissances et des pratiques souffrent d'un important **décalage en comparaison avec la maltraitance envers les enfants ou encore la violence conjugale** (Dong et al., 2009 ; Storey, 2020).

La maltraitance envers les aînés est souvent traitée de pair avec **l'âgisme**, un terme posé par l'Américain Butler en 1969 pour décrire la **discrimination, la ségrégation et le mépris envers les aînés**. L'âgisme ambiant et inconscient dans moult sociétés occulterait l'attention donnée aux aînés, ce qui contribue à les **invisibiliser socialement** et à porter peu d'attention à la maltraitance qu'ils subissent. En 2021, la lutte contre l'âgisme devient une **priorité de l'Organisation mondiale de la santé (OMS)** qui la définit comme étant « Les stéréotypes (la façon d'envisager l'âge), les préjugés (ce qu'inspire l'âge) et la discrimination (la façon de se

comporter), dont on est soi-même victime ou dont autrui est victime en raison de l'âge » (OMS, 2021).

L'OMS, en 2021, rappelle l'urgence de : « mettre rapidement en œuvre des stratégies efficaces de lutte contre l'âgisme, un problème qui a des effets négatifs sur l'état de santé, est source d'isolement social et de décès précoces et coûte des milliards de dollars aux pays ». Autrement formulé, **l'âgisme constitue un terreau fertile à la maltraitance**. Pas étonnant donc, tel que présenté dans ce rapport d'activités de 2025, que Respect Seniors intègre la lutte contre l'âgisme dans ses 4 missions notamment, ses activités de sensibilisation (mission 2) et de formation (mission 3). Des États et pays, dont entre autres le Québec, vont jusqu'à poser l'âgisme comme un type de maltraitance, car les personnes qui expérimentent de l'âgisme à leur endroit se disent maltraitées. Ce faisant, l'âgisme constitue à la fois un **contexte propice à la propagation de la maltraitance et une manifestation même de cette maltraitance**.

Dans le champ de la lutte contre la maltraitance, il importe de s'émanciper d'une conception âgiste visant à considérer tout aîné comme étant inéluctablement vulnérable et incapable, donc nécessitant une protection. Les aînés, dans leur singularité, sont des **adultes capables d'auto-détermination jusqu'à preuve du contraire**. Néanmoins, tout aîné, à l'instar de tout adulte ou tout enfant, est susceptible de se retrouver en situation temporaire ou permanente de vulnérabilité, d'où l'importance de prévoir des **mécanismes de protection sociale** et de s'interroger sur leur déploiement effectif tant pour les personnes visées, leurs proches et les personnes responsables de ces services.

Finalement, impossible d'oublier la crise sanitaire et sociale de la maladie COVID-19 qui a jeté un **coup de projecteur sur la maltraitance des aînés**. Les droits des aînés ont été questionnés et ont soulevé la question du droit à l'autodétermination ainsi que l'impact de mesures liberticides au nom de la protection des personnes identifiées comme étant les plus vulnérables. Une profusion d'articles et d'éditoriaux ont été publiés témoignant d'une vaste réflexion sur la place des aînés dans les diverses sociétés, sur leur possibilité d'exercer leur propre agentivité, bref une **relecture de nos sociétés sous le prisme de l'âgisme**.

Le présent chapitre comprend deux parties. D'abord, un **tour d'horizon du contexte international de lutte contre la maltraitance des aînés** puis une section propre à la **Wallonie**.

Contexte international

Pour poser le contexte international, **six avenues sont empruntées** : la **définition de la maltraitance**, son **ampleur**, ses **assises légales et politiques**, ce qui est connu des **aînés maltraités et des gens, groupes ou organisations qui les maltraitent**, les **conséquences de la maltraitance** ainsi que les **interventions et les défis cliniques pour la contrer**.

Définition

Généralement, une définition de la maltraitance comprend **deux parties** : un **exposé du problème** suivi d'un **nombre varié de types et de formes** que peut revêtir la maltraitance.

C'est en 2002, que l'OMS adopte une **première définition dite internationale** de la maltraitance envers les aînés dans le cadre d'une réunion regroupant des experts de divers horizons à Toronto. La définition va comme suit :

« **Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée, se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause du tort ou de la détresse chez une personne aînée.** » (Traduction libre, World Health Organization, 2002).

Cette maltraitance peut être de nature **physique, psychologique/émotionnelle, sexuelle, financière** ou être une **manifestation de négligence intentionnelle ou non intentionnelle**. Cette définition proposée par l'OMS est la plus largement adoptée au monde (Harbison, 2016, Mikton et al., 2022), bien qu'elle soit sujette à des **nuances et à des évolutions** selon les cultures, les politiques, les pratiques et les connaissances.

Dans certains états, tel le Québec, la définition de la maltraitance est reconnue comme **évolutive** et nécessitant des **apports concertés entre diverses parties prenantes** tels le politique, l'administratif gouvernemental responsable des politiques publiques, des lois et règlements, des acteurs de terrain, des chercheurs et des aînés. Depuis 2015, cela mène à la production d'une **définition et d'une terminologie en constante transformation** (Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées et coll., 2022).

Selon Hall et coll. (2016), les principales dissemblances entres les définitions concernent **l'intentionnalité ou non de la maltraitance**, la **répétition des actions**, la **relation de confiance**, les **conséquences** ainsi que la **vulnérabilité**.

La définition promue par l'OMS a évolué. Ce faisant, celle exposée sur son le site Internet, en février 2026, va comme suit : « La maltraitance des personnes âgées consiste en un **acte unique ou répété**, ou en l'**absence d'intervention appropriée**, dans le cadre d'une **relation censée être une relation de confiance**, qui entraîne des **blessures ou une détresse morale** pour la personne âgée qui en est victime. Ce type de violence constitue une **violation des droits humains** et englobe les **violences physiques, sexuelles, psychologiques ou morales** ; les **abus matériels et financiers** ; l'**abandon** ; le **défaut de soins** ; et l'**atteinte grave à la dignité ainsi que le manque de respect**. » (OMS, sans date).

En sus des types de maltraitance énumérés par l'OMS, plusieurs autres types sont considérés dans diverses juridictions. Par exemple, un récent recensement des définitions en vigueur dans les 10 provinces et 3 territoires du Canada a révélé que sont aussi considérés

comme de la maltraitance : la **cruauté mentale**, l'**utilisation irresponsable de médicaments** (surmédication, privation de médicaments), l'**humiliation**, l'**intimidation**, la **censure**, l'**invasion de la vie privée**, le **refus d'accès à de la visite**, la **violation des droits de la personne et les droits civils**, l'**auto-négligence** et des **formes de violence spirituelle, religieuse ou culturelle** (Beaulieu et St-Martin, 2022). La définition de la maltraitance étant **culturellement sensible**, peut amener, par exemple, à y inclure la sorcellerie dans certains pays d'Afrique (Rouamba et coll, 2023) ou le manque de piété filiale dans des pays asiatiques.

Finalement, la définition de la maltraitance est amenée à varier selon qui la pose. Une recension systématique de portée internationale sur la façon dont les aînés conceptualisent la maltraitance note un **important écart entre les définitions institutionnelles et la perception des aînés** (Killick et coll, 2015). Ces derniers y intègrent des **thématiques sociales** telles l'âgisme, la solitude et les crises ou démantèlements au sein des familles. En contexte de soins, plusieurs aînés attribuent la maltraitance aux **organisations plutôt qu'aux soignants** (Mysyuk et coll, 2015). La maltraitance résulterait alors d'un **manque de planification organisationnelle**, se caractérisant par des **lacunes en formation et supervision** ainsi qu'une **surcharge de travail des employés**.

Ampleur

Il est difficile d'obtenir un portrait fiable de la prévalence de la maltraitance. La qualité des données constitue un **enjeu récurrent** puisqu'elle repose sur l'usage d'**instruments de mesure fiables et validés**. **Deux modes de collecte** ou de consignations des données sont plus largement mobilisés. D'abord, les **enquêtes populationnelles**, auprès d'un échantillon représentatif, s'appuient habituellement sur des **informations autorévélées** par les personnes ayant subi de la maltraitance ou par des témoins de ces situations. Ensuite, des prévalences sont estimées à partir de **données administratives ou opérationnelles**, tirées de l'application de lois ou politiques ou encore tirées des **bilans d'activités de divers organismes** publics, privés ou sans but lucratif de soins, de services, de sécurité publique ou autres.

Sans surprise, les **enquêtes populationnelles de maltraitance autorévélées par les aînés** (rarement par des témoins, sauf dans les milieux d'hébergement pour aînés), sont notoirement **plus fiables que les statistiques produites avec les données opérationnelles** rendant compte de l'application de lois ou politiques ou encore tirées des activités d'organismes divers. Notamment, les enquêtes populationnelles permettent de **consigner des situations n'ayant pas fait l'objet de demande d'aide formelle, de signalement ou de plainte**. Cela n'exclut en rien que les répondants à une enquête populationnelle puissent omettre, volontairement ou non, de rapporter certaines situations. Les statistiques tirées de l'application de lois ou politiques ou encore de la fréquentation à divers organismes permettent, lorsque clairement consignées, de faire un état des situations connues soit à la

suite d'une demande d'aide, d'un repérage, d'un signalement ou d'une plainte. Appliqué au contexte wallon, cela comprend un risque de comptabilisation répétée d'une même situation, si un aîné a, par exemple, fait appel à Respect Seniors, à la police et à d'autres services.

À l'international, une **méta-analyse de toutes les enquêtes de prévalence jugées statistiquement solides** indique un **taux de prévalence de 15.7%** de la maltraitance envers les personnes aînées vivant dans la communauté au cours de l'année précédant la collecte de données (Yon et coll., 2017). Cela équivaut à **une personne aînée sur six** qui est maltraitée par année à travers le monde. La **maltraitance psychologique** est la plus souvent rapportée (11.6%), suivie de la **maltraitance financière** (6.8%), de la **négligence** (4.2%), de la **maltraitance physique** (2.6%) et de la **maltraitance sexuelle** (0.9%).

Il est reconnu complexe et difficile d'obtenir un **taux de prévalence fiable dans les maisons de repos et de soins**, notamment parce que la plupart des aînés y résidant présentent des capacités limitées de participer à une enquête (McDonald et coll., 2012). Une méta-analyse d'études basées sur des entretiens réalisés auprès d'employés de milieux de vie et de coins collectifs pour aînés indique que **64.2% d'entre eux auraient admis avoir commis un geste de maltraitance** durant l'année précédant la collecte de données (Yon et coll., 2018). Tout comme à domicile, la **maltraitance psychologique** est la plus fréquemment rapportée (32.5%). Elle est suivie par la **négligence** (12.0%), la **maltraitance physique** (9.3%) et **sexuelle** (0.7%). Néanmoins, le petit nombre d'études incluses dans cette méta-analyse en limite la **fiabilité et la généralisation des résultats**.

Lois et politiques

Cette sous-section sur les **principaux cadres politiques et légaux internationaux** est délibérément relatée en ordre chronologique afin de montrer la **progression des priorités et des engagements au fil du temps**.

En 1997, lors d'une rencontre scientifique de l'International Association of Gerontology and Geriatrics, en Australie, un groupe de chercheurs formaient l'**International Network for the Prevention of Elder Abuse (connu sous l'acronyme INPEA)**. C'est à ce réseau, toujours actif, que l'on doit la **Journée mondiale de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées**, reconnue par l'Organisation des Nations Unies, qui a lieu le **15 juin 2006**.

En 2002, l'ONU inclut dans le **Plan d'action international de Madrid sur le vieillissement** (ONU, 2002) les thèmes de « l'abandon, des mauvais traitements et de la violence ». Tous les 5 ans, l'ONU organise une rencontre où les pays font état de la **progression de leurs politiques et pratiques** en lien avec ce Plan.

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 aînés. Cet article définit

toute une gamme de **droits civils, politiques, économiques et sociaux** pertinents pour les aînés, 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'Organisation des Nations Unies (ONU), à New York, crée un **groupe de travail non limitée sur le vieillissement** qui se réunit annuellement. Y sont conviés les pays membres de l'ONU, les grands organismes de défense des droits des personnes et la société civile composée d'organismes non gouvernementaux reconnus par l'ONU (dont bon nombre d'associations d'aînés). Son rôle est d'**examiner le cadre international des droits des aînés sous l'angle des droits de l'homme**. Ce groupe étudie notamment la possibilité de mettre en œuvre une **convention internationale des droits des aînés**. Dès 2017, la maltraitance a été l'un des premiers thèmes à y avoir été traitée. En 2023, une résolution est adoptée afin de débuter une autre phase de travaux. Un nouveau comité plus opérationnel s'investit dans le développement d'un **outil contraignant**, telle une convention internationale des droits des aînés. Les travaux, menés à l'ONU de Genève, sont en cours.

En 2011, la **Convention des Nations Unies relative aux droits des Personnes Handicapées (CDPH)** évoque les besoins de la population vieillissante dans son préambule et dans son article 25.

En février 2014, le **Conseil de l'Europe** (rédacteur de la Convention européenne des droits de l'homme) adopte une **recommandation sur la promotion des droits de l'homme des aînés**.

En 2014, l'ONU nomme une **experte indépendante chargée de promouvoir l'exercice des droits des personnes âgées** et d'analyser l'incidence de la mise en œuvre du Plan de Madrid. L'Experte indépendante présente **cinq constats internationaux au sujet de la maltraitance** : l'**invisibilité du phénomène**, le **manque de données fiables**, le **rôle des gouvernements dans les stratégies de prévention et d'intervention** et la **nécessité de plans d'action dédiés** (Kornfeld-Matte, 2016). Trois sujets prioritaires sont dans la mire de l'actuelle experte indépendante, Madame Claudia Mahler, dont celui de la **maltraitance envers les personnes aînées**, pour lequel elle a produit un rapport en 2023. Elle y indique notamment

> « *L'accès à des services essentiels multisectoriels de qualité est indispensable à la sécurité, à la protection et au rétablissement des personnes âgées. Sur les 133 pays interrogés en 2014, seul un tiers a indiqué disposer de services de protection des adultes chargés d'aider les personnes âgées dans le besoin. À l'échelle mondiale, les prestataires de services accordent moins d'importance aux questions liées aux personnes âgées qu'à la protection de l'enfance et aux services médico-légaux pour les victimes de violence sexuelle et fondée sur le genre. Si les personnes âgées victimes*

de maltraitance peuvent bénéficier des services existants de lutte contre la violence familiale et la violence fondée sur le genre, ceux-ci peuvent ne pas être adaptés à leurs besoins particuliers, en particulier en ce qui concerne les femmes âgées. » (Mahler, 2023)

Ces propos de Mahler rappellent d'abord l**'importance de services spécifiquement dédiés à la lutte contre la maltraitance envers les aînés** et soulignent aussi **le danger de les incorporer dans des structures servant d'autres publics où elles risquent de ne pas recevoir des services adaptés à leurs conditions, leurs besoins**.

En 2017, l'Assemblée Parlementaire du Conseil de l'Europe (APCE) a adopté une **Résolution consacrée aux droits humains des aînés et à leur prise en charge intégrale**.

Malgré toutes ces étapes franchies depuis plus de 20 ans, en 2022, une **enquête de type priorité globale menée sur la scène internationale** révèle que la **lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées** a toujours du mal à être reconnue comme une **priorité politique globale**. Cela serait dû à la **complexité du problème**, à l'**âgisme ambiant**, au **manque de sensibilisation et de prévention tant du grand public que des professionnels engagés à la contrer**, aux **doutes persistants sur sa prévalence** et au fait que, pour certains acteurs, ce problème semble **insoluble** (Mikton et coll., 2022).

En dépit de ce constat sur les enjeux rencontrés, en 2022 toujours, à la suite d'une **vaste enquête** auprès de divers acteurs engagés dans la lutte contre la maltraitance, l'OMS publie **5 priorités pour prévenir et répondre à la maltraitance des aînés**, priorités qui sont intégrées à la **Décennie pour un vieillissement en bonne santé (2021-2030)** de l'ONU (WHO, 2022) :

- Combattre l'âgisme ;
- Produire des données plus nombreuses et de meilleure qualité sur la prévalence et sur les facteurs de risque et de protection ;
- Développer et mettre en œuvre à grande échelle des solutions rentables ;
- Établir un dossier d'investissement pour traiter le problème ;
- Recueillir des fonds pour lutter contre ce problème

De plus, l'OMS avec divers partenaires a entrepris en 2021-2022, une **vaste mega-map (inventaire critique et appréciatif des recensions sur l'ampleur, les déterminants, les conséquences et les interventions visant à contrer la maltraitance)** (Mikton et coll., 2022). On réalise rapidement que **rares sont les interventions scientifiquement validées**.

Finalement, une équipe dirigée par l'OMS, publie en 2024 un **article scientifique prônant que soit développé un accélérateur d'intervention visant à prévenir et à réagir face aux situations de maltraitance envers les aînés** (Campo-Tena et coll., 2024). Sur **101**

interventions documentées scientifiquement, seules **89 furent identifiées comme prometteuses** dont la majorité visant les personnes maltraitées ou pouvant potentiellement l'être, ce qui témoigne de l'**importance de valider les interventions auprès des aînés maltraités**. De plus, cela montre que les **interventions auprès des personnes, groupes ou organisations maltraitantes nécessitent plus d'attention**. Ces interventions validées auprès des aînés maltraités, principalement menées aux **États-Unis**, prennent place dans des milieux de soins ou des centres sis au sein des collectivités. Le peu d'intervention validées ne doit pas mener à conclure qu'il y a peu d'interventions auprès des aînés maltraités. Il faut plutôt y voir des déficits dans les évaluations des interventions, considérant que les divers services qui offrent des interventions sont financés pour dispenser des services et non pour mener de la recherche. Ce faisant, ils documentent peu ou pas leurs actions à des fins évaluatives.

Personnes maltraitées et personnes, groupes ou organisations maltraitantes

Il serait **futile et onéreux en temps** de chercher à brosser un **portrait clair et nuancé de l'aîné maltraité ou de la personne, du groupe ou de l'organisation maltraitante**. En fait, il existe **de nombreux profils**.

En raison de sa **nature complexe et multifactorielle** (Roberto, 2016), la compréhension de la maltraitance envers les aînés demande le recours à une **approche systémique** où sont appréciés à la fois les **éléments propres à l'aîné**, identifiée comme étant les « **facteurs intrinsèques** », et les **éléments environnementaux et contextuels**, appelés également « **facteurs extrinsèques** ».

Les deux tableaux qui suivent sont tirés de Beaulieu et coll. (2018) **publiés** dans le **Rapport québécois sur la violence** où les facteurs sont classés selon la **robustesse des données scientifiques contemporaines**. Le premier tableau réfère aux **connaissances sur la maltraitance survenant à domicile** et le second sur celle survenant en **milieu d'hébergement**.

Tableau 2 - Facteurs de risque de la maltraitance

	Propres à la personne maltraitée (facteurs intrinsèques)	Propres à l'environnement (facteurs extrinsèques)

Facteurs à forte validité	• Démence [32,36,37,39];
	• Faible revenu [32].
		• Isolement social et faible réseau social [31,32,34,36,37];
		• Partage de son milieu de vie [32,36,37,40];
		• Caractéristiques de la personne maltraitante :
		  ◦ Problème de santé mentale;
		  ◦ Hostilité;
		  ◦ Dépendance à l'alcool;
		  ◦ Dépendance envers la personne aînée [36,37];
		  ◦ Stress et fardeau associé au rôle d'aidant [32];
		  ◦ Pertes cognitives et démence [32].

Facteurs possibles	• Genre (femme) [32,36,37]; • Traits de personnalité (hostilité, stratégie d'adaptation passive ou d'évitement) [36,37]; • Ethnie [32,36,37,39]; • Âge [32]; • État civil [32]; • Niveau d'éducation [32].	• Vivre seul [32,34]; • Lien relationnel entre la personne maltraitée et la personne maltraitante (conjoints) [36,37].
Facteurs contestés	• Incapacités sur le plan physique, faible état de santé [32,36,37].	S. O.

Tableau 3 - Facteurs de risque en milieu d'hébergement

Facteurs associés à l'organisation du milieu	• Manque ou pénurie de personnel [10,45–47]; • Lourdeur de la tâche de travail empêchant les professionnels de donner des soins de qualité dans un temps suffisant [48–50].
Facteurs associés aux membres du personnel	• Connaissances inadéquates et formations limitées [10,45,51]; • Problèmes personnels, dont un historique de violence domestique, de santé mentale, de consommation de drogues ou d'alcool [45,51]; • Stress, fatigue émotionnelle ou épuisement professionnel [10,45,51]; • Attitude négative envers les personnes aînées en général, les résidents en particulier ou envers le travail [10,51].
Facteurs associés à la personne ou à son réseau	• Isolement social ou le fait d'avoir peu ou pas de visites de l'extérieur [10,45].

Conséquences de la maltraitance

Comme cela est clairement posé dans la **définition internationale promue par l'ONU**, la maltraitance cause du **tort ou de la détresse chez un aîné**. Ces conséquences peuvent être **à court, moyen et long terme**.

Aisément visibles dans certains cas, par exemple lors de **fractures osseuses** ou de la **liquidation des biens et des avoirs**, ces conséquences peuvent parfois être **subtiles** et demander une **attention accrue de la part des professionnels** (Podnieks et Thomas, 2017).

Le tableau qui suit, qui **synthétise les conséquences les plus largement documentées**, est aussi tiré de Beaulieu et coll. (2018).

Tableau 5 **Exemples de conséquences de la maltraitance**

Types de conséquences	Exemples
Physique	▪ Séquelles physiques temporaires ou permanentes [13,39,59,68]; ▪ Détérioration de l'état de santé [13,60,62,69]; ▪ Déclin des capacités fonctionnelles [69,70]; ▪ Augmentation de la morbidité [60,62]; ▪ Mortalité [16,59,62,64–66].
Psychologique	▪ Anxiété [13,43,59,68–71]; ▪ Dépression [13,59,68,70,71]; ▪ Faible estime de soi [13,43,68]; ▪ Tristesse, moral bas, malheureux, sentiment d'insatisfaction [13,43,68]; ▪ Idéations suicidaires [13,72–74]; ▪ Sentiment croissant d'insécurité [13,73,75]; ▪ Honte [13]; ▪ Culpabilité [13]; ▪ Méfiance [13].
Matériel ou financier	▪ Pertes de ressources financières [13,67,76,77]; ▪ Pertes de biens matériels [13,77]; ▪ Privation de biens essentiels [13,67,77]; ▪ Dette [13]; ▪ Insolvabilité [13]; ▪ Faillite [13].

Interventions et défis cliniques

Dans la littérature internationale, les **interventions en matière de maltraitance** sont généralement regroupées en **trois grandes étapes** : la **prévention primaire**, le **repérage** et le **suivi direct de situations**.

Conformément à ce qu'énonce l'ONU, notamment dans le **Plan d'action international sur le vieillissement de 2002**, il est attendu que le **politique étatique joue un rôle de premier plan** dans le développement de **politiques et de pratiques**. Rien n'empêche des ASBL de porter la cause et de la faire reconnaître par le politique, comme ce fut le cas à la fin des années 1990 en Wallonie (voir partie sur l'historique de Respect Seniors).

Prévention primaire

La prévention passe d'abord par des **activités de sensibilisation** à destination de **tout public ou de publics spécifiques**, tels les aînés eux-mêmes. Elles peuvent rejoindre des **groupes homogènes** ou proposer des **activités intergénérationnelles**. Il est possible d'en dessiner pour des **groupes ciblés**, tels les proches aidants.

Une panoplie de contenus peut être abordée, tels la **définition de la maltraitance**, les **dynamiques de celles-ci**, les **indices qui peuvent permettre de la reconnaître**, les **endroits où s'adresser pour faire une demande d'aide ou pour signaler la maltraitance**, etc. **De**

nombreuses stratégies communicationnelles sont mobilisées : affiches, dépliants, saynètes, publicités diverses, conférences, témoignages, etc.

Il importe que toute activité de sensibilisation se termine en **identifiant clairement le ou les endroits où les personnes concernées peuvent s'adresser pour obtenir assistance**, afin de ne laisser personne en souffrance par suite de **prises de conscience engendrées lors de la sensibilisation**.

La prévention passe aussi par la **formation initiale des intervenants** et par la **formation continue des professionnels en exercice**. Dans ces cas, les contenus visent le développement d'un **savoir pratique sur le comment réagir lors d'un dévoilement d'une situation de maltraitance**.

De plus, les praticiens devraient également **sonder les barrières professionnelles, morales et organisationnelles** entravant leurs activités de repérage de la maltraitance. Ces barrières peuvent être leur **manque de connaissance et de formation** (méconnaissance de la définition de la maltraitance, manque de connaissance sur les procédures pour la signaler, manque de certitude sur le fait qu'il s'agisse bien de maltraitance, …), des **enjeux de logistique et d'organisation** (méthodes de signalement complexes, absences de protocoles, …) ou de **nature émotionnelle ou morale** (peur de faire de fausses accusations, empathie pour la personne maltraitante, peur de s'engager dans un processus susceptible de mener à des démarches judiciaires, …) (Beaulieu et coll., 2022).

Si elles ne sont pas **conscientisées et dépassées**, celles-ci ont le potentiel d'**engendrer une détérioration de la situation générale via l'inaction** et d'**aggraver les conséquences physiques, psychologiques, sociales et économiques** vécues par l'aîné maltraité.

Repérage

Le **repérage des situations** peut prendre **diverses formes**. Trois sont plus clairement identifiées dans les écrits : la **demande d'aide des aînés**, la **demande d'aide ou le signalement par témoin** et le **repérage direct des intervenants** au moyen d'observations d'indices ou d'usage d'outils de détection.

La **demande d'aide**, tant celle des aînés que des témoins, est influencée et peut être modulée par divers freins et leviers.

Tableau 1 — Freins et leviers à la demande d'aide en situation de maltraitance

	Personne aînée	Témoin
Freins	- Protection des liens familiaux (lien de dépendance ; crainte des conflits, d'une rupture de liens ou de causer du tort à la personne maltraitante) ; - Peur des représailles et des conséquences (peur que la situation s'aggrave) ; - Sentiments de honte, de gêne et de culpabilité (honte d'être maltraitée ; peur du jugement ; se sentir coupable de la situation) ; - Manque de capacités (physiques, psychologiques, sociales ou financières) ; - Méconnaissance de la maltraitance et des ressources ou méfiance à les utiliser.	- Peur des représailles (peur pour soi-même et pour la personne aînée) ; - Doute lié au manque d'informations (méconnaissance de la situation, des actions à entreprendre et des ressources d'aide ; peur de faire une erreur) ; - Refus de s'immiscer dans la situation (se mêler de ses affaires) ; - Non-consentement de la personne aînée (elle refuse que le témoin demande de l'aide) ; - Méfiance envers les services d'aide (perception négative à l'égard des services).
Leviers	- Atteinte de ses limites personnelles (situation intolérable) ; - Connaissance de la maltraitance et des ressources d'aide (capacité de reconnaître la maltraitance ; connaissance de ses droits, des recours et des services d'aide) ; - Accès à des services de soutien et d'accompagnement de qualité (services professionnels, confidentiels et respectueux du rythme ; lien de confiance) ; - Caractéristiques personnelles (capacités et niveau d'énergie pour demander de l'aide) ; - Désir de retrouver du pouvoir sur sa vie.	- Connaissance de la maltraitance, de la situation et des ressources d'aide (suffisamment de connaissances pour demander de l'aide) ; - Croyances et valeurs (sentiment d'injustice et de devoir aider autrui) ; - Perception de la gravité de la situation (intolérance à l'égard de la situation ; vulnérabilité de la personne aînée ; éviter que la situation dégénère).

Source : Tableau tiré de Beaulieu, Pelletier et Dubuc (2018, p. 17)

Suivi de situations

Le **suivi de situation de maltraitance** comprend aussi bien le **suivi auprès de l'aîné maltraité** que celui auprès d'un **témoin** ou encore celui auprès de la **personne, du groupe ou de l'organisation maltraitante**. Néanmoins, force est de constater que les interventions auprès des parties maltraitantes sont nettement moins documentées que celles auprès des aînés.

L'**intervention directe** est susceptible de prendre **de nombreuses formes** : l'**accompagnement ou le soutien psychosocial**, des **traitements médicaux**, l'**amorce d'une démarche juridique ou légale**, la **référence vers des services externes**, la **transmission d'information** et plus encore (inspiré de O'Brien-Suric et coll., 2017).

Il n'existe actuellement pas d'approche ou de modèle universel d'intervention en contexte de maltraitance. Il revient au professionnel de **choisir des stratégies d'intervention adaptées**, avec lesquelles il est confortable et qui répondront bien aux besoins de la situation (Gouvernement du Québec, 2016).

Certaines **postures sont toutefois à privilégier lors de l'intervention**. Notamment, tout au long de la démarche, des efforts doivent être déployés pour **renforcer le pouvoir d'agir de la personne**. Les décisions ne doivent pas être prises « pour » elle, mais bien « avec » elle, et ce dans le respect de son **rythme, de ses valeurs et de sa culture**. En ce sens, le professionnel doit être **à l'écoute, dans une attitude de non-jugement et ouvert à la collaboration** avec la personne. Pour ce faire, il doit lui transmettre les **informations nécessaires à une prise de décision éclairée**, dans la mesure où son niveau d'aptitude le permet (Anetzberger, 2007; Gouvernement du Québec, 2016).

De même, le professionnel doit être **conscient des conséquences potentiellement néfastes de ses interventions**, tant pour la personne maltraitée que pour ses proches. À cet égard, il devrait viser le **maintien ou l'amélioration des relations familiales** et éviter les **interventions intrusives** (Gouvernement du Québec, 2016).

Trois objectifs fondamentaux émergent à cette étape. D'abord, **répondre aux besoins immédiats de la personne**, tant au niveau de sa **santé physique, émotionnelle et mentale**. Ceci implique de traiter les **conséquences de la maltraitance** (blessure, maladies, peur, anxiété, etc.) et de voir au **bien-être général de la personne**. Il ne faut pas négliger le fait que les aînés qui cherchent à mettre un terme à une situation de maltraitance rapportent certes avoir besoin d'aide, mais aussi **d'écoute, de soutien, de conseils et d'information** (Maillé, 2019).

Ensuite, **assurer la sécurité**, que ce soit en agissant sur les **facteurs de risque** ou en développant **avec elle** des **stratégies pour se protéger**. Les interventions à cet effet peuvent entre autres impliquer d'offrir du soutien à domicile, de contacter les proches ou les services policiers pour mettre en place un filet de sécurité, ou de relocaliser la personne de façon permanente ou temporaire. Les stratégies de protection quant à elles doivent être **simples et aisément exécutables** (contacter un service d'urgence, demander de l'aide à un voisin, quitter le milieu lorsque l'on ne se sent pas en sécurité, installer des caméras, etc.).

Finalement, **adresser les causes sous-jacentes à la maltraitance** pour en prévenir la récurrence. Ce dernier objectif implique des actions auprès de la **personne maltraitée**, de son **environnement physique et social** et de la **personne maltraitante** (Anetzberger, 2007). Si la personne maltraitée demeure la priorité, lorsque c'est possible, **aider la personne maltraitante** devrait aussi faire partie des objectifs de l'intervention (O'Brien-Suric, 2017).

Contexte wallon

Contexte wallon réalisé par Respect Seniors



Source : www.respectseniors.be

Contexte démographique et institutionnel belge et wallon

Avant d'aborder les données de Respect Seniors, il importe de situer la **Wallonie dans un cadre plus large, celui de la Belgique**. Ce détour est utile pour deux raisons.

D'une part, le **vieillissement de la population** concerne l'ensemble du pays et constitue un **enjeu structurel** qui influence directement les besoins en matière de **prévention, de repérage et d'accompagnement**. Au 1er janvier 2025, la Belgique comptait **11.825.551 habitants**, dont **2.405.315 personnes âgées de 65 ans et plus**, soit **20,3 % de la population** (Statbel, 2025).

D'autre part, les **connaissances sur la maltraitance des aînés restent fragmentées à l'échelle belge** : il n'existe pas, à ce jour, de **système unique et intégré** permettant d'en mesurer précisément l'ampleur. Le Centre fédéral d'expertise des soins de santé souligne ainsi que les **statistiques disponibles demeurent morcelées**, notamment parce que les situations peuvent être signalées à une **pluralité d'acteurs et de services** (KCE, 2020).

Cette difficulté de documentation ne doit toutefois pas conduire à **minimiser l'enjeu**. Le KCE rappelle que la **maltraitance des personnes âgées constitue un problème largement sous-estimé en Belgique**, dont la fréquence est préoccupante (KCE, 2020). Comme le montrent les travaux présentés précédemment dans le **contexte international**, les estimations disponibles suggèrent qu'**environ une personne de 60 ans ou plus sur six** aurait subi une forme de maltraitance au cours de l'année écoulée (Yon et coll., 2017 ; OMS, 2017). Ces données internationales offrent un **ordre de grandeur utile**, même si les données nationales demeurent encore limitées.

Ce constat prend une importance accrue dans un pays où le **vieillissement démographique se poursuit**, la part des personnes âgées représentant déjà **un cinquième de la population**. Les projections démographiques montrent par ailleurs une **progression continue du vieillissement** dans les prochaines décennies. Statbel indique ainsi que, pour **100 personnes âgées de 18 à 66 ans**, on comptait **28 personnes de 67 ans et plus en 2025**, contre **45**

attendues en 2080 (Statbel, 2023). La maltraitance des aînés ne constitue donc pas un **enjeu marginal** : elle s'inscrit dans le contexte d'un **vieillissement durable de la population**.

En Wallonie, cette dynamique est particulièrement significative. La région comptait, au 1er janvier 2025, **1.491.651 personnes âgées de 65 ans et plus** (Statbel, 2025). Le vieillissement y est appelé à se renforcer encore : selon les projections démographiques de l'**Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique (IWEPS)**, **une personne sur quatre** pourrait avoir 65 ans ou plus à l'horizon 2060, et **près d'une sur dix 80 ans ou plus** (IWEPS, 2022). De même, l'IWEPS souligne qu'en 2024, la Wallonie comptait **33 personnes de 65 ans et plus pour 100 personnes de 18 à 64 ans**, un rapport qui devrait atteindre **44 pour 100 en 2042** (IWEPS, 2024). Ces données rappellent que la **lutte contre la maltraitance des aînés en Wallonie doit être pensée dans la durée**, à partir d'un **vieillissement structurel de la population** et non comme une simple réponse ponctuelle à des situations individuelles.

À ce contexte démographique s'ajoute un **contexte social et culturel** dans lequel persistent des **représentations dévalorisantes de l'avancée en âge**. En Belgique francophone, le travail d'Amnesty International sur l'âgisme a mis en évidence l'ampleur des **stéréotypes, préjugés et discriminations vécus par les aînés**. L'organisation rapporte notamment qu'**un aîné sur quatre** a été confronté à au moins un type de maltraitance, tandis qu'**une personne sur deux** déclare avoir été confrontée à la maltraitance ou connaître quelqu'un qui l'a été (Amnesty International, 2021).

Ces résultats ne décrivent pas à eux seuls toute la réalité wallonne, mais ils éclairent le **climat social dans lequel la maltraitance peut se développer, être banalisée ou rester invisible**. Ils rappellent également combien la **lutte contre la maltraitance ne peut être dissociée de la lutte contre l'âgisme** (OMS, 2021).

Dans ce contexte, la Wallonie s'est progressivement dotée d'un **dispositif spécifique pour répondre à cet enjeu**. La structuration de cette réponse s'est notamment concrétisée par l'adoption du **décret du 3 juillet 2008 relatif à la lutte contre la maltraitance des aînés, qui reconnaît Respect Seniors comme Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés**. Ce cadre a ensuite été intégré au Code wallon de l'Action sociale et de la Santé (Région wallonne, 2008 ; Code wallon de l'Action sociale et de la Santé, 2011). Par ce dispositif, la Wallonie dispose d'un service spécifiquement dédié à la prévention et à l'accompagnement des situations de maltraitance envers les aînés.

Dès lors, les **données produites par Respect Seniors** ne doivent pas être lues uniquement comme des **statistiques internes à une organisation**, mais également comme l'**expression d'un observatoire privilégié** d'une partie des **réalités wallonnes de la maltraitance envers les aînés**.

La section suivante, après un **exposé de la définition**, présente plus précisément les **données disponibles concernant l'ampleur du phénomène**, en s'appuyant à la fois sur les **connaissances existantes** et sur les **études menées en Wallonie**.

Définition

Dans le **contexte wallon**, la réflexion sur la **définition** revêt une **importance particulière**. La maltraitance envers les aînés y a progressivement été reconnue non comme une **affaire strictement privée**, relevant uniquement de l'intimité familiale, mais comme un **enjeu collectif nécessitant une réponse publique, structurée et spécialisée**.

Cette reconnaissance s'est notamment traduite par le **décret du 3 juillet 2008 relatif à la lutte contre la maltraitance des aînés**, qui a permis de doter la Wallonie d'un **cadre spécifique** et de reconnaître Respect Seniors comme **agence spécialisée**.

Dès lors, la **définition de la maltraitance** ne relève pas seulement d'un **débat conceptuel** : elle constitue aussi un **socle d'action** pour le **repérage, la prévention, l'accompagnement et la sensibilisation**.

Dans cette perspective, la définition retenue en Wallonie par Respect Seniors est la suivante:

« 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. »
CWASS ajusté en 2019

Cette définition présente **plusieurs intérêts**. D'abord, elle ne réduit pas la maltraitance à la **seule violence physique**. Elle permet d'y inclure également les **atteintes psychologiques, financières, civiques**, ainsi que les **négligences**, c'est-à-dire des formes souvent **moins visibles, mais fréquentes et potentiellement lourdes de conséquences**. Ensuite, elle prend en considération non seulement les **actes posés**, mais aussi les **omissions**, ce qui est particulièrement important dans l'accompagnement des aînés, où le **défaut de soins, l'absence de soutien adéquat, le non-respect des choix ou le manque d'attention** peuvent produire des effets tout aussi **délétères** que des gestes manifestement violents.

Cette définition a aussi l'intérêt de viser les **relations personnelles et professionnelles**. En cela, elle correspond à la **réalité des situations rencontrées en Wallonie**, où la maltraitance peut survenir aussi bien dans la **sphère familiale** qu'au **domicile**, dans les **services d'aide et de soins**, en **institution** ou dans tout autre espace de vie et d'accompagnement. Elle rappelle ainsi que la maltraitance ne peut être pensée à partir d'un **seul lieu ou d'un seul profil d'auteur**, mais qu'elle s'inscrit dans des **dynamiaques relationnelles, organisationnelles et sociales plus larges**.

Par ailleurs, le choix de la formule « **porte ou pourrait porter atteinte** » est particulièrement significatif. Il permet de ne pas limiter la reconnaissance de la maltraitance aux seules situations où les **conséquences sont déjà pleinement visibles ou objectivables**. Cette nuance est essentielle dans le contexte wallon, où de nombreuses situations accompagnées par Respect Seniors se caractérisent justement par des **formes diffuses, progressives ou difficilement démontrables sur le plan juridique**, en particulier lorsqu'il s'agit de **maltraitance psychologique, de non-respect des droits, d'infantilisation, de pressions familiales ou institutionnelles, ou encore d'atteintes à l'autodétermination**. **La question de la preuve**, on le sait, constitue souvent une **difficulté majeure**. Or, l'absence de preuve immédiate ne signifie pas l'absence de souffrance, ni l'absence de risque pour l'aîné.

Cette manière de définir la maltraitance invite donc à une **lecture à la fois large, prudente et contextualisée**. Large, parce qu'elle reconnaît la **pluralité des formes** que peut prendre la maltraitance. Prudente, parce qu'elle n'exige pas d'emblée une **certitude absolue ou une qualification judiciaire** pour prendre au sérieux une situation. Contextualisée, enfin, parce qu'elle suppose d'analyser les faits dans leur **environnement concret** : histoire de vie de l'aîné, relations familiales, état de santé, degré de dépendance, contexte institutionnel, ressources disponibles, représentations sociales du vieillissement, voire effets de l'**âgisme**.

À cet égard, la définition de la maltraitance ne peut être dissociée du **contexte social dans lequel vivent les aînés**. En Wallonie comme ailleurs, les **attitudes âgistes**, les **stéréotypes liés à l'avancée en âge**, la tendance à décider « pour » les aînés au nom de leur protection, ou encore la **banalisation de certaines atteintes à leurs droits** peuvent constituer un **terreau favorable à la maltraitance**. Définir la maltraitance, c'est donc aussi **rendre visibles des atteintes longtemps minimisées, normalisées ou reléguées dans la sphère privée**.

Enfin, cette définition soutient une **posture d'intervention cohérente avec l'approche de Respect Seniors**. Elle permet d'appréhender la maltraitance comme un **phénomène complexe, souvent multifactoriel**, qui appelle une **analyse globale des situations** et non une lecture réductrice centrée sur un seul acte ou un seul responsable. Elle invite également à tenir ensemble deux exigences : **protéger l'aîné** lorsqu'il est en souffrance ou en danger, tout en respectant son **statut d'adulte, sa parole, son rythme, ses choix et son auto-détermination**. En cela, elle constitue bien davantage qu'une définition de principe : elle est un **repère pour penser et guider l'action dans le contexte wallon**.

Ampleur

Dans une **étude commanditée par Respect Seniors en 2010** sur le **bien-être des 70 ans et plus vivant à domicile en Wallonie**, **28 % de la population** ont été victimes d'au moins une forme de maltraitance après l'âge de 70 ans. Selon le **Rapport européen de 2011 sur la prévention de la maltraitance envers les aînés**, au moins **4 millions de personnes âgées**

subissent de mauvais traitements au cours d'une année et, chaque année, elles seraient **2 500 à en mourir**.

Un **sondage commandé par Amnesty International (2021)** révélait un **paradoxe saisissant** : bien que **89% des aînés en Belgique francophone** se perçoivent comme jeunes d'esprit et **87% se disent satisfaits de leur état**, une **proportion alarmante** d'entre eux se sent dévalorisée dans le regard des autres. En effet, près d'**un aîné sur trois** se sent "vieux" dans les yeux de la société, et **un sur cinq** a été victime d'**agressions verbales, d'humiliation, de harcèlement ou de menaces**.

Ces chiffres ne se limitent pas à des **expériences isolées** : **plus de la moitié des aînés** ont été confrontés, directement ou indirectement, à une **forme de maltraitance au moins une fois par an**. Ces données viennent ainsi appuyer les dires de l'**Organisation Mondiale de la Santé** (2017) révélant qu'**environ 1 personne âgée sur 6** a été victime de maltraitance dans son environnement (2017). Ce chiffre est **supérieur aux estimations précédentes** et devrait encore augmenter avec le **vieillissement de la population à l'échelle mondiale**.

Lois et politiques

Depuis 1998, la **Région wallonne** a soutenu diverses associations de lutte contre la maltraitance des personnes âgées. En 2008, la **maltraitance des aînés est reconnue comme un problème de santé publique**. La Wallonie a reconnu l'ASBL 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 aînés**. Un **Arrêté d'exécution du 29 janvier 2009** a précisé les **modalités et conditions de reconnaissance de l'Agence**.

Par la suite, 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 1er décembre 2011, le décret de 2008 a été intégré au Code wallon de l'Action sociale et de la Santé.

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**. Le **regard porté sur les aînés** est souvent peu valorisant. S'ils ne correspondent pas aux standards de forme promus par notre société, ils sont mis à l'écart. Cette discrimination, l'**âgisme**, les réduit parfois à des **objets sans désirs, droits ni libertés**, comme s'ils perdaient leur **statut d'adulte**. Leur dignité en souffre, les exposant davantage à la **négligence, aux abus et au non-respect de leurs droits**.

La majorité des personnes limite 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 prise en compte par le droit. 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 subis par les personnes concernées. Il est donc primordial de compenser ce manque 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**, entraînant, entre autres, des **séquelles psychologiques à long terme** et pouvant, dans certains cas, mener au **suicide**.

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.

Cette **augmentation de la population vieillissante** est au cœur des réflexions de nombreux professionnels et doit être au **centre des préoccupations politiques**.

Le **KCE (Centre d'expertise fédéral des soins de santé)** a publié en novembre 2020 un **rapport complet sur la maltraitance en Belgique** et a émis les **recommandations nécessaires pour améliorer la détection et la prise en charge** des situations.

Ce rapport décrit l'**appréciation globale du phénomène** :

« *La **maltraitance des personnes âgées** est un problème largement sous-estimé, dont la fréquence est préoccupante : l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) estime qu'**une personne sur six de 60 ans ou plus** a subi de la maltraitance durant l'année écoulée.*
*Mais – tout aussi inquiétant – il semble que seule la **pointe de l'iceberg** soit visible, puisque **seul un cas sur 24 serait signalé**.*
*On ne dispose malheureusement pas de chiffres pour la Belgique. En effet, malgré le travail remarquable d'organisations spécialisées telles que Respect Seniors (en Wallonie), Écoute Seniors (à Bruxelles) et leurs homologues flamands, les **statistiques demeurent morcelées et incomplètes**. Ceci s'explique notamment par la **multiplicité des instances** auprès desquelles les situations de maltraitance peuvent être signalées.* »

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

PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION

Historique

La **création de Respect Seniors** s'inscrit dans une dynamique progressive de structuration de la **lutte contre la maltraitance des aînés en Wallonie**, portée dès les années 1990 par des **acteurs de terrain**.

Dès **1996**, des professionnels confrontés à des situations de maltraitance en province de Liège initient une réflexion collective. Parallèlement, l'**APAM (Aide aux Personnes Âgées Maltraitées)** est créée en province de Luxembourg, à l'initiative du CPAS de Libin, afin de répondre aux problématiques de maltraitance gériatrique sur ce territoire. Ces initiatives pionnières conduisent notamment à la création, en **1998**, du **CAPAM (Centre d'Aide aux Personnes Âgées Maltraitées)**, ainsi qu'au développement d'autres services locaux, tels qu'**URGEDES** en région de Sambreville/Sombreffe.

Au début des années 2000, plusieurs services se développent et se structurent. La mise en place, en **2001**, d'un **numéro d'appel gratuit commun (0800 30 330)** constitue une avancée majeure pour l'**accessibilité du dispositif**. En **2002**, une **fusion des initiatives** renforce la cohérence de l'action, tandis que la création du réseau **Libr'âgé** en **2003** permet de **fédérer différents acteurs à l'échelle wallonne**.

Progressivement, le dispositif s'étend sur le territoire, notamment avec l'ouverture d'antennes en **Brabant wallon (2004)** et dans la **partie occidentale du Hainaut (2007)**, afin de garantir une **couverture régionale** et une **proximité accrue avec les publics**.

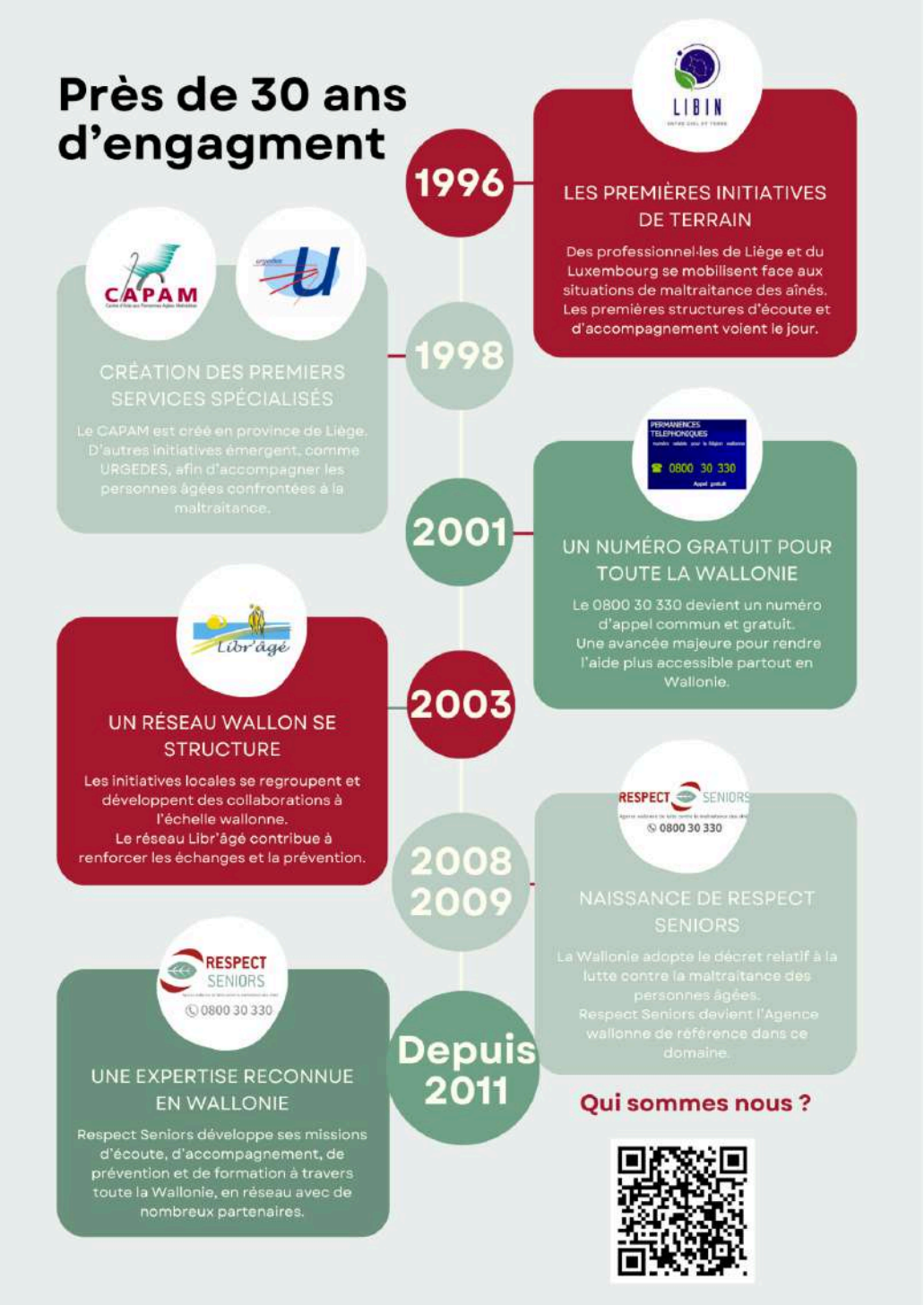
L'année **2008** marque une étape déterminante avec l'adoption par la Région wallonne du **décret relatif à la lutte contre la maltraitance des personnes âgées**. Ce cadre légal officialise la mission et consacre la création de l'**Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des personnes âgées**, connue sous le nom de **Respect Seniors**. Les activités débutent en **2009**, dans une logique de **continuité et de consolidation des actions** menées précédemment par le CAPAM et ses partenaires.

Depuis lors, Respect Seniors n'a cessé de développer ses **missions d'écoute, d'accompagnement, de prévention et de sensibilisation**, en s'appuyant sur une **expertise de terrain** et un **travail en réseau**. L'intégration du dispositif dans le **Code wallon de la santé et de l'action sociale en 2011**, ainsi que les évolutions institutionnelles ultérieures, ont contribué à renforcer sa **reconnaissance** et sa **légitimité**.

Parallèlement, la **gouvernance du service** a évolué afin de refléter les réalités du secteur. Historiquement, le **Conseil d'administration** reposait sur une composition équilibrée, associant **représentants politiques (50 %)** et **représentants d'institutions de terrain (50 %)**. Cette évolution vers une représentation davantage ancrée dans les réalités professionnelles

a été **actée dans le Code wallon de la santé et de l'action sociale (CWASS) en 2019**, renforçant la place des **acteurs et actrices du secteur de l'aide, des soins, de la santé et du vieillissement**.

Aujourd'hui, Respect Seniors s'appuie sur une **gouvernance pluridisciplinaire**, garantissant une **lecture croisée des enjeux**, une **représentativité des réalités de terrain** et une **approche globale, coordonnée et partenariale**, au service des **aînés, de leurs proches et des professionnels**.



Composition

Assemblée Générale et Organe 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,

Madame Catherine Dechèvre,

Madame Ermeline Malcotte,

Madame Brigitte Pierard,

Madame Aurore Dumoulin,

Monsieur Pierre-Yves Lambotte,

Monsieur Stéphane Adam,

Monsieur Sébastien Brunet,

Madame Deborah Dewulf, (démission au 31-12-2025)

Madame Virginie Russo,

Docteur Didier Giet,

Monsieur Christian Radermecker.

Le Conseil d'Administration est quant à lui composé de :

Membres du Bureau :

Docteur Nicolas Berg,

Madame Brigitte Pierard,

Monsieur Sébastien Brunet,

Madame Ermeline Malcotte,

Madame Catherine Dechèvre,

Madame Aurore Dumoulin,

Monsieur Pierre-Yves Lambotte,

Monsieur Stéphane Adam

Madame Deborah Dewulf, (démission au 31-12-2025)

Madame Virginie Russo,

Docteur Didier Giet,

Monsieur Christian Radermecker.

Equipe

La **gestion journalière de l'ASBL a été confiée au directeur**, invité permanent de l'Assemblée Générale et du Conseil d'Administration.

Son équipe est constituée au 31 décembre 2025 du personnel suivant :

Direction : 0.8 temps plein universitaire (réduction fin de carrière 0.2 etp) ;

Coordination : 0.8 temps plein universitaire (réduction crédit-temps 0.2 etp) ;

Équipe psychosociale :

5.3 équivalents temps plein universitaires en **psychologie** ;

6.8 équivalents temps plein **assistants sociaux** ;

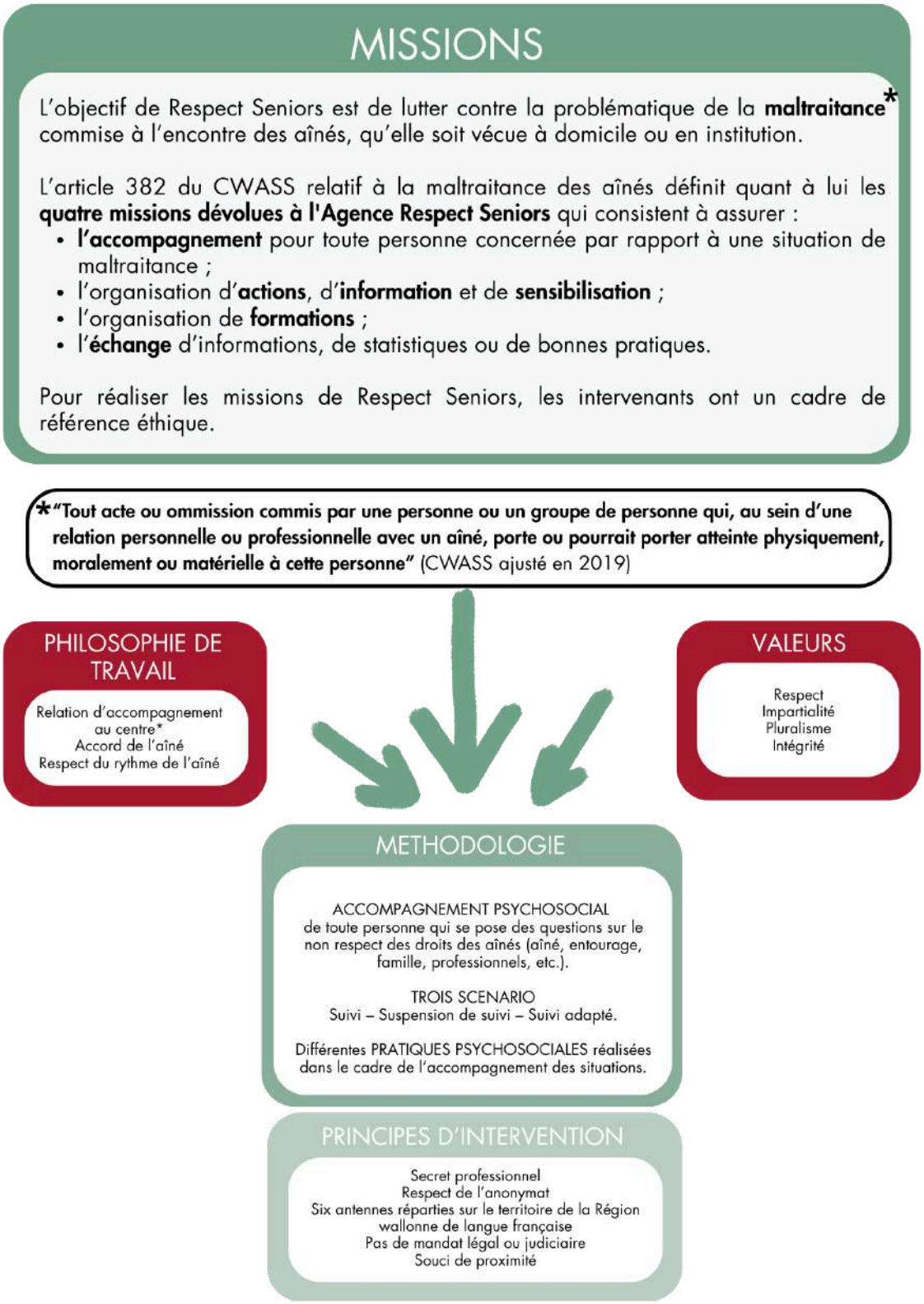
Secrétariat : un équivalent temps plein gradué ;

Juriste : non affecté

Communication : un temps plein universitaire en communication (augmentation momentanée 0.5 etp).

L'équipe représente au 31 décembre 2025, **18 personnes physiques**.

Cadre de travail



* La relation d'accompagnement au centre repose sur l'importance de la qualité des interactions entre la personne âgée et son accompagnant. Plutôt que de simplement se concentrer sur les besoins individuels de la personne, cette approche valorise l'interdépendance et la personnalisation des soins, tout en respectant la dignité et l'histoire de vie de la personne. L'accompagnement devient ainsi un partenariat actif et collaboratif, centré sur l'humain dans toute sa diversité.

Définition de référence de la maltraitance de l'ASBL Respect Seniors et les différentes formes

« *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* ». CWASS ajusté en 2019

Plusieurs notions permettent de mieux cerner la définition :

● **L'intentionnalité** : un acte **peut être maltraitant même en l'absence d'une volonté de nuire**. Par exemple, un excès de bientraitance – agir avec de bonnes intentions sans respecter les choix de l'aîné – ou encore des gestes répétitifs liés à une routine peuvent avoir des effets négatifs ;

● **Un acte isolé ou répété** : même ponctuel, un **acte perçu comme maltraitant ne doit pas être minimisé**. La répétition peut en aggraver l'impact, mais un seul événement peut déjà être source de souffrance ;

● **La relation de confiance** : la maltraitance s'inscrit dans une **relation interpersonnelle** où un lien spécifique, durable et identifiable unit deux personnes (familial, professionnel, amical, social…). Cette relation implique une attente légitime de respect, de protection ou de bienveillance. Elle se distingue des relations strictement commerciales ponctuelles, même si celles-ci peuvent également comporter une dimension de confiance.

● **Le ressenti de l'aîné** : La définition d'une situation de maltraitance **repose également sur le sentiment de la personne** à propos de la situation. Cela impose le **respect de la subjectivité de l'appelant**. Il est fondamental d'entendre le ressenti de la personne et de le poser comme une des vérités possibles. Il est essentiel de prendre en considération la façon dont la personne vit la situation.

Les différentes formes de maltraitance

La **manière de classifier les différentes formes de maltraitance** repose sur un **choix conceptuel structurant**. Si certains modèles distinguent d'abord la maltraitance selon le **critère de l'intentionnalité** (en opposant **maltraitance intentionnelle et non intentionnelle**), au sein de Respect Seniors, nous avons fait un **autre choix méthodologique**.

Respect Seniors distingue **cinq formes de maltraitance** : **psychologique, physique, financière, civique et la négligence**. Dans ce modèle, **l'intentionnalité n'est pas le critère premier de classification**. Chaque forme peut être **intentionnelle ou non intentionnelle**.

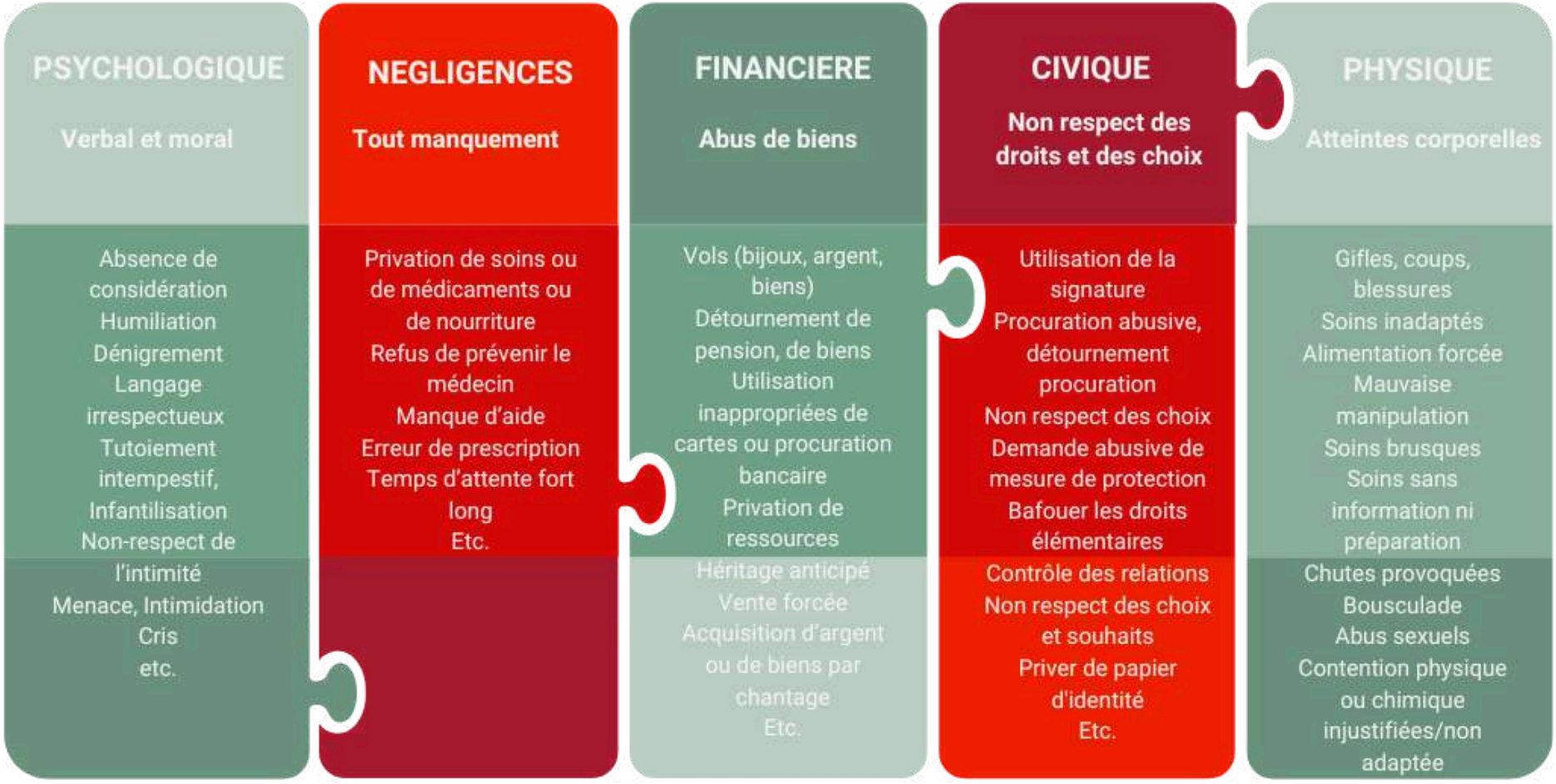
Ce choix de classification permet :

- d'**éviter de réduire l'analyse à la seule question de l'intention**, souvent complexe à établir dans les situations concrètes ;
- de **centrer l'attention sur les faits observables et leurs impacts sur l'aîné** ;
- de **reconnaître la complexité des situations**, où action et omission, intention et non-intention, peuvent coexister.

La **maltraitance peut revêtir de multiples formes**, et il est rare qu'une situation se limite à une seule. En effet, les **situations sont souvent complexes et les formes interconnectées**.

Parmi les formes, Respect Seniors distingue :

- La **maltraitance psychologique**, qui consiste à infliger des souffrances morales, souvent verbales ou gestuelles, pouvant porter atteinte à l'identité, à la dignité et à l'estime de soi de la personne âgée.
- La **négligence** est une forme de maltraitance impliquant le non-respect des besoins essentiels de la personne. Elle renvoie à une absence, une insuffisance ou une inadéquation de réponse aux besoins essentiels de la personne (soins, hygiène, alimentation, sécurité, accompagnement…).
- La **maltraitance financière** consiste à priver la personne âgée de l'accès à ses ressources (argent et biens), ou à en limiter l'utilisation des ressources qui ne respecte pas le consentement éclairé de la personne, dépasse un mandat légal ou moral, ou sert prioritairement les intérêts d'un tiers au détriment de ceux de la personne concernée. Il ne s'agit donc pas de toute limitation, mais de celles qui ne sont ni proportionnées, ni justifiées, ni conformes aux droits et à la volonté de la personne.
- La **maltraitance civique** se traduit par un non-respect des choix et des droits fondamentaux de l'individu, en ignorant ses décisions ou en les contrariant.
- La **maltraitance physique** touche directement l'intégrité corporelle de l'aîné. Elle renvoie à des actes qui portent atteinte à son corps ou à sa sécurité physique, tels que des violences, des gestes ou des soins brusques, des coups, des contraintes inappropriées ou toute intervention causant une blessure ou une douleur.


PSYCHOLOGIQUE
Verbal et moral
Absence de considération
Humiliation
Dénigrement
Langage irrespectueux
Tutoiement intempestif, Infantilisation
Non-respect de l'intimité
Menace, Intimidation
Cris
etc.
NEGLIGENCES
Tout manquement
Privation de soins ou de médicaments ou de nourriture
Refus de prévenir le médecin
Manque d'aide
Erreur de prescription
Temps d'attente fort long
Etc.
FINANCIERE
Abus de biens
Vols (bijoux, argent, biens)
Détournement de pension, de biens
Utilisation inappropriées de cartes ou procuration bancaire
Privation de ressources
Héritage anticipé
Vente forcée
Acquisition d'argent ou de biens par chantage
Etc.
CIVIQUE
Non respect des droits et des choix
Utilisation de la signature
Procuration abusive, détournement procuration
Non respect des choix
Demande abusive de mesure de protection
Bafouer les droits élémentaires
Contrôle des relations
Non respect des choix et souhaits
Priver de papier d'identité
Etc.
PHYSIQUE
Atteintes corporelles
Gifles, coups, blessures
Soins inadaptés
Alimentation forcée
Mauvaise manipulation
Soins brusques
Soins sans information ni préparation
Chutes provoquées
Bousculade
Abus sexuels
Contention physique ou chimique injustifiées/non adaptée

Les conséquences

Chaque forme de maltraitance a des **répercussions profondes** sur la personne concernée et nécessite une **vigilance constante** et une intervention appropriée.

Les conséquences de la maltraitance sont multiples et peuvent affecter durablement la santé, la qualité de vie et le sentiment de sécurité de l'aîné. Elles varient selon la forme de maltraitance subie, sa fréquence, son intensité, ainsi que les ressources personnelles et environnementales de l'aîné.

La **maltraitance psychologique** peut entraîner chez l'aîné une atteinte profonde à l'estime de soi, un sentiment d'humiliation, d'anxiété ou de peur, un isolement social accru, voire des symptômes dépressifs. Elle **fragilise l'identité de l'aîné** et **peut altérer la capacité de l'aîné à exprimer ses besoins** ou à faire valoir ses droits.

La **négligence**, en raison de l'absence, de l'insuffisance ou de l'inadéquation de réponse aux besoins essentiels de l'aîné, peut conduire à une **dégradation progressive de l'état de santé de l'aîné**, à une **perte d'autonomie** accélérée et à un **sentiment d'abandon** ou d'**invisibilisation**. Elle affecte à la fois la santé physique et le bien-être psychique de l'aîné.

La **maltraitance financière peut générer pour l'aîné une insécurité** matérielle, une perte de contrôle sur sa vie et un stress important, portant atteinte au sentiment d'autonomie de l'aîné. Elle peut également compromettre l'accès de l'aîné aux soins, au logement ou aux services nécessaires.

La **maltraitance civique** porte atteinte aux droits fondamentaux de l'aîné et à la capacité d'autodétermination de l'aîné. Elle peut engendrer chez l'aîné un **sentiment d'impuissance, de dépossession décisionnelle** et une perte de confiance dans l'entourage ou dans les institutions.

La **maltraitance physique** peut provoquer chez l'aîné des blessures, des douleurs ou une aggravation de l'état de santé. Elle peut **également entraîner chez l'aîné des répercussions psychologiques** telles que la peur, l'hypervigilance ou le repli sur soi.

Les conséquences sont souvent cumulatives pour l'aîné. Les différentes formes de maltraitance peuvent se renforcer mutuellement et **produire des effets en cascade**. C'est pourquoi l'analyse des situations au sein de Respect Seniors prend en compte non seulement les faits observables, mais également leurs impacts globaux sur la dignité, la sécurité et la qualité de vie de l'aîné.

Bientraitance et lutte contre la maltraitance : une articulation centrale

L'articulation entre la **promotion de la bientraitance** et la **lutte contre la maltraitance** est au cœur du projet associatif de Respect Seniors.

Il s'agit de deux **stratégies complémentaires** : la bientraitance vise à prévenir les situations de maltraitance par l'anticipation, la réflexion éthique ou encore la reconnaissance des droits, tandis que la lutte contre la maltraitance intervient face aux situations avérées ou à risque. Cette articulation se traduit concrètement dans les pratiques développées par Respect Seniors, telles que reprises dans son catalogue de prévention.

Respect Seniors est un service de lutte contre la maltraitance des aînés. Cette mission constitue **le cœur de nos actions** : prévenir, repérer, analyser et agir face aux situations de maltraitance, qu'elles soient individuelles, institutionnelles ou systémiques.

Pour autant, notre approche ne se limite pas à une logique de signalement ou de gestion des situations problématiques. **La bientraitance traverse l'ensemble de nos interventions de manière transversale**. Elle constitue un **repère éthique et pratique**, présent aussi bien dans l'accompagnement des situations complexes que dans les actions de sensibilisation, de formation et de soutien aux professionnels, aux proches et aux institutions.

Nous défendons une **articulation constante** entre la promotion de la bientraitance et la lutte contre la maltraitance. L'une ne va pas sans l'autre. Promouvoir des pratiques respectueuses, attentives aux droits, à la dignité et à l'autonomie des personnes âgées est indispensable, mais cela ne suffit pas à elle seule. **Penser que la seule valorisation des "bonnes pratiques" permettrait de prévenir toutes les formes de maltraitance reviendrait à ignorer la complexité des situations**, les rapports de pouvoir, les vulnérabilités, les contraintes institutionnelles et les réalités humaines du terrain.

Respect Seniors adopte une posture réaliste et engagée : agir sur les facteurs de bientraitance tout en nommant, questionnant et combattant les situations de maltraitance, même lorsqu'elles sont inconfortables à regarder. Cette **double approche** permet d'éviter les réponses simplistes, de soutenir les acteurs de terrain dans leurs dilemmes éthiques et de contribuer à des changements durables, au bénéfice des aînés.

PRÉSENTATION DES MISSIONS

Un modèle intégré de 4 missions au service d'une politique cohérente de lutte contre la maltraitance des aînés

Face à la complexité croissante des situations de maltraitance envers les aînés, **les réponses publiques ne peuvent se limiter à des actions fragmentées** ou sectorisées. Elles nécessitent des dispositifs capables d'articuler accompagnement, prévention, formation et coordination, dans une logique globale et cohérente.

Le modèle développé par Respect Seniors s'inscrit dans cette perspective. Il repose sur une **conception intégrée des quatre missions** – accompagnement psychosocial, sensibilisation, formation et travail en réseau – envisagées non comme des interventions distinctes, mais comme les composantes interdépendantes d'un même dispositif structuré.

Une articulation dynamique et complémentaire des quatre missions qui répond à la complexité des situations

La maltraitance envers les aînés s'inscrit dans des **réalités multiples**, à la croisée de **dimensions individuelles, familiales, institutionnelles et sociétales**. Dans ce contexte, une approche segmentée montre rapidement ses limites.

Le modèle de Respect Seniors propose une **réponse systémique**, fondée sur une **articulation continue entre les missions** :

- l**'accompagnement des situations alimente les actions de prévention et de formation** par des constats issus du terrain ;
- les **actions de sensibilisation** et de **formation renforcent la capacité de repérage et de compréhension des situations**, tout en offrant aux professionnels des **espaces de soutien**, de réflexion et d'ajustement de leurs pratiques ;
- Le **travail en réseau permet de croiser les expertises**, de structurer les réponses et de diffuser les bonnes pratiques à l'échelle des institutions et du secteur.

Ce fonctionnement repose sur des **mécanismes structurés de retours d'expérience et d'analyse des situations**. Les constats issus du terrain nourrissent directement les contenus de formation et de sensibilisation, tandis que les **questionnements émergents** dans ces espaces **orientent à leur tour l'analyse des situations** et les **priorités d'intervention**.

Il en résulte une **dynamique de développement continu**, dans laquelle les savoirs, les pratiques et les expériences circulent entre les missions. Cette **circulation directe** permet une **adaptation constante aux réalités du terrain** et constitue une véritable **boucle**

d'apprentissage et d'amélioration continue, au service de la qualité des interventions et de la prévention de la maltraitance.

<u>Une mise en œuvre intégrée comme condition stratégique d'efficacité</u>

Au-delà de leur articulation, l'un des **fondements du modèle** réside dans la mise en œuvre des **quatre missions par les mêmes intervenants psychosociaux**.

Ce choix ne relève pas uniquement d'une **organisation interne** : il constitue une **condition stratégique pour garantir** la **cohérence, la qualité et l'efficacité des politiques de lutte contre la maltraitance**.

Cette mise en œuvre permet :

- **Garantie de cohérence méthodologique et éthique**

L'accompagnement des situations complexes de maltraitance (mission 1) mobilise des compétences fines d'analyse, de positionnement éthique et d'intervention systémique.

Lorsque les mêmes professionnels assurent également les missions de sensibilisation (mission 2), de formation (mission 3) et de travail en réseau (mission 4), ils garantissent :

- ❖ une continuité des **cadres d'analyse**,
- ❖ une cohérence dans les **messages transmis aux professionnels** et au public,
- ❖ une **articulation constante entre théorie et pratique**.

La dissociation des missions entre différents acteurs entraînerait inévitablement un risque de fragmentation des approches, d'hétérogénéité des référentiels et d'affaiblissement de la ligne méthodologique.

- **Préservation d'une expertise vivante et actualisée**

La légitimité des formations et des actions de sensibilisation repose sur une expertise issue du terrain actuel.

Un intervenant qui accompagne concrètement des situations de maltraitance possède :

- ❖ une connaissance actualisée des réalités institutionnelles et domiciliaires,
- ❖ une **compréhension fine des dynamiques relationnelles et organisationnelles**,

- une **capacité à illustrer les contenus** par des situations vécues.

Si les missions sont exercées par des professionnels distincts, le risque est celui d'une expertise théorique déconnectée des réalités évolutives du terrain, ou d'un accompagnement privé de l'apport structurant du travail de prévention et de réseau et une perte de légitimité.

- **Circulation directe et sécurisée des savoirs**

Le modèle intégré permet une circulation immédiate et sécurisée des informations pertinentes entre les missions :

- Les constats issus des accompagnements alimentent directement les contenus de formation.
- Les **questions émergentes en formation orientent l'observation du terrain**.
- Le **travail en réseau** s'appuie sur une connaissance concrète des situations.
- Les **besoins systémiques identifiés collectivement enrichissent la prévention.**

Cette boucle vertueuse est rendue possible par l'unité des intervenants. Une séparation organisationnelle introduirait nécessairement des mécanismes de transmission indirecte, avec un risque de perte de nuances, de ralentissement décisionnel et de dilution de responsabilité.

- **Maintien d'une approche systémique globale**

La maltraitance envers les aînés ne peut être appréhendée de manière compartimentée. Elle s'inscrit dans :

- des **dynamiques individuelles**,
- des **contextes familiaux**,
- des **fonctionnements institutionnels**,
- des **cadres organisationnels et sociétaux**.

- ❖ Seuls des intervenants impliqués simultanément dans l'accompagnement, la formation et le réseau peuvent maintenir une lecture systémique complète et articulée. La dissociation des missions risquerait d'induire une vision segmentée (clinique d'un côté, pédagogique de l'autre, institutionnelle ailleurs), alors que la prévention efficace repose précisément sur l'interconnexion de ces niveaux.

- **Efficience et optimisation des ressources publiques**

D'un point de vue organisationnel et budgétaire, le modèle intégré présente également des avantages :

- ❖ mutualisation des compétences,
- ❖ réduction des redondances,
- ❖ cohérence dans l'utilisation des outils méthodologiques,
- ❖ meilleure adaptation aux besoins émergents.

La fragmentation des missions impliquerait des temps de coordination accrus, des risques de doublons et une complexification des processus.

- **Garantie de confiance pour les partenaires et les bénéficiaires**

Le fait que les mêmes intervenants :

- ❖ accompagnent les situations,
- ❖ forment les équipes,
- ❖ sensibilisent le public,
- ❖ collaborent avec le réseau,

Cela renforce la visibilité, la lisibilité et la confiance autour du dispositif. Les aînés, les professionnels et les partenaires identifient des référents clairs, porteurs d'une expertise globale et cohérente.

À l'inverse, une **organisation segmentée des missions** introduit des **risques structurels importants**. Elle peut entraîner une **fragmentation des approches**, une **hétérogénéité des référentiels** et une **perte de cohérence dans les messages** adressés aux professionnels et au public. Elle expose également à une **déconnexion entre les contenus de formation et les réalités du terrain**, à une **dilution de l'expertise construite dans l'articulation des missions**, ainsi qu'à un **ralentissement dans la circulation des informations et la prise de décision**. À terme, ces mécanismes peuvent **affaiblir la qualité des accompagnements** et réduire l'**impact global des politiques publiques mises en œuvre**.

Le maintien d'une mise en œuvre unifiée par les mêmes intervenants psychosociaux apparaît dès lors non seulement pertinent, mais stratégique pour garantir la qualité, la continuité et l'efficacité du dispositif, **au bénéfice des aînés et du secteur professionnel**.

Un modèle structurant pour les politiques publiques

Le modèle intégré porté par Respect Seniors ne constitue pas uniquement une organisation interne efficace : il représente un levier structurant pour les politiques publiques de lutte contre la maltraitance.

En articulant intervention, prévention, formation et coordination, il permet :

- de **mieux détecter les situations de maltraitance**, y compris les plus complexes ou invisibles ;
- de **renforcer les compétences des professionnels** en lien direct avec les réalités du terrain ;
- de **soutenir les institutions et les réseaux** dans une logique d'amélioration continue ;
- de **produire des connaissances** directement mobilisables pour l'action publique ;
- d'**assurer une cohérence globale des interventions**, indispensable à l'efficacité des dispositifs.

Ce modèle répond ainsi aux enjeux actuels de transversalité, de décloisonnement et de coordination des politiques sociales et de santé. Il offre un cadre opérationnel permettant de dépasser les logiques en silos et de structurer des réponses adaptées à la complexité des situations.

Conclusion – Un choix stratégique pour une action publique efficace

Le modèle Respect Seniors repose sur une **intégration incarnée des missions**, qui constitue **le cœur de son efficacité**.

Il ne s'agit pas simplement de réaliser **quatre missions distinctes**, mais de maintenir un **dispositif systémique** où accompagnement, prévention, formation et réseau s'enrichissent mutuellement par l'unité des intervenants.

Le dispositif développé par Respect Seniors montre que l'**efficacité des politiques de lutte contre la maltraitance** repose moins sur la multiplication des actions que sur leur intégration.

Soutenir et développer un modèle dans lequel les quatre missions sont étroitement articulées et portées par les mêmes intervenants psychosociaux constitue un **choix stratégique**. Il permet de garantir la **qualité des accompagnements**, de renforcer la **cohérence des interventions** et d'optimiser l'**utilisation des ressources publiques**.

À l'inverse, fragmenter ces missions reviendrait à affaiblir la portée du dispositif et à réduire son impact, **en transformant un modèle intégré en une juxtaposition d'actions**.

À ce titre, le **modèle de Respect Seniors** constitue une **référence pertinente** pour l'élaboration et le déploiement de dispositifs similaires, capables de répondre de manière **cohérente, efficace et durable aux enjeux liés à la maltraitance des aînés et au vieillissement de la population.**

RESPECT SENIORS – ECOSYSTÈME INTÉGRÉ DES MISSIONS



Mission 1

Description

"Une assistance au bénéfice des aînés en matière de maltraitance par la mise sur pied, la gestion et le suivi d'un numéro d'appel téléphonique gratuit".

Au cœur de cette mission se trouve la notion d'**« assistance »**. Assister un aîné signifie l'**accompagner et cheminer à ses côtés**, dans le respect de sa parole, de son rythme et de sa **capacité à décider pour lui-même**. Il ne s'agit pas de se substituer à lui dans les choix qui le concernent. Les intervenants de Respect Seniors inscrivent leur pratique dans cette perspective, en veillant à **soutenir l'autonomie et le pouvoir d'agir des aînés**.

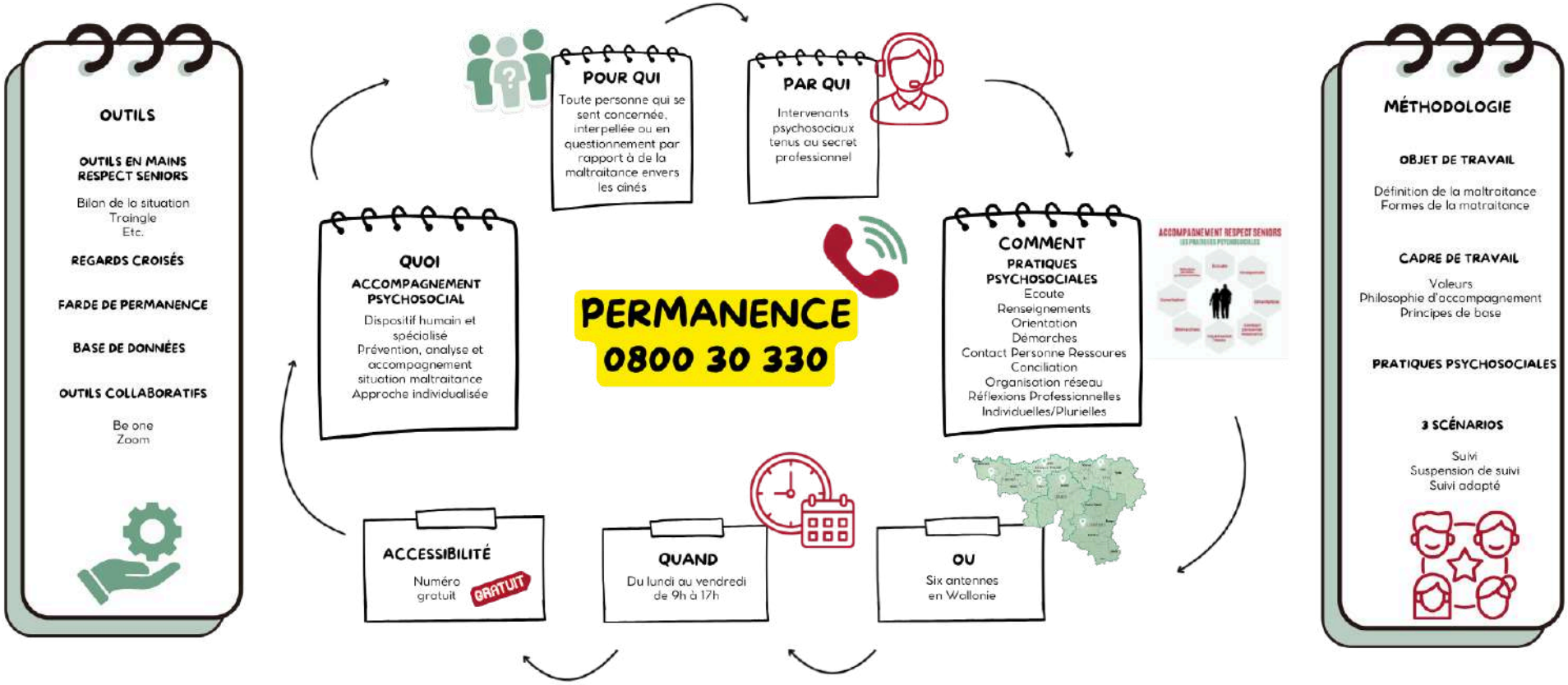
Dans cette mission, la notion de **« bénéfice »** renvoie avant tout à ce qui est **significatif pour l'aîné lui-même** : son vécu, ses priorités, ses besoins et les choix qu'il souhaite poser. L'accompagnement vise ainsi à **créer les conditions permettant à l'aîné d'exprimer son point de vue**, de clarifier ce qui est important pour lui et d'être soutenu dans les décisions qui concernent sa situation.

L'intervention de Respect Seniors consiste dès lors à **maintenir l'aîné au centre de l'accompagnement**. Il s'agit de **soutenir l'expression de sa parole**, de reconnaître ses ressources et de respecter ses choix, dans un dialogue attentif avec les différents acteurs présents dans la situation.

Cette **posture d'intervention** s'appuie sur un principe qui guide l'action des équipes et qui peut être illustré par cette citation souvent associée à Gandhi :
« Ce que tu fais sans moi, pour moi, tu le fais contre moi. »

Concrètement, cette approche se traduit dans les différentes pratiques psychosociales mises en œuvre par Respect Seniors, qui visent à **soutenir les personnes concernées tout en veillant à maintenir l'aîné au cœur du processus**.

Numéro d'appel téléphonique gratuit


OUTILS
OUTILS EN MAINS RESPECT SENIORS
Bilan de la situation
Traingle
Etc.
REGARDS CROISÉS
FARDE DE PERMANENCE
BASE DE DONNÉES
OUTILS COLLABORATIFS
Be one
Zoom
POUR QUI
Toute personne qui se sent concernée, interpellée ou en questionnement par rapport à de la maltraitance envers les aînés
PAR QUI
Intervenants psychosociaux tenus au secret professionnel
COMMENT
PRATIQUES PSYCHOSOCIALES
Ecoute
Renseignements
Orientation
Démarches
Contact Personne Ressoures
Conciliation
Organisation réseau
Réflexions Professionnelles Individuelles/Plurielles
OU
Six antennes en Wallonie
QUAND
Du lundi au vendredi de 9h à 17h
ACCESSIBILITÉ
Numéro gratuit
GRATUIT
QUOI
ACCOMPAGNEMENT PSYCHOSOCIAL
Dispositif humain et spécialisé
Prévention, analyse et accompagnement situation maltraitance
Approche individualisée
PERMANENCE
0800 30 330
MÉTHODOLOGIE
OBJET DE TRAVAIL
Définition de la maltraitance
Formes de la matraitance
CADRE DE TRAVAIL
Valeurs
Philosophie d'accompagnement
Principes de base
PRATIQUES PSYCHOSOCIALES
3 SCÉNARIOS
Suivi
Suspension de suivi
Suivi adapté

Quoi ?

C'est un **dispositif d'écoute professionnelle et d'accompagnement psychosocial**. L'accompagnement psychosocial est une démarche professionnelle qui consiste à être aux côtés de l'aîné afin de l'écouter, le soutenir et cheminer avec lui face à une situation de maltraitance, dans le respect de son ressenti, de son rythme et de ses choix, en tenant compte de la complexité des dimensions personnelles, relationnelles et sociales de la situation.

Pour qui ?

La permanence téléphonique de Respect Seniors **s'adresse à toute personne confrontée, directement ou indirectement, à une situation de maltraitance envers un aîné.**

Les **aînés** eux-mêmes peuvent contacter le service afin d'exprimer une difficulté, partager une préoccupation ou trouver un espace d'écoute et de soutien. La permanence leur **permet d'être entendus dans leur vécu** et d'explorer, avec un intervenant, les pistes qui pourraient contribuer à améliorer leur situation.

Les **proches** (membres de la famille, voisins, amis) peuvent également faire appel à la permanence lorsqu'ils **s'inquiètent pour un aîné** ou lorsqu'ils **se questionnent sur la manière d'agir** face à une situation qu'ils perçoivent comme problématique.

Les **professionnels** sont eux aussi concernés. Qu'ils travaillent dans le secteur du soin, de l'aide à domicile, du social, ou dans tout autre domaine en lien avec les aînés, ils peuvent contacter Respect Seniors afin de **partager leurs interrogations**, analyser une situation complexe ou **réfléchir aux démarches possibles**.

Les **personnes qui reconnaissent rencontrer des difficultés** dans leur relation ou dans l'accompagnement d'un aîné et qui souhaitent en parler, prendre du recul ou être soutenues dans la recherche de solutions peuvent également solliciter la permanence.

Plus largement, la permanence est ouverte à **toute personne témoin d'une situation préoccupante ou souhaitant obtenir des informations sur la maltraitance envers les aînés** et les ressources existantes.

Dans tous les cas, l'intervention vise à analyser la situation, à soutenir la réflexion des personnes concernées et à envisager, lorsque cela est pertinent, les pistes d'action possibles dans le respect de l'aîné.

Par qui ?

La permanence téléphonique est assurée par une **équipe d'intervenants psychosociaux** spécialisés dans la problématique de la maltraitance envers les aînés. Cette équipe est composée de **professionnels issus des domaines du travail social et de la psychologie**, notamment des assistants sociaux et des psychologues.

Ces intervenants disposent d'une **expertise spécifique liée à l'accompagnement des situations de maltraitance envers les aînés** et aux enjeux particuliers du vieillissement. Leur formation et leur expérience leur permettent d'accueillir les appels avec une écoute professionnelle, attentive et respectueuse, tout en tenant compte de la complexité des situations évoquées.

L'accueil téléphonique est assuré dans le **respect du secret professionnel** et peut se faire dans l'**anonymat**, afin de garantir un **cadre sécurisant** pour les personnes qui contactent le service.

Au-delà de l'écoute, la présence de professionnels spécialisés constitue une **garantie de qualité** dans l'accueil et le traitement des situations portées à la connaissance de Respect Seniors.

Accessibilité, horaires et proximité

La permanence téléphonique est conçue pour être facilement accessible à toute personne confrontée à une situation de maltraitance envers un aîné ou qui s'interroge à ce sujet. Le service est **gratuit** et peut être contacté **sans déplacement ni rendez-vous préalable**. Toute personne peut ainsi bénéficier d'un espace d'écoute et de soutien en appelant le **0800 30 330**.

La permanence est assurée **tous les jours ouvrables** de **9h à 17h**.



La permanence constitue ainsi la **porte d'entrée principale vers le dispositif d'accompagnement psychosocial** de Respect Seniors, permettant d'accueillir les demandes, d'analyser les situations et, lorsque cela s'avère pertinent, de mettre en place un accompagnement adapté.

Ou ?

Au-delà de la permanence téléphonique, **Respect Seniors veille également à maintenir une présence de proximité** sur l'ensemble du territoire de la **Région wallonne**.

Six antennes couvrent l'ensemble du territoire de la Wallonie de langue française. Cela permet aux intervenants de se déplacer lorsque la situation le nécessite, notamment au domicile de l'aîné, en institution ou à l'hôpital. Cette organisation territoriale **favorise une meilleure connaissance des réalités locales et facilite le travail en réseau** avec les acteurs du terrain.



Méthodologie

L'intervention de Respect Seniors s'inscrit dans un cadre méthodologique structuré qui permet d'analyser et d'accompagner les situations de maltraitance envers les aînés de manière rigoureuse et cohérente. Ce cadre repose notamment sur une **définition précise de la maltraitance**. L'analyse des situations s'appuie également sur l**'identification des différentes formes** que peut prendre la maltraitance ainsi que sur une attention particulière portée au vécu et au **ressenti de l'aîné**.

La méthodologie d'intervention s'appuie également sur les **valeurs portées par Respect Seniors**, qui constituent des repères essentiels dans l'accompagnement des situations. Parmi celles-ci figurent notamment le respect des personnes, l'impartialité, le pluralisme et l'intégrité. Ces valeurs soutiennent une **posture professionnelle attentive à la diversité des situations rencontrées** et permettent d'aborder chaque situation avec nuance, sans jugement ni réponse prédéterminée.

La philosophie d'accompagnement développée par Respect Seniors place la **relation d'accompagnement au centre de l'intervention**. Cette approche reconnaît que la qualité de la relation entre l'aîné et les personnes qui l'entourent (proches, aidants ou professionnels) constitue un élément déterminant dans la compréhension et l'évolution des situations. Elle invite à considérer l'accompagnement dans une **perspective globale**, attentive aux dimensions relationnelles, émotionnelles, sociales et personnelles qui façonnent le vécu de la personne.

Dans cette perspective, l'**aîné** est reconnu comme un **acteur à part entière** de l'accompagnement. **Son histoire, ses valeurs, ses attentes et sa manière d'entrer en relation avec les autres** sont pris en compte afin d'ajuster l'intervention au plus près de sa réalité. L'accompagnement se construit dès lors dans une **dynamique de collaboration**,

fondée sur l'écoute, le respect et la dignité, où il ne s'agit pas d'agir pour la personne, mais avec elle.

Cette philosophie implique également de respecter le **rythme de l'aîné** et de veiller à ce qu'aucune démarche ne soit entreprise sans son accord, sauf exceptionnellement dans des situations particulières nécessitant un cadre d'intervention adapté et réfléchi.

Lutter contre la maltraitance, c'est d'abord **accorder une place centrale au point de vue de l'aîné**, 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 et/ou d'une force parfois moindre.

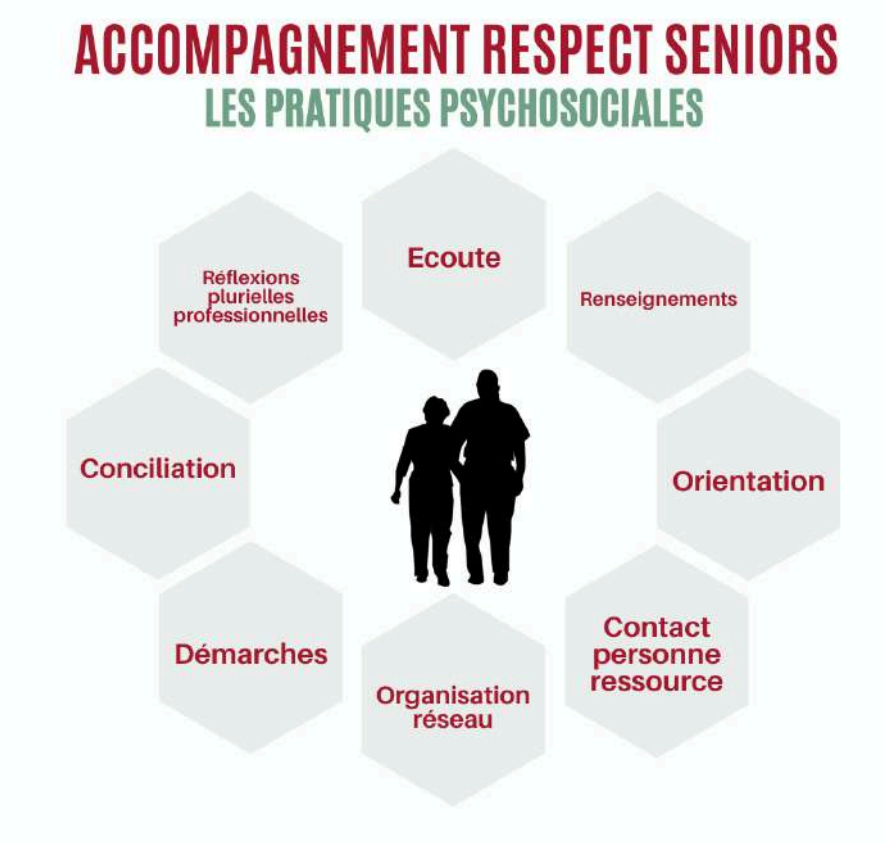
Enfin, cette méthodologie permet d'**éviter les réponses standardisée**s face à des situations souvent complexes, où les enjeux relationnels, familiaux, sociaux ou institutionnels peuvent être étroitement imbriqués. Elle invite au contraire à développer une analyse contextualisée et progressive des situations, afin d**'élaborer des pistes d'accompagnement ajustées aux réalités vécues par les personnes concernées**.

Comment ?

Lorsqu'une personne contacte la permanence téléphonique de Respect Seniors, l'appel constitue un **premier espace d'écoute et d'échange** permettant de comprendre la situation et les préoccupations exprimées. L'intervenant accueille la parole de l'appelant avec **attention et bienveillance afin de clarifier la demande** et d'identifier les éléments importants de la situation.

À partir de cet échange, **différentes formes de soutien** peuvent être proposées. L'accompagnement repose sur un **ensemble de pratiques psychosociales** qui permettent d'ajuster l'intervention aux besoins de la situation et aux personnes concernées.

Huit types de pratiques psychosociales sont mises en œuvre dans l'accompagnement des situations de maltraitance :



Écoute : elle permet de **créer un espace d'expression pour l'appelant**, d'instaurer un **lien de confiance** et d'analyser la demande de la personne afin de définir l'accompagnement qui va être proposé en fonction de la situation. C'est une pratique essentielle tout au long de l'accompagnement.

Renseignement : il s'agit de **fournir des informations** sur l'Agence et ses missions, sur les droits et obligations des personnes concernées, sur les services existants et les démarches possibles.

Orientation : elle consiste à **guider la personne** vers un service ou une ressource adaptée à sa situation, tout en maintenant l'accompagnement si nécessaire.

Contact avec une personne ressource : cette pratique vise à **mobiliser l'entourage** ainsi que **le réseau social ou professionnel de l'aîné**, à échanger des informations pertinentes et à collaborer avec d'autres intervenants.

Démarche : il s'agit de **soutenir concrètement l'aîné** dans certaines actions (par exemple un dépôt de plainte ou la rédaction de courriers), tout en l'encourageant à rester acteur de ses démarches.

Conciliation : elle consiste à **créer un espace de dialogue entre des parties en tension** (famille, aidants, professionnels) afin que la parole de l'aîné puisse être entendue et que des solutions puissent émerger.

Organisation du réseau : cette pratique vise à **réunir les acteurs impliqués autour d'un cadre commun d'action** afin de favoriser une approche coordonnée de la situation.

Réflexions plurielles professionnelles : au sein de Respect Seniors, il s'agit d'**accompagner les professionnels** dans leur analyse de la situation, leur prise de décision et leur posture éthique vis-à-vis de l'aîné, **sans nécessairement être en contact direct avec ce dernier**.

Ces différentes pratiques visent à assurer un accompagnement global, souple et adapté à la complexité des situations de maltraitance, en veillant à soutenir les personnes concernées tout en maintenant l'aîné au cœur de l'accompagnement.

Outils

Afin de soutenir l'analyse et l'accompagnement des situations de maltraitance, les intervenants de Respect Seniors s'appuient sur différents outils professionnels qui structurent le travail d'équipe, soutiennent l'analyse des situations et contribuent à la qualité du suivi des accompagnements.

Outils de suivi des situations :

Un **système informatisé sécurisé** permet d'**assurer l'encodage et le suivi** des situations accompagnées. Cette **base de données interne** constitue un outil essentiel pour documenter les situations, garantir la continuité de l'accompagnement et faciliter le partage d'informations au sein de l'équipe, **dans le respect strict de la confidentialité et du secret professionnel**.

Elle permet également de conserver une trace structurée des situations rencontrées et de soutenir le suivi des accompagnements dans le temps.

Outils d'analyse des situations :

Plusieurs outils méthodologiques soutiennent les intervenants dans l'analyse des situations de maltraitance.

Parmi ceux-ci figure notamment le **bilan de la situation** qui constitue un repère important dans le processus d'accompagnement car il permet de **recueillir des éléments essentiels** de la situation.

L'**Outil en Mains** et le **triangle d'analyse des situations** viennent soutenir la réflexion en explorant les différentes dimensions d'une situation et **en analysant les enjeux de manière structurée et éthique**.

Ils seront développés plus en détails dans la partie du rapport consacrée aux éléments en soutien à nos actions.

Outils de travail d'équipe :

Le travail d'accompagnement s'appuie également sur une **dynamique de réflexion collective**. Les situations peuvent être discutées au sein de l'équipe à travers des moments de **regards croisés**, permettant de **confronter les analyses**, d'enrichir la compréhension des situations et de soutenir les intervenants dans leurs prises de décision face à des situations souvent complexes.

Les intervenants disposent également d'une **farde de permanence** regroupant des **informations et des ressources utiles pour orienter** les appelants et mobiliser les services du réseau.

L'ensemble de ces outils contribue à soutenir un accompagnement structuré, cohérent et adapté à la complexité des situations rencontrées.

Mission 2

Description

« L'organisation d'actions, d'informations et de sensibilisations à la maltraitance à destination du public, notamment via la gestion d'un site Internet »

Au travers de différentes **actions, informations et sensibilisations**, Respect Seniors informe et sensibilise à la maltraitance des aînés et à sa complexité. Ces initiatives sont organisées **soit à la demande d'une personne** ou d'une institution, **soit de manière proactive** par les intervenants de l'association. Elles peuvent également être le **point de départ de nouvelles collaborations**, que ce soit pour d'autres événements ou pour l'accompagnement de situations de maltraitance.

Les actions menées poursuivent plusieurs objectifs : **informer sur la problématique** de la maltraitance des aînés et sur l'existence du service, mais aussi **susciter la réflexion, encourager la prise de conscience et favoriser le dialogue collectif**. Pour cela, Respect Seniors propose des **formats variés adaptés aux publics et aux contextes** : théâtre-action, ciné-débats, ateliers "Question & Moi", groupes ressources pour aînés, etc.

Notamment, lors de stands, les intervenants psychosociaux de Respect Seniors **informent le public de la définition de la maltraitance**, des missions et du fonctionnement de l'ASBL ainsi que des **valeurs et principes de Respect Seniors**.

Les intervenants psychosociaux de Respect Seniors animent ces **séances de sensibilisation auprès d'un large public**, qu'il soit **professionnel** (aides familiales, personnels soignants, policiers, médecins, professionnels du monde judiciaire et juridique) ou **non professionnel** (groupes d'aînés, bénévoles, citoyens, étudiants).

L'**objectif** est d'**éveiller les consciences** et d'ouvrir à la réflexion sur la maltraitance, en questionnant le vécu, les valeurs et les intentions derrière certaines attitudes. **Chaque situation étant unique, il est essentiel d'en appréhender les nuances et les perceptions**.

Le site Internet **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 du numéro gratuit de la permanence téléphonique (0800 30 330)** ainsi que les **coordonnées des différentes antennes**.

Le site propose 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 de **télécharger les brochures**, les folders et/ou les affiches via le site.

Enfin, celui-ci permet d'annoncer les **activités et les évènements organisés par l'ASBL**, que ce soit à son initiative ou en partenariat avec d'autres services.

En plus du site Internet, Respect Seniors renforce sa visibilité et son accessibilité via ses **réseaux sociaux** (Facebook, LinkedIn, Instagram) et sa chaîne YouTube, permettant ainsi de toucher un large public et de diffuser ses messages de prévention et d'information.

- une page Facebook : www.facebook.com/respectseniors ;
- une page LinkedIn : www.linkedin.com/in/respect-seniors-0800-30-330/ ;
- une page Instagram : www.instagram.com/asbl.respect.seniors/ ;
- une chaîne YouTube : www.youtube.com/@asblrespectseniors-agencew5718

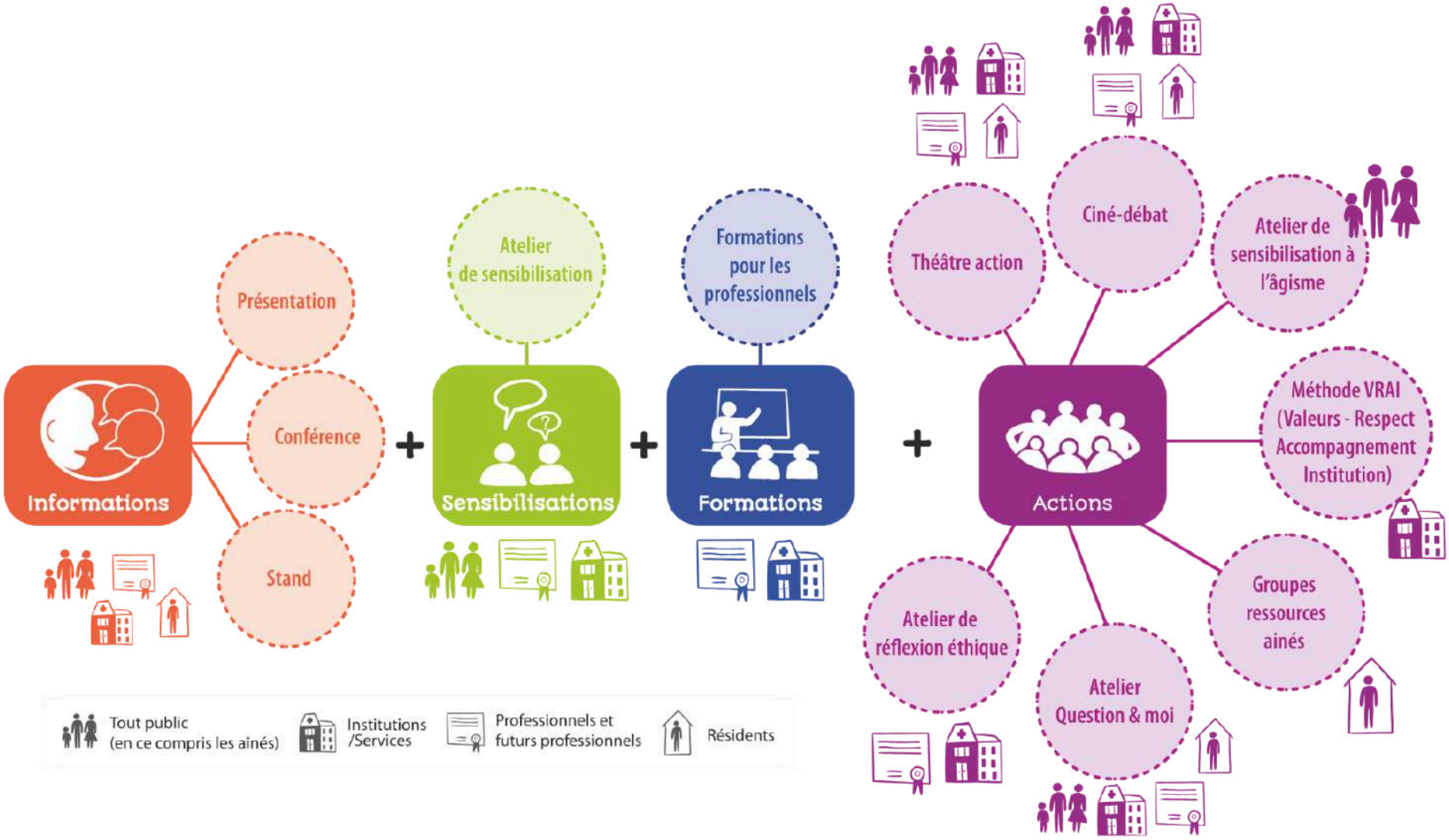
La **complexité croissante de la réalité du terrain** et des demandes qui sont adressées à Respect Seniors **exige une approche méthodique et rigoureuse**. Chaque action est précédée d'un échange approfondi avec le demandeur afin de bien comprendre ses attentes et de cerner les enjeux spécifiques de l'institution. Cette **phase d'analyse** est cruciale pour élaborer une **réponse adaptée et personnalisée**.

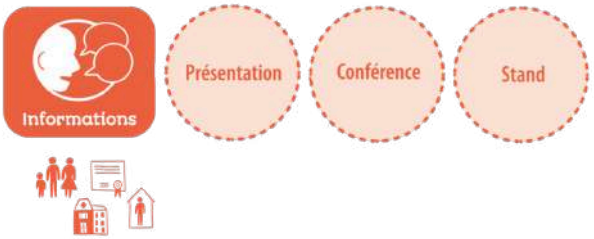
Parallèlement, une réflexion est menée sur les **aspects logistiques**, qu'il s'agisse de la planification des ressources humaines, matérielles ou financières. Cette anticipation permet de garantir le **bon déroulement de l'action** et d'optimiser son impact. En favorisant l'interaction et l'anticipation, Respect Seniors poursuit son engagement pour le bien-être et le respect des droits des aînés.

Respect Seniors déploie un **large éventail d'actions de sensibilisation et d'information** sur la maltraitance des aînés afin de répondre à cette mission 2. Ces initiatives se déclinent sous différents formats, adaptés aux besoins des publics concernés.

Le schéma ci-dessous présente les différentes activités de sensibilisation et d'information proposées par Respect Seniors dans le cadre de cette mission.

Les activités de la mission 2 en détails


Informations
Présentation
Conférence
Stand
Sensibilisations
Atelier de sensibilisation
Formations
Formations pour les professionnels
Actions
Théâtre action
Ciné-débat
Atelier de sensibilisation à l'âgisme
Méthode VRAI (Valeurs - Respect Accompagnement Institution)
Groupes ressources ainés
Atelier Question & moi
Atelier de réflexion éthique
Tout public (en ce compris les ainés)
Institutions /Services
Professionnels et futurs professionnels
Résidents



Présentations de service

Respect Seniors propose des **présentations du service** visant à **informer tout public** sur la maltraitance des aînés et sur les missions de l'Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés.

Ces interventions permettent de **présenter le fonctionnement de l'association**, son **cadre décrétal**, ainsi que la **définition et les différentes formes de maltraitance**. Un temps d'échange est également prévu afin de répondre aux questions des participants et de favoriser une **meilleure compréhension des ressources et possibilités d'accompagnement** proposées par Respect Seniors.

Conférences

Respect Seniors est régulièrement sollicité pour prendre part à des colloques ou conférences dans lesquels sont abordés **les liens entre la maltraitance et une thématique au choix** tels que la maladie d'Alzheimer, la perte d'autonomie, l'âgisme, la contention, l'entrée en maison de repos, etc. Ces conférences s'adressent à tous les publics et visent à informer et sensibiliser tout en présentant les services proposés par Respect Seniors.

Tenues de stand

Lors d'événements liés à la thématique des aînés, Respect Seniors anime des stands d'information permettant de **présenter l'association** et ses missions, de **distribuer du matériel promotionnel** et de **répondre aux questions des participants**. Les stands **renforcent la visibilité** de Respect Seniors et sensibilisent un large public.



Sensibilisations

Respect Seniors anime ces séances auprès d'un large public, qu'il soit **professionnel** ou **non professionnel**. Ces sessions abordent notamment la définition et les formes de maltraitance, les raisons du silence, les déterminants et incluent des discussions sur des situations concrètes. La sensibilisation permet d'**ouvrir la réflexion et d'apprendre à identifier une situation de maltraitance et ses enjeux**. Une approche interactive **favorise les échanges** et l'utilisation d'outils pédagogiques permet d'améliorer la compréhension et la prise en charge des situations de maltraitance.





Actions



Ciné-débats

Respect Seniors propose des projections de **films** (longs ou courts métrages) **suivies d'un débat avec le public**. Ces événements abordent la thématique de la maltraitance des aînés **de manière participative**, encourageant la réflexion et les discussions autour des situations présentées.

Représentations théâtrales « *Vieillesse Ennemie !* »

En collaboration avec la compagnie *Alvéole Théâtre*, Respect Seniors propose la pièce ***"Vieillesse Ennemie !"***, composée de saynètes illustrant différentes situations de maltraitance.

Le demandeur peut choisir quatre saynètes parmi les suivantes :

- La maison de repos
- L'hôpital
- La revanche de l'enfant

- L’administration de biens et de la personne
- Le huis-clos familial
- La position difficile de l’aidante
- Sex at home
- L'âgisme

Chaque saynète est suivie d'un échange animé par les comédiens **afin de comprendre les enjeux de la situation et les ressentis des différents protagonistes**. Ensuite, les intervenants de Respect Seniors ouvrent les échanges avec le public et **mettent en avant les enjeux importants** dans chaque saynète en favorisant une **réflexion collective** et une **prise de conscience**.



Ateliers de réflexion sur les choix pour plus tard

L’outil **« Question & moi : Des histoires de choix »**, conçu par Respect Seniors, en réponse à un appel à projets de la *Fondation Roi Baudouin*, vise à **encourager les discussions anticipées sur les choix de vie des aînés** et à prévenir les situations de maltraitance liées au non-respect de leurs décisions. Il place l’aîné au centre de ces choix en facilitant le dialogue sur des **thématiques essentielles** : lieu de vie, finances, santé, fin de vie, relations sociales, espaces intimes et convictions spirituelles.

Grâce à des cartes de mises en situation inspirées de cas réels, cet outil invite à une **réflexion personnelle et collective**. Chaque scénario est suivi de questions permettant aux participants d’**explorer le ressenti des différents acteurs** (l’aîné, l’entourage et les professionnels) et d’anticiper les décisions pour éviter qu’elles ne soient prises dans l’urgence ou imposées par défaut.



Groupes ressources pour aînés

Inspirées des groupes mis en place par Respect Seniors pendant la période Covid, ces rencontres en petits groupes permettent aux résidents de maisons de repos de **débattre de thématiques existentielles** telles que le respect, l'intimité, la transmission ou le droit au choix. Ces échanges permettent aux institutions de **mieux comprendre les attentes des résidents** et de **développer des projets participatifs adaptés**.



Ateliers de réflexion éthique

Respect Seniors accompagne les professionnels confrontés à des situations complexes en proposant des ateliers de réflexion éthique. Basés sur l'outil "Apaiser la souffrance éthique" du *centre RESSORT*, ces ateliers permettent de **nommer les conflits de valeurs**, de **structurer une réflexion collective** et d'**apporter du sens aux pratiques professionnelles**.

Ateliers de sensibilisation à l'âgisme

Pour lutter contre les stéréotypes liés à l'âge, Respect Seniors propose des ateliers visant à **déconstruire les préjugés et identifier les comportements âgistes**. Ces rencontres

s’adressent aux enfants, adolescents et adultes afin de **promouvoir une société inclusive et intergénérationnelle**.



L’ensemble de ces actions s'inscrit dans une **volonté de sensibilisation continue**, de **renforcement du travail de réseau** ainsi que d'**accompagnement des professionnels, des aînés et de leurs proches** face aux situations de maltraitance.

Mission 3

Description

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

Pour répondre à sa troisième mission, Respect Seniors propose des **formations au bénéfice de professionnels et de futurs professionnels** susceptibles d'être confrontés à des situations de maltraitance d'aînés. 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 aînés et sur l'existence de l'ASBL, d'**ouvrir à la réflexion quant aux ressources à mobiliser afin de prévenir la maltraitance**, ainsi que de transmettre une **grille de lecture permettant d'identifier les situations de maltraitance et de mieux les appréhender**.

Les différents modules de formation



Module de base : La maltraitance des aînés, parlons-en !

Le **module de base** constitue le **socle du dispositif de formation**. Il aborde les **aspects fondamentaux de la maltraitance des aînés**, offrant une compréhension complète du phénomène, de ses différentes formes (physique, psychologique, financière, négligence et civique) et de son ampleur.

Ce module présente également l'ASBL, ses rôles et ses missions dans la lutte contre la maltraitance. Il initie une **réflexion approfondie** sur cette problématique, sensibilisant les participants aux enjeux liés à la maltraitance, en identifiant les **facteurs de risque et les conséquences pour les victimes**.

Les participants acquièrent des **outils d'analyse des situations de maltraitance**, leur permettant d'identifier les signes avant-coureurs, de comprendre les dynamiques en jeu et de reconnaître les ressources disponibles pour accompagner ces situations, tout en mettant en œuvre des pratiques appropriées.

Ce module de base est un **prérequis indispensable** pour accéder aux modules complémentaires, car il fournit les connaissances et les outils nécessaires pour approfondir des thématiques spécifiques.





Modules complémentaires

Les modules complémentaires offrent aux participants la possibilité de **se spécialiser dans des domaines particuliers** liés à la maltraitance des aînés. Conçus pour répondre aux besoins spécifiques des professionnels, ils fournissent des **outils concrets pour améliorer leurs pratiques**.

Module - Communication et respect des aînés : quels liens ?

Par exemple, le module **« Communication et respect des aînés : quels liens ? »** met l'accent sur l'importance de la communication dans l'accompagnement des personnes âgées et la prévention de la maltraitance. Les participants y apprennent à **prendre conscience de l'impact de leur style de communication** sur leurs relations professionnelles, à **identifier les obstacles à une communication respectueuse** et adaptée, et à développer des compétences favorisant le lien, l'écoute et la bienveillance.

Module - Nos représentations : impact et influence.

Le module **« Nos représentations : impact et influence »** explore les perceptions que nous avons de la vieillesse et leur influence sur nos pratiques. Les participants sont amenés à **identifier différents types de représentations**, à prendre conscience de leurs propres perceptions ainsi que de l'influence de la société, de la culture et du cadre de travail sur celles-ci, et à analyser l'impact de ces représentations sur leurs interventions sur le terrain.

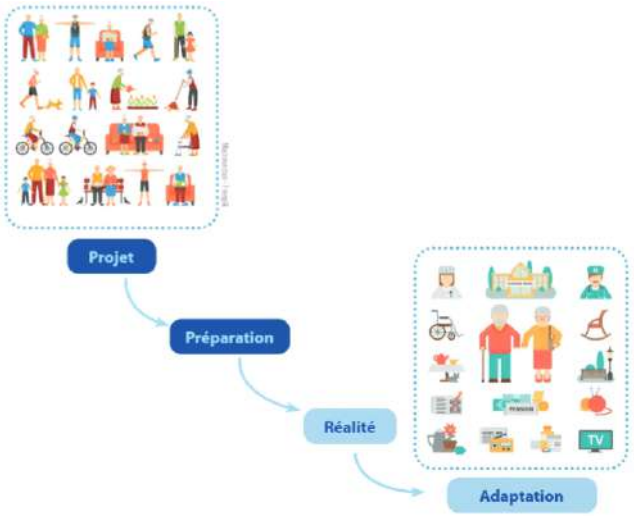
Module - Quand les troubles cognitifs mettent en difficulté nos accompagnements : quel respect pour nos aînés ?

Le module **« Quand les troubles cognitifs mettent en difficulté nos accompagnements : quel respect pour nos aînés ? »** se focalise sur la maltraitance résultant d'une **méconnaissance des troubles cognitifs liés au grand âge**. Les participants y approfondissent leur compréhension de ces troubles et de leurs manifestations, identifient les défis rencontrés par les personnes atteintes et leurs aidants, et adaptent leurs pratiques d'accompagnement afin de prévenir la maltraitance et de promouvoir le respect des individus.



Module - Réflexions autour de l'entrée en maison de repos et maison de repos et de soins.

Le module **« Réflexions autour de l'entrée en maison de repos et maison de repos et de soins »** vise à sensibiliser les participants aux **particularités du parcours des aînés** lors de leur admission en institution. Il fournit des outils pour appréhender diverses situations, en évaluer les enjeux et les spécificités, et réfléchir **aux défis ainsi qu'aux rôles de chacun**, afin de prévenir d'éventuelles situations de maltraitance.



Module - Pe(a)nsez nos pratiques : maltraitance envers les aînés, vécu de soignants. Comment construire ensemble un accompagnement respectueux dans un contexte de crise ?

Le module **« Pe(a)nsez nos pratiques : maltraitance envers les aînés, vécu de soignants. Comment construire ensemble un accompagnement respectueux dans un contexte de crise ? »** a pour objectif d'examiner la manière d'aborder les situations de maltraitance et de **développer des pratiques professionnelles adaptées en période de crise**. Ce module encourage l'émergence de **nouveaux apprentissages personnels et professionnels** dans des contextes exceptionnels.

Les participants y apprennent à reconnaître une situation de maltraitance envers les aînés, à analyser ces situations à travers le prisme d'une crise, **à évaluer les enjeux et les impacts** du contexte sur leurs pratiques, à identifier les obstacles et les ressources spécifiques, et à valoriser leurs qualités et ressources personnelles et professionnelles.



Module - Prévenir les situations à risque de maltraitance envers un aîné en identifiant les droits en jeu – Approche réflexive.

Le module « **Prévenir les situations à risque de maltraitance envers un aîné en identifiant les droits en jeu – Approche réflexive** » propose d'aborder les situations de maltraitance à travers le **prisme des enjeux juridiques**. Il met en évidence le rôle de la **méconnaissance du cadre légal** dans l'émergence de situations à risque et souligne la **complémentarité entre approches juridique et psychosociale**.

Les participants sont amenés à approfondir des notions essentielles telles que la capacité, la responsabilité, les droits du patient, le secret professionnel ou encore la non-assistance à personne en danger, tout en développant une **réflexion sur les questions à se poser face à une situation complexe**. Ce module favorise également l'**identification de pistes d'action concrètes**, dans une logique de prévention et de travail en réseau. Proposé en lien avec une expertise spécifique, ce module est mobilisé en fonction des ressources disponibles au sein du service.

Module - Vie relationnelle, affective et sexuelle (VRAS) des aînés.

Le module « **Vie relationnelle, affective et sexuelle (VRAS) des aînés** » invite à considérer la personne âgée dans toutes ses dimensions, en intégrant la vie affective, relationnelle et sexuelle comme **composante du bien-être et de la qualité de vie**. Il aborde la VRAS comme un **enjeu de droits fondamentaux**, incluant notamment la vie privée, l'intimité, la dignité et l'autodétermination.

À partir de situations concrètes, les participants sont amenés à réfléchir aux enjeux spécifiques en institution, tels que le **respect de l'intimité**, l'**équilibre entre autonomie et sécurité**, ou encore **la gestion des situations liées au consentement**. Le module met également en lumière les **liens entre VRAS et maltraitance**, qu'il s'agisse d'atteintes au droit à l'intimité ou de violences sexuelles, ainsi que l'impact des **représentations et de l'âgisme** sur les pratiques professionnelles. Il s'inscrit dans une **démarche de réflexion éthique et de promotion de la bientraitance**.



L'**offre de formation** s'inscrit dans une volonté de répondre aux besoins des professionnels confrontés à la maltraitance des aînés, en proposant **des contenus ancrés dans les réalités de terrain**. Elle s'articule autour d'un **socle commun** et de **modules complémentaires**, permettant d'approfondir des thématiques spécifiques et d'adapter les apprentissages aux contextes rencontrés dans les pratiques professionnelles.

À travers cette approche, Respect Seniors vise à soutenir le développement de **connaissances, de compétences et de postures professionnelles**, en favorisant une **réflexion éthique**, une meilleure compréhension des situations et l'identification de **pistes d'action concrètes**. L'objectif est d'accompagner les professionnels dans la mise en œuvre de pratiques **respectueuses, coordonnées et adaptées**, contribuant à la **prévention de la maltraitance** et à la **promotion de la bientraitance envers les aînés**.

Mission 4

Description

« 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 »

La **Mission 4 de Respect Seniors** constitue un **pilier fondamental de l'action** en matière de prévention et de lutte contre la maltraitance des aînés.

Dans un contexte où **les situations de maltraitance restent largement invisibles, complexes et multidimensionnelles**, cette mission permet de **dépasser une approche fragmentée** pour construire une **lecture globale, partagée et opérationnelle du phénomène**.

Elle ne relève pas d'une fonction accessoire, mais bien d'une **fonction structurante**, qui permet :

- de s'informer des **bonnes pratiques** ;
- de rassembler des **connaissances** ;
- de relever des **constats à partir du terrain** ;
- d'échanger avec les **différents acteurs** ;
- et d'élaborer des **leviers d'action**.

La Mission 4 constitue ainsi un **levier stratégique** dans la lutte contre la maltraitance des aînés. Elle s'inscrit notamment dans une **démarche de veille stratégique**, contribuant à une **meilleure compréhension des évolutions du secteur** et à l'**adaptation continue des actions menées**.

Cette mission se décline notamment à travers **trois dimensions complémentaires** : la **production et l'analyse de données**, le **partage de pratiques** et la **veille stratégique**.

Échange de statistiques

La **maltraitance des aînés demeure sous-reconnue**, notamment en raison de la **diversité de ses formes**, de sa dimension souvent **relationnelle ou institutionnelle**, et de la difficulté à la nommer.

La Mission 4 permet de **rendre visible ce qui ne l'est pas spontanément**. Grâce au **recueil structuré des situations issues de la ligne d'écoute et de l'accompagnement, via la** base de données, Respect Seniors produit des données **ancrées dans la réalité**, qui permettent :

- d'**objectiver les situations rencontrées** ;

- d'**identifier des tendances** ;
- et de **mieux comprendre les contextes** dans lesquels surviennent les situations de maltraitance.

Ces données constituent un **socle essentiel de compréhension**, tant pour les professionnels que pour les décideurs, et permettent de **rendre visible et intelligible un phénomène encore sous-estimé**.

Échange d'informations et de bonnes pratiques

Au-delà des chiffres, la Mission 4 permet de **donner du sens aux situations**.

Les échanges entre professionnels et les analyses croisées contribuent à :

- **comprendre les dynamiques familiales, institutionnelles et sociales** ;
- **identifier les dilemmes éthiques** (autonomie, consentement, protection) ;
- **appréhender les situations dans toute leur complexité**.

Cette approche évite les réponses simplistes et permet de développer des interventions plus ajustées, respectueuses des personnes âgées et de leur environnement.

La lutte contre la maltraitance des aînés implique une **pluralité d'acteurs** : secteur social, soins de santé, médico-social, justice, monde associatif, etc.

La Mission 4 agit comme un **vecteur de décloisonnement**, en créant des espaces de rencontre, d'échange et de coopération entre ces différents secteurs. **Les plateformes « *Respect Vieillissement* »** illustrent cette dynamique : elles permettent aux professionnels de se rencontrer, de partager leurs pratiques, de construire des **repères communs à partir de situations concrètes** et d'adapter les interventions aux réalités du terrain.

La Mission 4 constitue ainsi un **outil d'amélioration continue des pratiques**, en soutenant le développement de réponses plus ajustées, plus éthiques et plus efficaces.

Elle contribue également à l'émergence d'une **culture commune autour de la bientraitance et de la lutte contre la maltraitance**. Cela permet :

- d'**harmoniser les pratiques** ;
- de **clarifier les rôles des différents acteurs** ;
- et de **renforcer la cohérence des interventions**.

Cette culture commune est essentielle pour éviter les ruptures de prise en charge, les incompréhensions entre professionnels et les réponses inadéquates face à des situations complexes.

Veille stratégique

Au-delà du partage d'informations et de pratiques, la Mission 4 repose également sur une démarche structurée de veille stratégique.

Cette veille consiste à maintenir une **attention continue aux évolutions du secteur**, qu'elles soient sociales, juridiques, institutionnelles ou professionnelles. Elle s'appuie sur les échanges avec les réseaux, la participation à des **espaces de réflexion**, l'analyse des situations de terrain ainsi que sur l'observation des **dynamiques émergentes**.

Concrètement, cette veille se traduit par :

- la participation à des **appels à projets** (ex. *Fondation Roi Baudouin*) ;
- la proposition régulière de thématiques dans le cadre de **colloques, journées d'étude ou espaces de réflexion** ;
- la participation à des **rencontres professionnelles, nationales ou internationales** ;
- le maintien de **liens avec des acteurs et organisations** travaillant sur des enjeux similaires.

Cette démarche permet à Respect Seniors de rester **connecté aux dynamiques du secteur** et de nourrir, de manière pragmatique, ses missions de terrain.

Elle permet notamment :

- d'**identifier les enjeux émergents** liés au vieillissement et à la maltraitance des aînés ;
- de **repérer des pratiques innovantes et des initiatives pertinentes** ;
- d'**anticiper les besoins** des personnes âgées, de leurs proches et des professionnels ;
- et d'**adapter en continu les interventions et les actions développées**.

En ce sens, la **veille stratégique** constitue un **levier essentiel** pour maintenir une **action pertinente et actualisée**, en prise avec les réalités du terrain et les évolutions du contexte.

Elle renforce également la capacité de Respect Seniors à **éclairer les acteurs institutionnels** et à contribuer à l'**élaboration de réponses adaptées aux enjeux du vieillissement**.

Une mission déployée à plusieurs niveaux complémentaires

La force de la Mission 4 réside dans son déploiement à plusieurs niveaux, permettant une articulation entre proximité et vision globale.

Niveau provincial – L'ancrage dans les réalités locales

Au **niveau local**, la Mission 4 se déploie en lien direct avec l'**implantation territoriale des antennes de Respect Seniors**, avec un souci constant de **proximité et d'adaptation aux réalités locales**.

Elle vise prioritairement à **mettre en lien les acteurs de terrain** et à favoriser une **lecture partagée des situations rencontrées**.

Elle prend la forme de nombreuses initiatives :

- participation à des **plateformes locales** (santé mentale, violences intrafamiliales, etc.) ;
- **concertations intersectorielles** ;
- collaborations avec les **acteurs du territoire**.

Les plateformes **« *Respect Vieillissement* »** constituent un **levier central** de cette dynamique. Elles rassemblent des professionnels en contact avec des aînés, à domicile ou en institution, à partir de **situations concrètes**.

Elles permettent :

- de renforcer l'**interconnaissance entre services** ;
- de **décloisonner les interventions** ;
- de **croiser les regards autour de situations complexes** ;
- et de **soutenir la prévention**.

Organisées à raison de **deux rencontres par an**, elles abordent des **thématiques issues du terrain** (fin de vie, santé mentale, consentement, violences intrafamiliales, etc.) et sont **co-construites avec de nombreux partenaires** (AVIQ, CLPS, Égalité des chances, Droits Devant, Pallium, Unia…).

À ce niveau, la Mission 4 agit comme un **outil de coordination et de mise en réseau opérationnelle**.

Niveau régional – La cohérence des pratiques

À l'**échelle régionale**, Respect Seniors assure une **fonction de structuration du secteur** et de **mise en cohérence des pratiques**.

La **Mission 4** permet ici :

- d'**organiser la circulation des connaissances issues du terrain** ;
- de **consolider une compréhension commune des enjeux** ;
- et d'**alimenter des réflexions à l'échelle de la Wallonie**.

L'Agence est membre de **réseaux régionaux structurants** tels que la *FUFA* (Francophones unis face à l'âgisme) ; le *RIBF* (coordonné par Entr'âges).

Elle s'implique également dans des **initiatives régionales** sur des thématiques spécifiques (lien social, consentement, diversité, prévention du suicide, lutte contre l'âgisme, etc.) et dans des **travaux liés aux évolutions légales et éthiques** (déclarations anticipées, euthanasie, Alzheimer…) en collaboration avec des partenaires (Yuugi KI, Solidarités, Rainbow (inclusion et diversité des personnes âgées LGBTQIA+), Aditi, Un Pass dans l'impasse (sentinelles suicide), Liages (lutte contre l'âgisme), Droits Devant (Convention des Nations Unies sur les droits des personnes âgées), Pallium, Éclair'âges, Droits Quotidiens, etc.).

À ce niveau, la Mission 4 agit comme un **levier de structuration et de cohérence à l'échelle régionale**.

Niveau national – La visibilité, la reconnaissance et le partage intersectoriel

Au **niveau national**, la Mission 4 permet de positionner Respect Seniors comme un **acteur de référence**, en capacité d'**influencer les réflexions** et de **porter la voix du terrain**.

Elle se traduit par :

- des **collaborations avec des institutions** (dont *Unia* et *Amnesty International*) ;
- des **échanges avec des services homologues** (ex. Infor-Homes Bruxelles) ;
- et une **contribution active à la diffusion des connaissances**.

Cette diffusion prend la forme :

- de **publications dans des revues professionnelles** (dont Éducation Santé) ;
- d'**interventions médiatiques** (RTL, RTBF).

À ce niveau, la Mission 4 agit comme un **outil de visibilité, de plaidoyer et d'influence**.

Niveau international – L'ouverture et l'innovation

À l'**échelle internationale**, la Mission 4 permet d'inscrire l'action de Respect Seniors dans une **dynamique d'ouverture et d'enrichissement mutuel**.

Respect Seniors est membre d'**Age Platform Europe**, réseau européen regroupant des organisations engagées dans la **défense des droits et de la qualité de vie des personnes âgées**.

Un exemple significatif est la **rencontre en visioconférence avec le service luxembourgeois SIMPA** en septembre 2025, à leur demande. Cette rencontre a permis une **présentation croisée des missions et des méthodologies**.

Respect Seniors est également en lien avec **Marie Beaulieu**, professeure retraitée et **associée à l'Université de Sherbrooke**, **reconnue internationalement** pour ses travaux sur la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et ancienne titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées.

Ces échanges, notamment autour de la **ligne LAMAA (Québec)**, participent à inscrire Respect Seniors dans une **initiative reconnue comme unique à l'échelle européenne et internationale**, par l'articulation entre **accompagnement, prévention, formation et partage de connaissances issues du terrain**.

À ce niveau, la Mission 4 agit comme un **levier d'innovation et d'ouverture internationale**.

Une mission indispensable à une politique cohérente

Les **données, analyses et échanges** produits dans le cadre de la Mission 4 permettent d'**éclairer les enjeux**, d'**identifier les besoins** et de **soutenir l'élaboration de politiques publiques adaptées**. Elle contribue également à faire entendre la **réalité des professionnels et des aînés**, nourrir les **réflexions institutionnelles** et orienter les **priorités d'action**.

À ce titre, la Mission 4 joue un **rôle clé dans l'articulation entre terrain et décision publique**. Elle permet de transformer les **expériences individuelles en connaissances collectives**, et ces connaissances en **leviers d'action**.

Elle constitue dès lors :

- un **outil stratégique de compréhension**, ancré dans l'expérience de terrain ;
- un **levier d'amélioration continue des pratiques** ;
- et un **pilier de la prévention et de la coordination des acteurs**.

Sans cette mission, le risque est de **fragmenter les interventions**, d'**appauvrir la compréhension du phénomène** et de **limiter l'efficacité des réponses apportées**.

À l'inverse, son déploiement permet de **structurer une réponse cohérente, concertée et durable** face à la maltraitance des aînés.

MISE EN OEUVRE CONCRÈTE DES MISSIONS

Mission 1

Illustrations de l'accompagnement psychosocial au travers de six situations

Afin d'illustrer plus concrètement la manière dont se déploie l'**accompagnement psychosocial proposé par Respect Seniors**, six situations rencontrées par l'équipe sont présentées ci-dessous. Chaque antenne a choisi d'en illustrer une, à partir de situations réelles accompagnées par les intervenants.

Ces situations permettent de mieux comprendre la **diversité des contextes** dans lesquels la maltraitance envers les aînés peut apparaître, ainsi que les **différentes formes d'intervention mobilisées** dans l'accompagnement. Elles offrent un **éclairage concret** sur certaines réalités rencontrées sur le terrain.

Il importe toutefois de souligner que ces six situations ne prétendent pas représenter l'ensemble des accompagnements menés par Respect Seniors. **Les situations de maltraitance rencontrées par les intervenants sont nombreuses et variées**, et ne peuvent être réduites aux exemples présentés ici.

Par ailleurs, afin de garantir le **respect de la confidentialité** et de préserver l'**anonymat des personnes concernées**, certains éléments ont été modifiés ou adaptés dans la présentation des situations.

Chaque situation met en lumière les **questionnements rencontrés**, les **enjeux en présence** et les **pistes de travail développées avec les personnes concernées**. Ces exemples visent ainsi à **rendre plus visible la complexité des situations rencontrées sur le terrain** et la manière dont l'accompagnement s'adapte à la **singularité de chaque situation**.

Situation de l'antenne du Brabant Wallon

<u>Contexte de la demande</u>

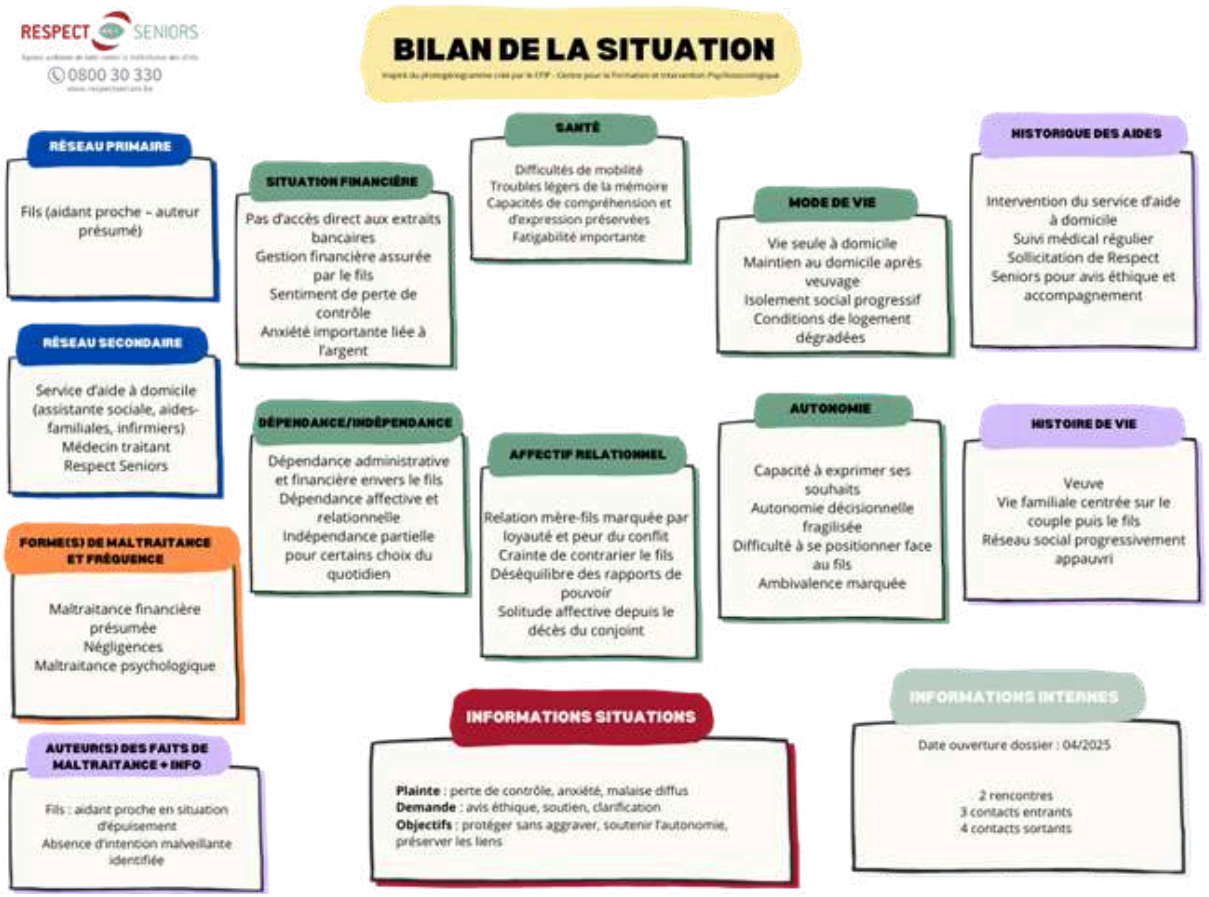
La situation parvient à Respect Seniors **par courrier électronique, via une coordinatrice d'un service d'aide à domicile**, à la suite d'une **formation de sensibilisation** à la maltraitance des aînés dispensée par Respect Seniors à l'ensemble des coordinatrices du service.

Dans les semaines qui suivent cette formation, la coordinatrice est interpellée par plusieurs aides familiales ainsi que par l'assistante sociale de référence, qui expriment une **inquiétude croissante face à une situation au domicile d'une personne âgée**. Les professionnelles décrivent un **sentiment d'impuissance** et une **difficulté à se positionner**, la situation semblant se dégrader malgré leur présence régulière.

La demande adressée à Respect Seniors s'inscrit **dans un contexte de maltraitance présumée**, sans crise aiguë, mais avec des **signaux répétés de négligence**, de **pression relationnelle** et de d**ysfonctionnement dans la gestion du quotidien**. La coordinatrice sollicite Respect Seniors afin de **bénéficier d'un regard extérieur**, spécialisé et éthique, tant pour protéger la bénéficiaire que pour **soutenir les professionnels** exposés à cette situation.

Cette demande illustre l'**importance du travail de sensibilisation** mené par Respect Seniors et son rôle de **ressource accessible pour les services de première ligne**, y compris en amont de situations de crise.

<u>Présentation synthétique de la situation</u>



Madame est âgée de 80 ans et vit **à domicile**. Elle bénéficie de l'intervention de plusieurs aides professionnelles : aides familiales, infirmiers et une coordination de soins.

Sur le plan juridique, Madame est sous **administration de biens**, confiée à une administratrice de biens professionnelle et extérieure. Par ailleurs, **une voisine a été désignée comme personne de confiance**. Cette dernière gère concrètement certains aspects

du quotidien, tels que les courses et la lessive, et occupe une place très présente dans la vie de Madame.

Les professionnelles du domicile observent toutefois une **négligence** importante qui se traduit par une **dégradation marquée des conditions de vie** : absence de repas adaptés, réfrigérateur vide ou contenant des aliments périmés, négligences répétées malgré les passages annoncés de la voisine. Elles décrivent également de la **maltraitance psychologique** marquée par un **climat relationnel tendu**, marqué par des propos agressifs et une pression morale **exercée par la voisine**, générant de la peur chez Madame.

Malgré la présence d'une administratrice de biens, des **irrégularités financières sont suspectées** : des montants d'argent sont prélevés ou utilisés sans que Madame puisse en comprendre la destination, renforçant son sentiment de perte de contrôle.

Plusieurs maltraitances sont identifiées et ce, dans un **contexte de peur qui est un facteur de vulnérabilité**.

Analyse psychosociale de la situation

La voisine, désignée personne de confiance, occupe une **position de pouvoir** significative, tant sur le plan pratique que relationnel. Cette position n'est pas nécessairement motivée par une intention explicite de mal faire, mais elle se traduit par des **comportements de contrôle**, d'**agressivité verbal**e et de **pression morale**, **qui entravent l'autonomie** et la **sécurité psychique** de Madame.

La présence d'un administrateur de biens professionnel complexifie la situation : malgré ce cadre légal de protection, des maltraitances persistent, mettant en lumière un **décalage entre les dispositifs formels et la réalité du quotidien**.

Sur le plan éthique, **plusieurs enjeux se croisent** : respecter la parole et les souhaits de Madame ; assurer sa protection face aux négligences et maltraitances ; soutenir les professionnels du domicile exposés à une situation qu'ils jugent préoccupante et intervenir sans désorganiser brutalement le système en place ni mettre la bénéficiaire en insécurité.

La situation est évaluée comme étant à risque, nécessitant une intervention rapide mais mesurée, centrée sur la sécurisation, la restauration de la parole de Madame et la coordination des acteurs.

Processus d'accompagnement mis en place par Respect Seniors

Dans un premier temps, Respect Seniors **intervient auprès de la coordinatrice** de l'aide à domicile, dans le cadre d'une **réflexion plurielle individuelle**. Cet espace permet de **clarifier les observations**, d'identifier les risques pour la bénéficiaire et les professionnels, et de **réfléchir à une stratégie d'intervention respectueuse du cadre éthique**.

Respect Seniors rencontre ensuite Madame à son domicile, en étant introduit par les aides à domicile, afin de garantir un climat de confiance. Lors de ces rencontres, **un espace d'écoute est proposé à Madame**. Elle exprime clairement ses difficultés, sa peur face au comportement de la voisine et son souhait que celle-ci soit démise de son rôle de personne de confiance.

Un **travail de validation** et de permanence du discours est mené à travers **plusieurs rencontres**, **afin de s'assurer que cette demande est stable et réfléchie**. Madame adhère alors au projet d'une **rencontre en réseau**, réunissant l'administratrice de biens, la coordination de soins, l'assistante sociale de référence et les aides à domicile.

Une **réflexion plurielle pluriprofessionnelle** (RPP) est organisée au cabinet de l'administratrice de biens. Cette rencontre permet de valoriser la parole des intervenants de terrain, de porter la parole et les souhaits de Madame, d'assurer une transition sécurisée, avec la fin du rôle de la voisine comme personne de confiance et de renforcer l'aide à domicile, désormais chargée de la gestion du quotidien de Madame.

Informations suivi

L'accompagnement s'est déployé sur une **durée de 2 mois et représente 24 suivis**.

Date d'ouverture du dossier : février 2024
Durée du suivi : environ 2 mois
Scénario de la situation : Suspension de suivi
Rencontres sur le terrain : 3
Contacts entrants : 15
Contacts sortants : 6

Travail en réseau et articulation des acteurs

Respect Seniors joue **un rôle central de tiers**, de lien et de garant éthique. L'accompagnement repose sur la **rencontre directe avec Madame**, dans une logique de proximité et de déplacement au domicile tout en assurant la **coordination étroite avec les professionnels** du domicile ainsi que sur l'organisation d'une rencontre avec l'administratrice de biens, dans le respect de la place et du rôle de chacun.

Les aides familiales, présentes lors de la rencontre avec l'administratrice, ont pu témoigner de ce qu'elles observaient sur le terrain et **se sentir reconnues dans leur expertise**. Cette reconnaissance contribue à restaurer leur capacité d'agir et à sécuriser leur posture professionnelle.

Apports de l'accompagnement de Respect Seniors

L'intervention de Respect Seniors a permis de **débloquer une situation qui stagnait**, dans laquelle les professionnels se sentaient impuissants et où la parole de la bénéficiaire peinait à être entendue. Grâce à une **présence proactive**, à la rencontre de Madame et des intervenants, Respect Seniors a permis la **clarification des souhaits de Madame**, la transmission de sa parole auprès de l'administratrice de biens, la **mise en place de mesures concrètes de sécurisation** et un **décloisonnement entre les acteurs**.

Respect Seniors ne s'est substitué à aucun intervenant, mais a joué un **rôle essentiel de liaison**, de médiation et de soutien éthique, garantissant que chaque acteur puisse occuper sa place sans mettre en péril l'équilibre du système.

Cette situation illustre pleinement la plus-value de Respect Seniors dans l'accompagnement de situations complexes où la maltraitance peut s'exercer malgré des dispositifs de protection formels, et où seule une intervention spécialisée, transversale et humaine permet de restaurer la dignité et la sécurité de la personne âgée.

Situation de l'antenne du Hainaut Occidental

Contexte de la demande

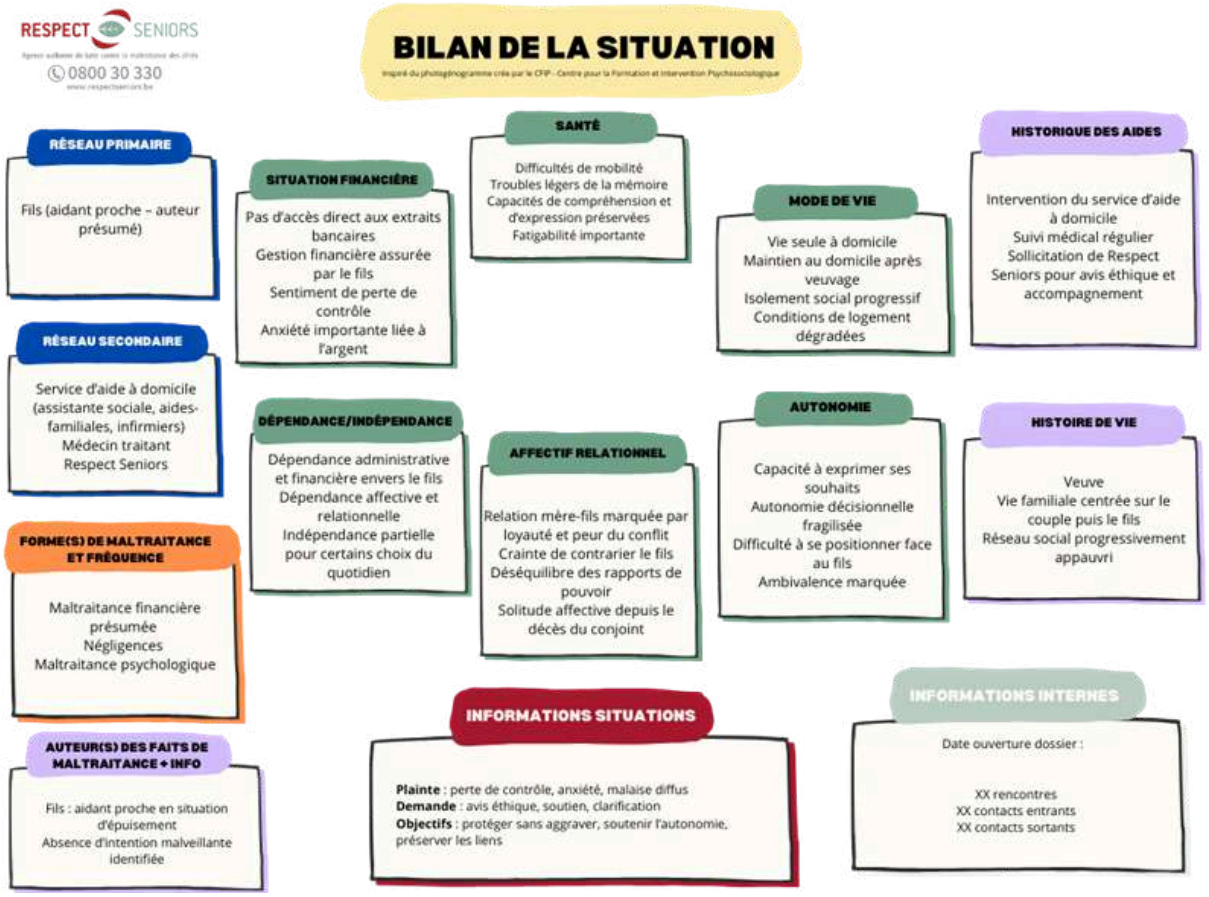
La situation parvient à Respect Seniors par l'**intermédiaire d'une assistante sociale d'un service d'aide à domicile**, qui rencontre Respect Seniors régulièrement lors des **plateformes en santé mentale**. Cette professionnelle, déjà attentive à la question de la bientraitance, contacte Respect Seniors dans un **contexte de malaise diffus et d'inquiétude progressive**, sans événement de crise identifié.

Au fil de ses visites à domicile et des retours des aides familiales intervenant auprès de la personne âgée, **plusieurs signaux de fragilisation sont apparus** : une anxiété croissante lorsque les questions financières sont abordées, une tendance à éviter certains sujets, ainsi qu'une dépendance marquée vis-à-vis du fils pour l'ensemble des démarches administratives et décisions pratiques.

La demande ne s'inscrit pas dans une logique de signalement ou de dénonciation. La professionnelle exprime plutôt **le besoin d'un avis extérieur, spécialisé et éthiquement posé**, afin de réfléchir à la manière de se positionner pour protéger la personne âgée sans aggraver la situation ni fragiliser davantage les liens familiaux.

Cette demande illustre **l'accessibilité de Respect Seniors pour les professionnels de première ligne**, y compris en amont d'une situation de crise, lorsque les signaux sont encore discrets, mais répétitifs. Elle souligne également **l'importance du travail de réseau** dans la visibilité du service.

Présentation synthétique de la situation



La personne âgée est une **femme de 82 ans, veuve, vivant seule à son domicile**. Depuis le décès de son conjoint, son réseau social s'est progressivement réduit, renforçant son **isolement**.

Sur le plan de la santé, elle présente des **difficultés de mobilité et des troubles légers de la mémoire**, sans altération majeure de sa capacité à comprendre les situations ni à exprimer ses souhaits. Elle reste en mesure de formuler des choix, mais exprime une **fatigue importante** et une tendance à se reposer sur son entourage proche.

Son fils occupe une place centrale dans sa vie quotidienne. Il est la personne de référence pour la gestion des finances, des documents administratifs et de nombreuses décisions pratiques. Il est également très présent physiquement, ce qui est à la fois rassurant pour la personne âgée et source de **dépendance accrue**.

Le **réseau secondaire** est composé du **médecin traitant** et d'**un service d'aide à domicile** (aides familiales et soins infirmiers). Ces professionnels observent une **dégradation progressive des conditions de vie** : hygiène du logement insuffisante, réfrigérateur

régulièrement vide malgré les passages annoncés du fils, et refus répété de celui-ci d'augmenter les heures d'aide professionnelle, invoquant des contraintes financières.

La personne âgée verbalise « *ne plus trop savoir où va son argent* », ne pas avoir accès à ses extraits bancaires et se sentir mal à l'aise lorsqu'elle pose des questions. Elle exprime une **peur de contrarier son fils**, qu'elle décrit comme « fatigué » et « faisant de son mieux ».

Les formes de maltraitance envisagées relèvent principalement d'une **maltraitance financière et de négligences**, dans un contexte de maltraitance non intentionnelle liée à l'épuisement de l'aidant proche.

Analyse psychosociale de la situation

L'analyse menée par Respect Seniors met en évidence une **dynamique de dépendance croissante**, à la fois physique, administrative, financière et affective. Les signaux d'alerte identifiés sont la perte progressive de contrôle, l'anxiété, le retrait, l'isolement décisionnel et la difficulté pour la personne âgée d'exercer pleinement ses droits et ses choix.

Le fils occupe une position de pouvoir, non par intention malveillante manifeste, mais par le contrôle qu'il exerce sur les ressources, l'information et les décisions, notamment en matière financière et d'organisation des aides. Il exprime par ailleurs une **réticence marquée à l'augmentation des aides professionnelles**, invoquant des arguments financiers et organisationnels. Cette opposition constitue un élément déterminant de la situation, dans la mesure où une intervention trop directe ou imposée risquerait de rompre la collaboration et d'aboutir à une mise à distance des professionnels, voire à une exclusion de la situation.

Cette **asymétrie relationnelle est renforcée par la loyauté familiale** de la personne âgée, sa **peur de fragiliser le lien avec son fils** et sa crainte d'être perçue comme ingrate ou conflictuelle. Elle tend dès lors à minimiser ses difficultés et à taire certaines inquiétudes.

Sur le plan éthique, la situation confronte Respect Seniors à **plusieurs tensions** : **respecter l'autonomie et la parole de la personne âgée** ; **assurer sa protection** face aux risques de négligence et de maltraitance ; préserver le lien familial ; tout en tenant compte de l'**épuisement de l'aidant proche**.

Dans ce contexte, l'introduction de **pistes d'aide supplémentaires** ne peut se faire que de manière **progressive, indirecte et non imposée**, en travaillant d'abord la compréhension des besoins, la sécurisation du lien et l'ouverture à des ajustements possibles.

La situation est évaluée comme légèrement à risque, nécessitant une vigilance constante et un accompagnement fin, évolutif et non intrusif, **privilégiant la prévention et le maintien du dialogue plutôt que des interventions contraignantes**.

Processus d'accompagnement mis en place par Respect Seniors

L'accompagnement débute par un **travail de soutien** et de clarification avec la professionnelle du service d'aide à domicile. Respect Seniors lui offre un **espace d'écoute**, permettant de poser les observations, de distinguer faits, ressentis et hypothèses, et de réfléchir à une posture professionnelle respectueuse du cadre éthique.

Dans un second temps, un **contact direct est proposé à la personne âgée**, dans un cadre sécurisant, non contraignant et respectueux de son rythme. Les entretiens individuels s'appuient sur une **écoute active et bienveillante**, favorisant l'expression de ses peurs, de ses doutes et de ses ambivalences.

Progressivement, **un travail de reprise de pouvoir** est amorcé : information sur ses droits, réflexion autour de ce qu'elle souhaite réellement, identification de ce qui pourrait la rassurer. Respect Seniors fournit des renseignements clairs et accessibles concernant les possibilités existantes (accès aux comptes, désignation d'une personne de confiance, recours à une aide juridique), sans jamais imposer de choix.

Le rythme de l'accompagnement est celui de la personne âgée, avec plusieurs échanges espacés dans le temps, afin de respecter son cheminement, ses loyautés familiales et sa capacité à se positionner.

L'accompagnement s'inscrit dans la durée (7,5 mois), alternant des périodes de contacts réguliers et des temps plus espacés, et représente **9 suivis**. Ce qui illustre la méthodologie de Respect Seniors fondée sur le **respect du rythme de l'aîné**.

Informations suivi

Date ouverture dossier : 28 avril 2025

Scénario de la situation : suspension de suivi.

Temps du suivi : 7,5 mois

Rencontres : 2

Contacts entrants : 3

Contacts sortants : 4

Travail en réseau et articulation des acteurs

Respect Seniors **collabore étroitement avec le service d'aide à domicile et le médecin traitant**, qui constituent des **observateurs de terrain essentiels**. Ces échanges permettent

d'ajuster les interventions, de partager les préoccupations et de maintenir une **vigilance collective**.

Respect Seniors joue un **rôle de tiers neutre et de repère éthique**, reliant les acteurs et garantissant que la voix de la personne âgée reste centrale dans les réflexions et décisions.

Apports de l'accompagnement de Respect Seniors

Grâce à l'intervention de Respect Seniors, **la personne âgée a pu mettre des mots sur ce qu'elle vivait**, comprendre qu'elle **disposait de droits** et qu'elle n'était pas seule face à ses inquiétudes. Elle a progressivement retrouvé un accès à ses informations financières et a pu poser des questions à son fils, soutenue par les professionnels, **dans un cadre sécurisant et non conflictuel**.

L'accompagnement a également permis de tenir compte du **rythme de la personne âgée**, **mais aussi de celui de ses proches**. Ces derniers constituent en effet des acteurs centraux de la situation : ils peuvent être des ressources précieuses pour le maintien à domicile et le bien-être de la personne âgée, tout en étant, à certains moments, des facteurs de blocage ou de fragilisation du processus d'accompagnement. Une intervention trop rapide ou trop contraignante risquerait non seulement de rompre le dialogue, mais aussi d'entraîner une mise à distance des professionnels, au détriment de la personne âgée elle-même.

C'est dans cette attention constante aux **équilibres relationnels** que l'intervention de Respect Seniors prend tout son sens. En veillant à ce que chaque protagoniste ait une place, sans disqualification ni pression, Respect Seniors a pu maintenir un cadre d'accompagnement ouvert, prévenir les ruptures et favoriser des ajustements progressifs.

Sans l'intervention de Respect Seniors, la situation serait probablement restée invisible, floue et enfermée dans le silence, avec un risque important d'aggravation. Respect Seniors a été indispensable comme **espace de sécurité, de réflexion et de médiation**, respectant à la fois le rythme, la dignité et les liens de la personne âgée, tout en soutenant les proches dans leur rôle.

Cette situation illustre pourquoi Respect Seniors est essentiel : parce que **la maltraitance envers les aînés est souvent discrète, relationnelle et complexe**, et qu'elle nécessite un regard spécialisé, humain et éthique, attentif à l'ensemble des acteurs concernés, pour être reconnue, comprise et accompagnée.

Situation de l'antenne du Hainaut Oriental

Contexte de la demande

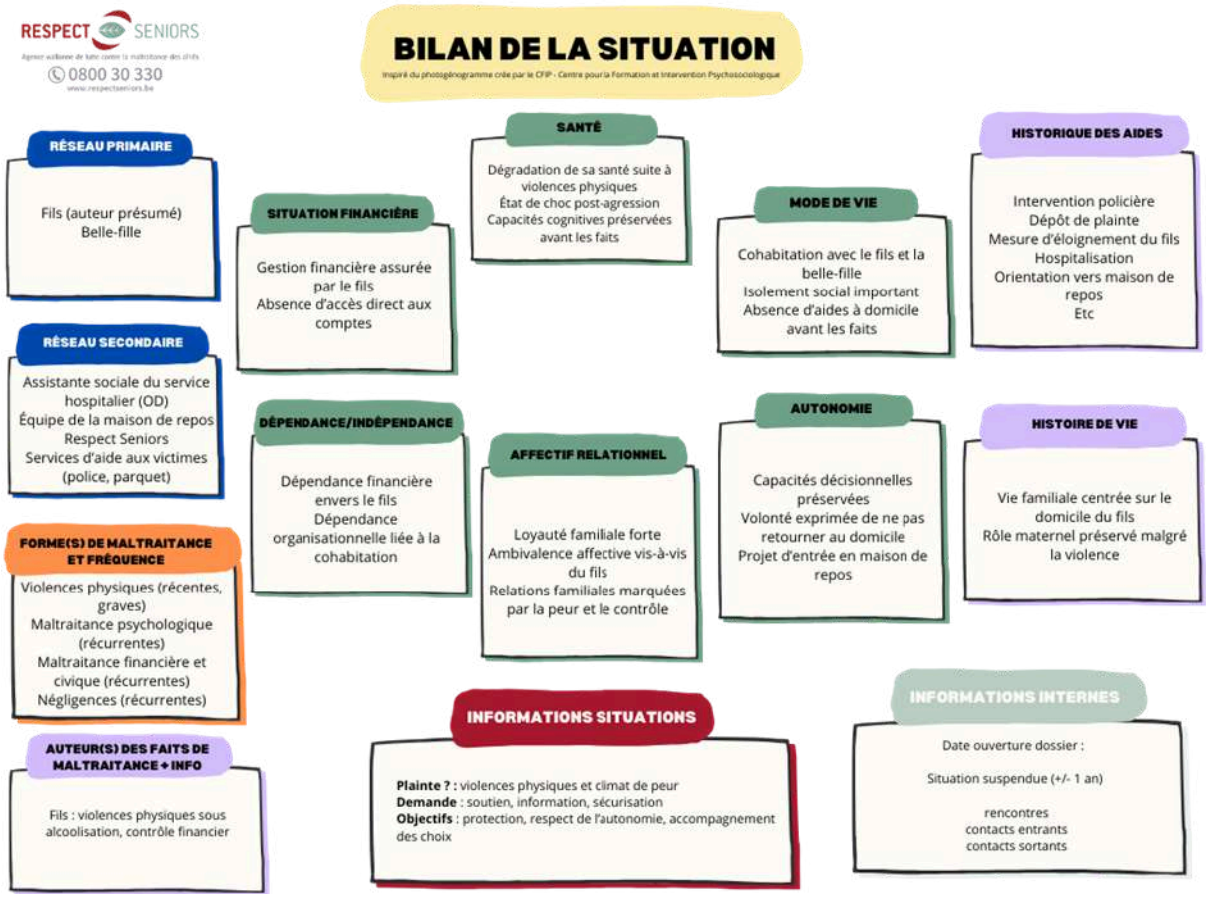
La situation parvient à Respect Seniors **par l'intermédiaire de l'assistante sociale d'un service de gériatrie** d'une structure hospitalière avec laquelle l'ASBL collabore

régulièrement. Cette professionnelle connaissait déjà Respect Seniors, **ayant participé à un de ses colloques** et ayant déjà sollicité l'ASBL pour d'autres situations.

Elle contacte Respect Seniors dans un **contexte d'urgence** : **un homme âgé est hospitalisé** à la suite de faits graves de **violences physiques commis par son fils**, au domicile familial. La professionnelle exprime son inquiétude face à la **gravité des faits**, à la **vulnérabilité de la personne âgée** et aux nombreuses questions éthiques qui émergent dès l'hospitalisation.

Cette entrée dans la situation illustre l'**accessibilité de Respect Seniors**, l'importance de **se rendre auprès de l'aîné là où il se situe** et son ancrage dans le réseau hospitalier, mais aussi l'importance de développer des actions pour faire connaître l'existence de Respect Seniors.

<u>Présentation synthétique de la situation</u>



La personne est âgée de **85 ans**. Elle **vivait au domicile avec son fils et sa belle-fille**. Avant les faits, l'aîné présentait un bon état de santé général, des capacités cognitives et décisionnelles préservées et une relative autonomie dans la vie quotidienne, bien qu'il sorte peu de son domicile. Aucune aide formelle n'était mise en place.

Sur le plan financier, **la gestion était assurée par le fils**, l'aîné n'ayant pas accès à ses comptes. Les relations familiales étaient marquées par un **climat de contrôle et de restrictions**.

Les faits de **violence physique** ont été révélés à la suite de l'intervention d'un passant, alerté par les appels à l'aide de la personne âgée, enfermée à son domicile et frappée par son fils. **La police est intervenue et une plainte a été déposée**. Une mesure d'éloignement de trois mois à l'encontre du fils a été prononcée.

Hospitalisé en service de gériatrie, l'aîné se trouve en **état de choc**. Il exprime ne pas souhaiter retourner à domicile et **envisage une entrée en maison de repos**.

Respect Seniors constate **des faits de maltraitances multiples** : physiques, financières, psychologiques et des négligences. Celles-ci sont exercées par le fils de l'aîné.

Analyse psychosociale de la situation

L'analyse psychosociale met en évidence une situation de maltraitance qui apparaît dans un **contexte de cohabitation, de dépendance financière, d'alcoolisation du fils et d'isolement social**. Ces différents éléments constituent des **facteurs de risque majeurs**.

Les freins à la parole identifiés sont nombreux : **peur des représailles, honte, loyauté familiale et ambivalence affective**. La personne âgée exprime le souhait de ne pas nuire à son fils, malgré la gravité des faits.

De forts dilemmes éthiques traversent la situation, notamment la tension entre respect de l'autonomie de la personne âgée et volonté de protection de la part des professionnels. Certains envisagent des mesures de protection sans son accord, tandis que la personne âgée souhaite rester informée de la situation de son fils.

Le niveau de dangerosité est évalué comme très élevé, en raison de la combinaison des formes de maltraitance et de la consommation d'alcool de l'auteur. Cela nécessite une **attention particulière** et un accompagnement constant visant à **renforcer la sécurité**. La **collaboration avec le réseau est essentielle**, ainsi qu'une **rapidité d'action sans précipitation**.

Processus d'accompagnement mis en place par Respect Seniors

Dans un premier temps, Respect Seniors a offert un **espace d'écoute sécurisé**, permettant à la personne âgée de déposer un vécu particulièrement traumatique et **d'être reconnue comme victime**. Vu la gravité de cette situation, plusieurs moments de rencontre et d'écoute étaient nécessaires pour permettre à Monsieur d'être reconnu et entendu comme victime de maltraitance, mais aussi pour pouvoir prendre le temps de discuter de ses souhaits dans le cadre de sa situation et de tenter de répondre à ses nombreuses questions.

Le travail s'est ensuite orienté vers la **clarification des souhaits de la personne âgée**, le respect de son rythme et l'accompagnement de ses nombreuses interrogations. Après plusieurs mois, **une orientation vers un suivi psychothérapeutique a été proposée et acceptée**.

Des **renseignements juridiques** ont été fournis, notamment **concernant la mise sous administration de biens**. En effet, la question d'une mise sous administration de biens s'est posée lors de son entrée en maison de repos. Nous avons pu expliquer cette procédure à Monsieur, qui n'a pas souhaité que cette demande soit faite par l'assistante sociale de la maison de repos. Par la suite, d'autres renseignements juridiques ont été fournis à Monsieur, notamment la possibilité de se porter « personne lésée ». Dans cette optique, Monsieur a également été **orienté vers le service d'accueil aux victimes du parquet**, afin qu'il puisse poser ses nombreuses questions et être entendu.

Respect Seniors a également **accompagné les professionnels de la maison de repos,** confrontés à des **dilemmes éthiques importants**, en proposant des espaces de réflexion et en veillant à replacer les souhaits de l'aîné au centre des décisions (**réflexion plurielle individuelle**).

Enfin, plusieurs personnes ressources ont été contactées dans le cadre de cette situation : service de médiation entre auteurs et victimes de violence, service d'aide aux victimes de la police, service d'aide aux victimes du parquet.

<u>Informations suivi</u>

L'accompagnement s'est déployé sur une **durée d'environ un an** et représente près de **115 suivis**.

Date ouverture dossier : 6 juin 2024

scénario de la situation : Suspension de suivi

Temps du suivi : 1 an

Rencontres sur le terrain : 11

Contacts entrants : 54

Contacts sortants : 49

<u>Travail en réseau et articulation des acteurs</u>

Dans cette situation, l'accompagnement de Respect Seniors s'inscrit dans une **collaboration étroite avec le réseau**, incluant le **service hospitalier**, la **maison de repos**, les **services d'aide aux victimes** et les **dispositifs de médiation**.

En début de suivi, dans un **contexte d'urgence**, Respect Seniors a pu collaborer avec l'assistante sociale du service hospitalier et les professionnels de la maison de repos. L'enjeu principal était d'éviter que le sentiment d'urgence et l'envie de protéger Monsieur (après cette violente agression) prennent le dessus sans prendre en considération ses souhaits et ses besoins. Notamment, **Respect Seniors a pu vérifier avec Monsieur que le choix de la maison de repos lui convenait** et répondre à ses premières interrogations laissées sans réponse.

Des entretiens, en amont des rencontres avec le service de médiation entre auteurs et victimes de violence, permettaient à Monsieur de pouvoir anticiper et formuler ses souhaits. Les contacts avec les différents services d'aide aux victimes ont permis de répondre aux questions concernant le suivi.

Respect Seniors a joué un **rôle de tiers**, facilitant la coordination, la circulation de l'information et la prise de décisions respectueuses de l'autonomie de la personne âgée.

Apports de l'accompagnement de Respect Seniors

L'intervention de Respect Seniors a permis de **sécuriser la situation** tout en respectant les choix et le rythme de la personne âgée. Elle a contribué à prévenir des décisions imposées, à **soutenir l'autonomie décisionnelle** et à accompagner les professionnels face à des enjeux éthiques complexes.

Sans Respect Seniors, la situation aurait probablement été traitée uniquement sous l'angle de l'urgence et de la protection, au risque de marginaliser la parole et les souhaits de la personne âgée. **Cette situation illustre la plus-value essentielle de Respect Seniors dans l'accompagnement de contextes de maltraitance intrafamiliale grave**.

Situation de l'antenne de Liège

Contexte de la demande

La situation parvient à Respect Seniors **par l'intermédiaire de la fille** d'une dame de 80 ans. Elle a eu connaissance de Respect Seniors **lors d'un stand**, où elle avait pris une brochure. Elle exprime **son inquiétude face aux difficultés relationnelles** entre sa mère et son administrateur de biens, en place depuis de nombreuses années.

Lors de ce premier appel, la fille adopte un discours chargé émotionnellement, teinté de colère et de **sentiment d'injustice vis-à-vis de la mesure de protection judiciaire**. Elle craint que sa mère n'ose pas exprimer son ressenti et se sente impuissante face à son administrateur.

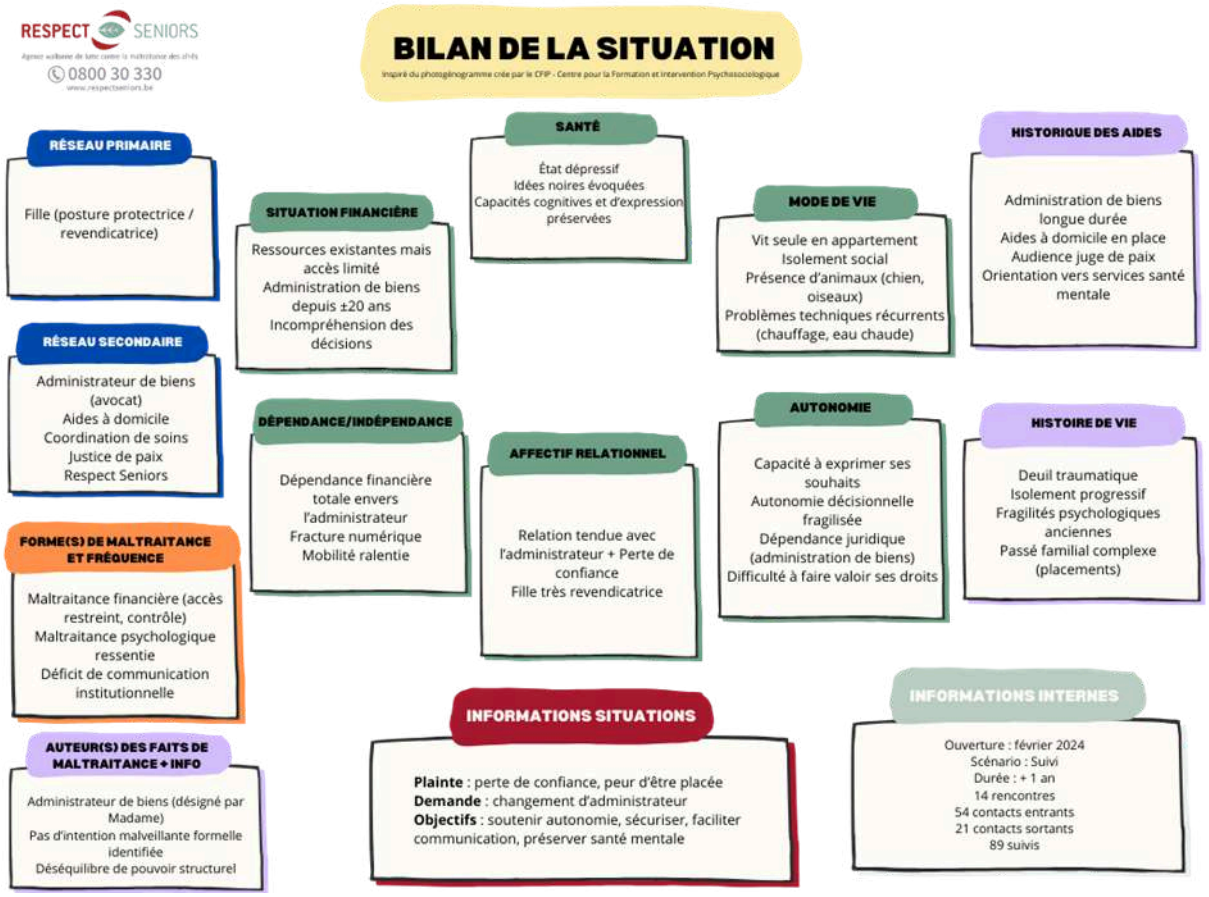
L'intervenant de Respect Seniors adopte une **écoute active**, visant à clarifier le contexte, distinguer les faits des interprétations et **poser un cadre sécurisant**. En fin d'appel,

l'importance d'un contact direct avec l'aînée est expliquée, afin de garantir que toute démarche repose sur sa parole et ses souhaits. La fille est rassurée quant aux conséquences de l'appel, pour éviter toute crainte de représailles.

Deux mois plus tard, **la dame, elle-même, contacte Respect Seniors**. Sa voix est faible, tremblante. Cette démarche marque une étape importante : elle ose désormais parler en son nom.

Cette entrée dans la situation illustre l'**accessibilité de Respect Seniors**, **tant pour les proches que pour les aînés eux-mêmes**, et son rôle de tiers permettant l'émergence progressive de la parole.

<u>Présentation synthétique de la situation</u>



Madame, **80 ans, vit seule dans un appartement**. Elle bénéficie d'aides à domicile pour les actes de la vie journalière. Elle est **sous administration de biens depuis près de vingt ans, confiée à un avocat**.

Sa santé mentale est fragilisée : elle a vécu le suicide de l'une de ses filles, événement traumatique encore très présent. Elle présente un **état dépressif**, un discours plaintif et une

vision négative d'elle-même. **Sa mobilité est ralentie**, mais elle conserve ses capacités d'expression et de compréhension.

Elle vit isolée, **entourée de ses animaux** (chien et oiseaux), qui constituent un **soutien affectif essentiel**. Son logement connaît des problèmes techniques récurrents (chauffage, eau chaude), générant un inconfort important.

Elle dispose de ressources, mais celles-ci sont entièrement gérées par l'administrateur. Elle rapporte ne pas comprendre certaines décisions, avoir un accès limité à son argent et devoir justifier chaque demande.

Le **réseau primaire** est composé de sa fille (très revendicatrice). Les relations familiales sont marquées par un passé intrafamilial complexe (placements d'enfants).

Le **réseau secondaire** est composé d'un administrateur de biens (avocat), d'aides à domicile et d'une coordination de soins.

Madame exprime une **perte de confiance progressive envers son administrateur de biens**. Elle rapporte que certaines de ses demandes financières restent sans suite ou ne reçoivent pas de réponse claire, que des réparations essentielles au confort de son logement, notamment concernant le chauffage et l'eau chaude, sont tardives ou insuffisamment suivies, et que des visites prévues sont parfois annulées ou effectuées sans qu'elle en soit informée au préalable. Elle dit se sentir peu entendue dans ses préoccupations et ses besoins, ce qui alimente un **sentiment d'insécurité et d'impuissance**.

À cela s'ajoute une **crainte persistante d'être placée en institution contre son gré**, peur qui renforce son anxiété et sa méfiance dans la relation. Sa demande évolue vers : « *Je veux changer d'administrateur, je n'ai plus confiance en lui.* »

Analyse psychosociale de la situation

La situation met en lumière une **pluralité de dynamiques de maltraitance présumée**. Sur le **plan financier**, Madame fait état d'un accès restreint à ses ressources, d'une incompréhension face à certaines décisions prises en son nom et d'une dépendance totale à l'égard de son administrateur pour la gestion de ses biens. Sur le **plan psychologique**, elle exprime le sentiment que ses souhaits ne sont pas réellement pris en considération et décrit une impression d'être infantilisée dans les échanges. Ces éléments s'inscrivent **dans un contexte de fragilités psychiques importantes**, en lien avec son histoire de vie marquée par des épreuves et par un deuil traumatique non résolu. Par ailleurs, une fracture numérique limite son accès aux procédures et aux informations juridiques, renforçant son sentiment d'impuissance et sa difficulté à faire valoir ses droits.

La relation avec l'administrateur est marquée par un **déséquilibre de pouvoir structurel**. Toutefois, aucune intention malveillante explicite n'est identifiée : il s'agit davantage d'un

déficit de communication, d'une rigidité institutionnelle et d'un manque d'adaptation à la vulnérabilité psychologique de Madame.

Sur le plan éthique, la situation fait apparaître **plusieurs tensions** qu'il convient d'articuler avec prudence. Il s'agit d'abord de respecter l'autonomie et la volonté de Madame, en veillant à ce que ses choix et ses souhaits demeurent centraux dans l'accompagnement. Parallèlement, il est **nécessaire d'assurer sa protection dans le cadre légal existant**, notamment en tenant compte de la mesure d'administration de biens. L'intervention doit également intégrer l'influence émotionnelle de la fille, dont l'implication, bien que motivée par une volonté de protection, peut parfois orienter la lecture de la situation. Il importe en outre de prévenir une rupture totale avec l'administrateur, qui risquerait de fragiliser davantage l'équilibre juridique et financier de Madame. Enfin, l'accompagnement doit **soutenir sa santé mentale déjà fragile**, en évitant toute démarche qui pourrait accentuer son anxiété ou son sentiment d'insécurité.

La situation est évaluée comme à risque psychosocial modéré à élevé, notamment en raison des idées noires évoquées par Madame.

<u>Processus d'accompagnement mis en place par Respect Seniors</u>

L'accompagnement mis en place par Respect Seniors s'est articulé en plusieurs étapes complémentaires, mobilisant différentes pratiques psychosociales adaptées à la complexité de la situation.

Dans un premier temps, **un travail de clarification et de soutien** a été mené. Une écoute active a été proposée à la fille, puis à Madame elle-même, permettant de déposer les émotions, de distinguer les perceptions subjectives des éléments factuels et de clarifier le cadre juridique lié à l'administration de biens. Cette première étape a été essentielle pour poser un climat de confiance et éviter les interprétations hâtives.

Avec l'accord explicite de Madame, **un travail de contact avec le réseau** a ensuite été engagé. Respect Seniors a pris contact avec l'administrateur de biens ainsi qu'avec les services d'aide à domicile afin de recueillir les différents points de vue, comprendre les contraintes de chacun et affiner l'analyse de la situation. Cette pratique de mise en lien et de décloisonnement a permis de replacer la parole de Madame dans une vision globale et partagée.

Dans la perspective d'une **audience devant le juge de paix, Respect Seniors a accompagné Madame dans une préparation individualisée**. Une première visite à domicile a permis de structurer ses propos et d'élaborer avec elle un document synthétique reprenant les éléments essentiels qu'elle souhaitait exprimer.

Lors de l'audience, l'intervenant de Respect Seniors était présent aux côtés de Madame, assurant **un rôle de soutien et de sécurisation**, ainsi que de reformulation si nécessaire. Respect Seniors a joué ici une **fonction de conciliation**, facilitant la communication entre Madame et son administrateur dans un cadre plus apaisé.

L'accompagnement s'est poursuivi par la participation à des réunions de coordination, un travail de liaison constant avec les professionnels concernés et une orientation vers des services spécialisés en santé mentale du vieillissement.

À travers ces pratiques, Respect Seniors a exercé pleinement son **rôle de tiers**, à la fois sécurisant, structurant et facilitateur de dialogue, dans le respect du rythme et des capacités de Madame.

Informations suivi

L'accompagnement s'est déployé sur **une durée de plus d'un an** et représente **89 suivis**.

Ouverture dossier : février 2024

Scénario de la situation : Suivi en cours

Rencontres : 14

Contacts entrants : 54

Contacts sortants : 21

Travail en réseau et articulation des acteurs

Respect Seniors agit comme un tiers structurant entre Madame, sa fille, l'administrateur de biens, les services d'aide à domicile et la justice de paix. Par sa présence et sa posture, l'intervention permet de redonner une place à chacun des acteurs, de reconnaître les contraintes et responsabilités de tous, et de **replacer la parole de Madame au centre des échanges**.

Elle contribue à **diminuer la tension relationnelle**, à prévenir l'escalade conflictuelle et à **maintenir un espace de collaboration** malgré les désaccords. Respect Seniors ne se substitue à aucun acteur du dispositif existant, mais facilite le décloisonnement entre les sphères judiciaire, sociale et familiale, en assurant la circulation de l'information et **en soutenant un dialogue respectueux et constructif**.

Apports de l'accompagnement de de Respect Seniors

Sans l'intervention de Respect Seniors, Madame n'aurait probablement pas pu exprimer son ressenti face à son administrateur dans un cadre suffisamment sécurisé et structuré pour

être entendue. L'accompagnement a contribué à **renforcer son pouvoir d'agir**, en soutenant son empowerment et sa capacité à formuler clairement ses attentes.

Il a également permis d'améliorer la communication avec l'administrateur, de faire reconnaître ses besoins et de favoriser une **meilleure prise en compte de sa santé mentale fragile**. Les ajustements décidés ont rendu possible un maintien à domicile dans des conditions plus adaptées, tout en permettant que sa parole soit reconnue et entendue par le juge de paix.

Respect Seniors a ainsi joué un rôle essentiel de **garant éthique, de médiateur et de soutien**, en respectant le rythme de Madame et en tenant compte de la complexité judiciaire et familiale de la situation.

Cette intervention illustre la spécificité de Respect Seniors : agir au cœur des tensions entre protection légale, vulnérabilité psychologique et autodétermination, **tout en veillant à maintenir un équilibre respectueux entre les acteurs** concernés.

Situation de l'antenne du Luxembourg

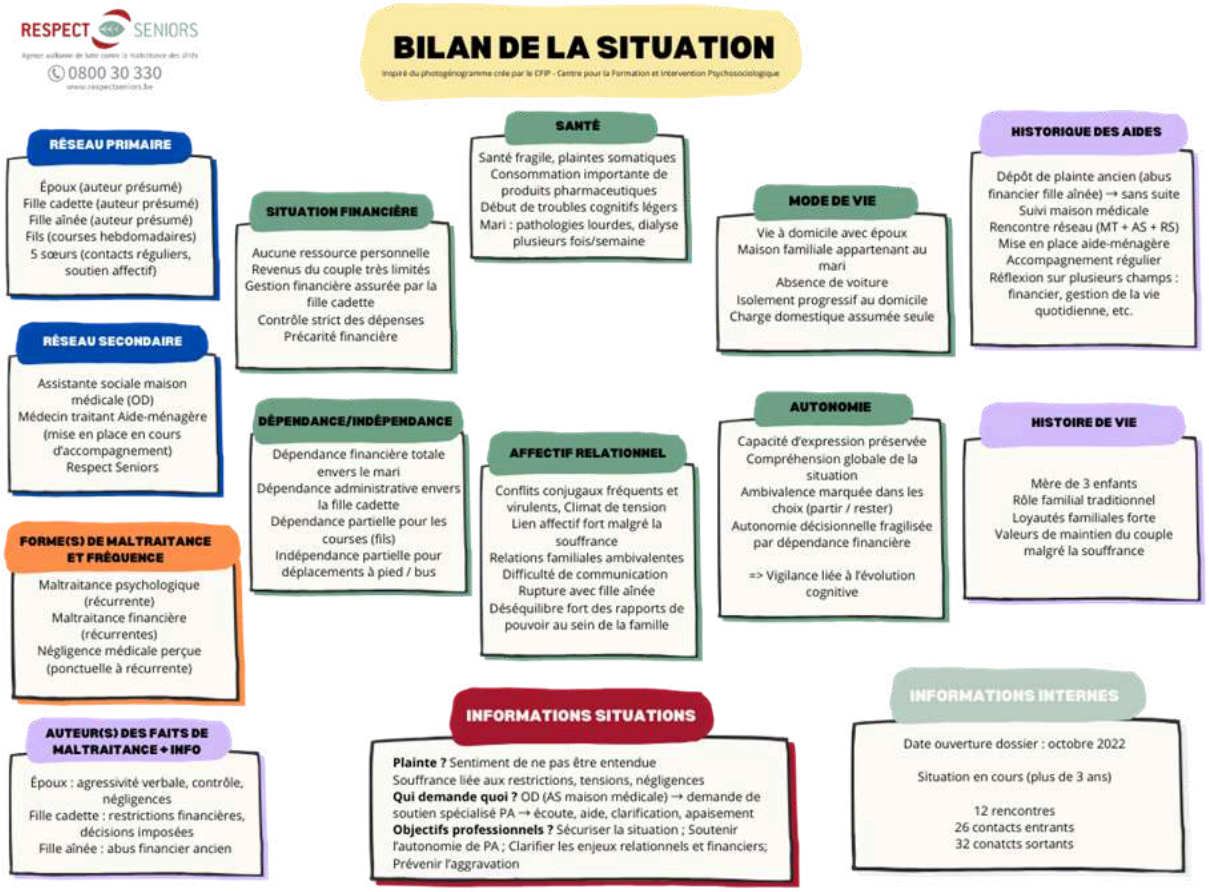
Contexte de la demande

La situation de l'aînée parvient à Respect Seniors **par l'intermédiaire du médecin d'une maison médicale** que fréquente régulièrement l'aînée. Il a **eu connaissance du service lors d'une présentation** de Respect Seniors dans un groupe local d'évaluation médicale (GLEM). Ce professionnel, déjà engagé auprès de l'aînée, se dit démuni face à des **récits récurrents d'abus financiers et de négligences**, qui occupent une place croissante dans leurs échanges.

Le médecin identifie ses propres limites d'intervention et reconnaît la situation comme relevant potentiellement de maltraitance envers une aînée. Il sollicite alors Respect Seniors dans une logique de **soutien spécialisé et complémentaire**, ancrée dans le réseau existant. L'aînée est rapidement informée de cette démarche et se montre très demandeuse d'un accompagnement, exprimant un fort besoin d'être écoutée et soutenue dans une période de vie qu'elle vit comme de plus en plus éprouvante.

Cette entrée en matière illustre l'**accessibilité de Respect Seniors** et **son rôle de ressource identifiable** pour les professionnels de première ligne, y compris lorsque la situation est ancienne, diffuse et non stabilisée.

Présentation synthétique de la situation



La personne est âgée de **73 ans** lors du premier contact. Elle **vit à domicile, avec son époux**, dans la maison familiale de celui-ci, dont il est propriétaire. Le couple a trois enfants (deux filles et un fils).

Au moment du premier signalement, la personne âgée évoque principalement un récit ancien de vol d'une somme importante par sa fille aînée, plusieurs années auparavant. Une plainte avait été déposée, sans aboutissement concret (absence de preuves, prescription évoquée). Cette fille est officiellement en rupture de lien avec ses parents, même si l'aînée maintient des contacts téléphoniques discrets, à l'insu de son mari.

Progressivement, le discours de la personne âgée se déplace vers des difficultés actuelles, mettant en cause son époux et sa fille cadette, qui gère l'ensemble des aspects administratifs et financiers du couple. La personne âgée décrit un **contrôle strict des dépenses**, avec surveillance des achats et réprimandes en cas de dépenses jugées excessives ; des tensions conjugales importantes, marquées par des propos dénigrants, des disputes virulentes et une absence de soutien dans la vie quotidienne ; des **négligences médicales perçues** : refus ou limitation de certains soins, dépendance à l'accord du mari ou de la fille pour l'accès aux médicaments ou aux aides.

Sur le plan de la santé, la personne présente une **fragilité physique importante**, de nombreuses plaintes somatiques et une consommation élevée de produits pharmaceutiques. Un **début de troubles cognitifs est identifié** au cours de l'accompagnement (oubli, répétitions), sans altération majeure de sa capacité à s'exprimer ou à comprendre les enjeux.

La personne âgée ne dispose d'aucune ressource financière personnelle et **dépend entièrement de son époux** sur ce plan. Elle reste relativement indépendante dans certains déplacements, mais assume seule l'ensemble des tâches ménagères, malgré ses problèmes de santé. Son mari, lui-même atteint de pathologies lourdes et soumis à des séances de dialyse régulières, n'apporte aucune aide domestique.

Le **réseau primaire** est marqué par des liens ambivalents et des dynamiques relationnelles complexes. L'époux est désigné comme auteur présumé de maltraitance psychologique et de négligence. La fille cadette, qui assure la gestion des finances, est perçue comme restrictive dans ses décisions. Le fils occupe une place davantage fonctionnelle, notamment en assurant les courses. Quant à la fille aînée, bien qu'une rupture officielle soit actée, un lien affectif persiste en arrière-plan.

Le **réseau secondaire** comprend la maison médicale (assistante sociale, médecin traitant) et, plus tard, une aide-ménagère mise en place au cours de l'accompagnement.

Les formes de maltraitance identifiées sont **plurielles et imbriquées**. Elles se manifestent par des **maltraitances psychologiques**, telles que des propos dénigrants et de l'agressivité verbale, par des **maltraitances financières** marquées par le contrôle et les restrictions, ainsi que par des **négligences** concernant les soins et l'accès aux aides à domicile. Ces dynamiques s'inscrivent **dans un contexte de dépendance multiple** (financière, affective et organisationnelle) qui renforce la vulnérabilité de l'aînée.

<u>Analyse psychosociale de la situation</u>

L'analyse menée par Respect Seniors met en évidence une **situation complexe**, **sans auteur unique clairement identifiable**, mais marquée par des dynamiques relationnelles de pouvoir et de dépendance.

La personne âgée apparaît comme peu entendue dans ses besoins, ses limites et ses souhaits. La communication familiale est dominée par les reproches et les tensions, laissant peu de place à un dialogue constructif. Les dépendances multiples (financières, administratives, affectives) constituent des freins majeurs au changement et renforcent l'ambivalence de l'aînée, partagée entre le souhait d'apaisement, voire de séparation, et son attachement à son mari.

Un **enjeu éthique central** traverse l'accompagnement : **comment respecter l'autonomie et la parole de la personne âgée tout en tenant compte de ses fragilités cognitives émergentes, de la réalité financière extrêmement précaire du couple, et du risque de renforcer involontairement certaines tensions familiales ?**

La situation est évaluée comme à risque, plutôt qu'en danger immédiat, nécessitant une vigilance constante quant à l'évolution de l'état de l'aînée et à sa capacité à rester actrice de ses décisions.

Processus d'accompagnement mis en place par Respect Seniors

L'accompagnement débute par la mise à disposition d'un **espace d'écoute sécurisant**, permettant à la personne âgée de déposer son vécu, de se sentir reconnue et légitimée dans ses ressentis. Cette écoute constitue un socle essentiel, sur lequel vont progressivement s'articuler d'autres pratiques.

Respect Seniors adopte **une posture de tiers**, respectueuse du rythme de la personne âgée, et propose des entretiens individuels, puis des rencontres conjointes lorsque cela est pertinent et accepté.

Plusieurs pratiques psychosociales ont été mobilisées dans le cadre de l'accompagnement. Celui-ci repose d'abord sur une écoute active et un soutien émotionnel, permettant à l'aînée d'exprimer son ambivalence, de déposer son vécu et de prendre progressivement de la distance par rapport aux tensions relationnelles. Un travail de clarification de la réalité financière a ensuite été mené, mettant en lumière une précarité importante et permettant de comprendre certaines restrictions, sans pour autant les banaliser. Parallèlement, **un travail de conscientisation** a été engagé avec l'aînée autour des enjeux économiques, relationnels et médicaux qui structuraient sa situation.

Des rencontres de conciliation familiale ont été organisées au domicile, d'abord en présence de l'époux, puis de la fille cadette, afin que chacun puisse exprimer ses contraintes, ses inquiétudes et sa compréhension des faits. Une **organisation du réseau** a également été mise en place à travers une rencontre réunissant la personne âgée, son époux, le médecin traitant et l'assistante sociale, dans le but d'articuler les soins, les aides envisageables et les réalités financières. L'accompagnement s'est concrétisé par des démarches pratiques, notamment la mise en place d'une aide-ménagère facilitée par Respect Seniors. Enfin, des **renseignements juridiques et préventifs** ont été transmis, incluant une information **sur les déclarations anticipées**, dans une perspective d'anticipation et de respect de la volonté de la personne âgée.

L'accompagnement présenté ici illustre **une des spécificités de Respect Seniors : le temps de l'accompagnement**, une composante essentielle de la méthodologie de Respect Seniors. En effet, il est toujours en cours après plus de trois ans, alternant des périodes de contacts

réguliers et des phases plus espacées, en fonction des besoins de la personne et de l'évolution de la situation.

L'accompagnement comprend, à ce jour, **70 suivis**. Cet accompagnement témoigne d'un suivi soutenu, ajusté et évolutif, respectueux du rythme de l'aîné et des dynamiques relationnelles en présence.

Informations suivi

Date ouverture dossier : octobre 2022

Scénario de la situation : Suivi

Temps du suivi : 9 mois

Rencontres sur le terrain : 12

Contacts entrants : 26

Contacts sortants : 32

Travail en réseau et articulation des acteurs

Dès l'origine, **la collaboration avec la maison médicale est centrale**. Le médecin joue un rôle de passeur, permettant l'entrée de Respect Seniors dans la situation. Cette collaboration se poursuit tout au long de l'accompagnement, avec des échanges réguliers, toujours avec l'accord de la personne âgée.

Respect Seniors devient progressivement un **repère pour le réseau**, tant primaire que secondaire, en cas de réactivation des tensions ou de questionnements éthiques. Sa place de tiers extérieur, spécialisé et indépendant permet de sécuriser les échanges, de coordonner les acteurs et de soutenir une lecture globale de la situation.

Apports de l'accompagnement de Respect Seniors

L'intervention de Respect Seniors a permis une **lecture systémique et nuancée** d'une situation initialement perçue uniquement sous l'angle de la maltraitance financière. Elle a favorisé la restauration d'un dialogue, la reconnaissance des réalités de chacun et une diminution relative des tensions conjugales.

L'aînée a pu reprendre une place centrale dans les décisions qui la concernent, accéder à une information claire sur ses droits et disposer d'un espace sécurisé pour réfléchir à ses choix. L'accompagnement a également permis de prévenir une aggravation de la situation, en mettant en place des aides concrètes et en anticipant les enjeux liés à l'évolution de son état cognitif.

Sans Respect Seniors, cette situation risquait de rester enfermée dans des logiques de reproches, d'incompréhension et d'isolement. La **plus-value spécifique de Respect Seniors** réside ici **dans sa capacité à conjuguer écoute, analyse psychosociale, travail en réseau et vigilance éthique**, au service de la dignité et de l'autonomie des personnes âgées.

Situation de l'antenne de Namur

Contexte de la demande

La situation est portée à la connaissance de Respect Seniors **par l'aînée elle-même**. Cette dernière contacte Respect Seniors **avec un questionnement lié à son entrée récente en maison de repos**. Madame avait entendu parler de Respect Seniors par **son voisin de chambre**, qui **avait participé à un groupe ressource**.

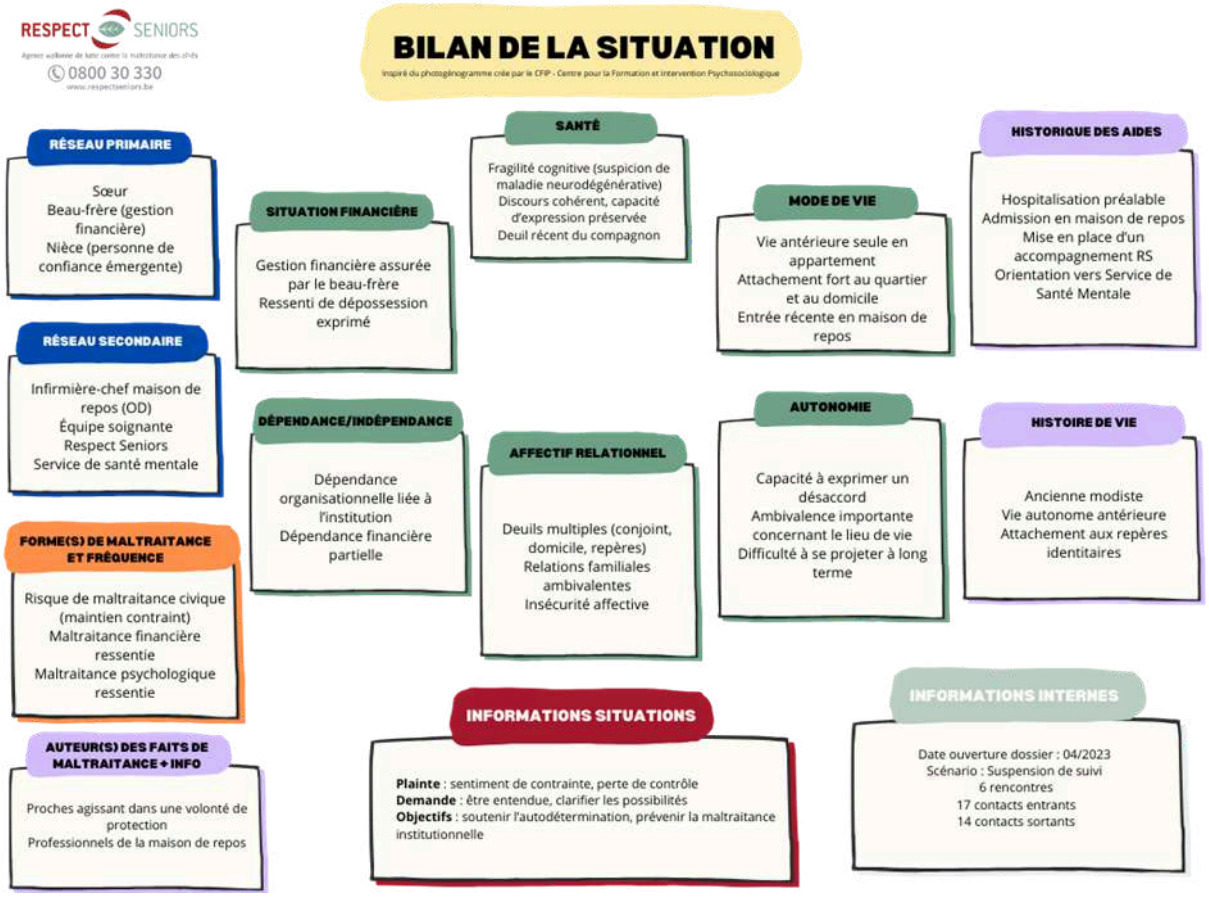
Madame verbalise de manière répétée **ne pas être d'accord avec son entrée en maison de repos** et exprime le souhait de retourner vivre à domicile.

Parallèlement, l'infirmière chef contacte également Respect Seniors, car l'équipe de soins, soucieuse de respecter les droits de la résidente, craint à la fois de passer à côté d'une situation de maltraitance intrafamiliale non intentionnelle et de devenir, malgré elle, maltraitante en maintenant une personne contre son gré.

Dès l'analyse initiale de la demande, **plusieurs enjeux de maltraitance potentielle** sont identifiés, sans qu'ils puissent être qualifiés de manière univoque. La situation interroge un risque de **maltraitance civique**, lié au maintien possible de Madame dans un lieu de vie qu'elle dit vivre comme contraint. Elle soulève également des questionnements autour d'une possible **maltraitance financière**, en lien avec la gestion de ses biens et le vécu de privation d'accès exprimé. Enfin, un risque de **maltraitance psychologique** est envisagé, notamment à travers la possible minimisation de ses plaintes et de sa souffrance, dans un contexte de fragilité cognitive et de deuils successifs.

Cette situation montre l'importance d'organiser des actions en maison de repos pour faire connaître l'existence du service et ses missions. Elle illustre également la capacité de Respect Seniors à intervenir auprès de **plusieurs protagonistes autour d'une même situation**.

Présentation synthétique de la situation



Madame est âgée de **91 ans, sans enfant**, anciennement modiste. Elle vivait seule en appartement, dans son quartier de vie antérieur auquel elle était fortement attachée. Son compagnon est décédé quelques mois auparavant. Ce **deuil récent**, peu élaboré et minimisé par l'entourage, constitue un élément central de la situation.

À la suite d'une dégradation de son état de santé et d'une hospitalisation, Madame a été admise en maison de repos à proximité de membres de sa famille (sœur, beau-frère et nièce). Elle présente une **fragilité cognitive**, avec suspicion de maladie neurodégénérative, marquée par des oublis fréquents, tout en conservant un discours cohérent et une capacité à exprimer ses besoins et ressentis.

La gestion financière est assurée par le beau-frère. Madame dit lui faire confiance, tout en exprimant un **sentiment de dépossession** et de ne plus avoir accès à ses biens. Elle verbalise une ambivalence importante : elle dit se sentir bien dans la maison de repos tout en décrivant ce lieu comme une forme de « prison », exprimant à la fois un apaisement lié au cadre et un vécu de contrainte, sans pouvoir clairement se projeter dans un projet de vie à long terme.

Il est toutefois essentiel de préciser que **ces éléments relèvent principalement de ressentis de maltraitance**, sans qu'une intention de malfaire ne soit identifiée. Les proches comme les

professionnels agissent dans une volonté de protection et de « bien faire », mais ces intentions peuvent produire des effets vécus comme une maltraitance civique par la personne âgée. C'est précisément **cette distinction entre intention et impact**, et la complexité qui en découle, **qui justifie l'intervention de Respect Seniors**.

Analyse psychosociale de la situation

L'analyse met en évidence une **situation à forte complexité relationnelle et éthique**, marquée par des deuils successifs (conjoint, domicile, repères), une fragilité cognitive évolutive et des tensions intrafamiliales.

La situation se caractérise également par des **demandes différenciées portées par les acteurs**.

La demande des professionnels est avant tout une **demande de clarification et de sécurisation** : comment accompagner Madame sans glisser vers une maltraitance institutionnelle, tout en tenant compte des enjeux de sécurité.

La demande de Madame se formule principalement sous forme de questionnements récurrents – « *est-ce que je vais pouvoir rentrer chez moi ?* » – sans qu'elle puisse toujours dire si ce retour est réellement souhaité ou redouté. Ces questions traduisent moins une demande de solution immédiate qu'**un besoin d'être entendue et rassurée**.

La **demande des proches** est celle de « *faire les choses dans les règles de l'art* », dans un souci de protection autant pour Madame que pour eux-mêmes. Face aux discours fluctuants de Madame, ils expriment une crainte d'être injustement mis en cause, allant jusqu'à vouloir formaliser chaque démarche afin d'éviter toute accusation, ce qui témoigne de leur **insécurité croissante**.

L'intervention de Respect Seniors s'inscrit dans une **approche éthique transversale**, visant à analyser la situation au regard des différents risques et valeurs en jeu. Il ne s'agit pas uniquement d'évaluer les risques liés à un éventuel retour à domicile (sécurité, santé, isolement), mais également ceux liés à un maintien en maison de repos contre la volonté exprimée (atteinte à l'autodétermination, souffrance psychique, perte de sens).

Les valeurs mises en tension sont notamment : l'autodétermination, la sécurité, le bien-être subjectif, le respect de l'histoire de vie, la responsabilité des proches et celle des professionnels. L'objectif n'est pas de trancher rapidement, mais de **soutenir une décision la plus juste possible, évolutive et partagée**.

La situation est évaluée comme non à risque, mais elle nécessite un **accompagnement fin et rigoureux**, qui valorise la parole de l'aîné tout en laissant une place aux proches et aux professionnels.

Processus d'accompagnement mis en place par Respect Seniors

L'accompagnement débute par une **écoute active et individualisée** lors d'une visite auprès de Madame en maison de repos, visant à **créer une relation de confiance** et à accueillir son ressenti et ses ambivalences.

Une **organisation du réseau** est mise en place avec l'infirmière-chef, dans une répartition claire des rôles. Respect Seniors se positionne comme **tiers éthique**, soutien relationnel, sans se substituer à l'institution.

Une **rencontre de conciliation** est organisée, réunissant Madame, sa sœur, son beau-frère, l'infirmière-chef et Respect Seniors. Cette conciliation n'est ni une médiation neutre ni un arbitrage, mais elle offre un espace de dialogue sécurisé permettant de rééquilibrer les conditions de la parole compte tenu de la vulnérabilité de Madame.

Des **démarches concrètes et symboliques** sont alors mises en œuvre **afin de promouvoir la bientraitance et l'autodétermination** : passage en chambre seule pour restaurer l'intimité, mise à disposition de matériel de dessin, en lien avec son histoire de vie, retour accompagné à l'appartement afin de choisir des objets significatifs et personnaliser son nouvel espace de vie. Ces démarches s'inscrivent dans une **pratique des "marches"**, permettant des ajustements progressifs et réversibles.

Une **orientation** est ensuite activée **vers le service de santé mentale spécialisé pour les personnes âgées**, avec l'accord de Madame, afin de soutenir le travail de deuil et la transition de vie, ainsi que la psychoéducation des proches autour des maladies neurodégénératives et des symptômes dépressifs. Respect Seniors assure une rencontre conjointe afin de garantir un **relais respectueux de la relation de confiance**.

Informations suivi

L'accompagnement s'est déroulé sur une **durée de 5 mois** et représente **37 suivis**.

Date ouverture dossier : avril 2023

Scénario de la situation : Suspension de suivi

Temps du suivi : 5 mois

Rencontres sur le terrain : 6

Contacts entrants : 17

Contacts sortants : 14

Travail en réseau et articulation des acteurs

Respect Seniors agit comme **tiers de confiance**, facilitant la collaboration entre la maison de repos, la famille et le service de santé mentale. L'institution est soutenue dans ses questionnements sans être disqualifiée. La famille est accompagnée et rassurée, permettant un **partage de la responsabilité des décisions**.

L'émergence de la nièce comme personne de confiance élargit le réseau primaire et renforce le soutien autour de Madame.

Apport de l'accompagnement de Respect Seniors

L'intervention de Respect Seniors a permis de **transformer une situation à risque de maltraitance ressentie et institutionnelle en une dynamique active de bientraitance**.

En créant des espaces-temps de réflexion, en accompagnant les ambivalences et en soutenant les pas en avant comme les pas en arrière, Respect Seniors a **rendu possible une décision plus éclairée**. Madame a finalement choisi de rester en maison de repos. Ce choix, bien que non dénué de tristesse, est devenu le sien, après avoir pu explorer d'autres possibles et être reconnue comme actrice de sa vie.

Sans l'intervention de Respect Seniors, la situation aurait pu évoluer vers un maintien contraint, une rupture relationnelle ou une escalade des tensions. Respect Seniors a joué **un rôle clé de tiers, de repère et de garant éthique**, en soutenant simultanément la personne âgée, sa famille et les professionnels.

Cette situation illustre pleinement la spécificité de Respect Seniors : **intervenir dans les zones grises**, prévenir la maltraitance non intentionnelle et promouvoir l'autodétermination et la bientraitance dans toute la complexité des parcours de vie.

Enjeux rencontrés dans les différentes situations

Les situations de maltraitance envers les aînés sont rarement simples ou univoques. Elles s'inscrivent dans des **dynamiques relationnelles complexes**, impliquant plusieurs acteurs, des dilemmes éthiques et de nombreux freins à la parole, ce qui **nécessite un accompagnement progressif**, contextualisé et attentif à la place de l'aîné.

Freins à la parole et au changement

Dépendances affectives, financières ou organisationnelles
Loyautés familiales, peur des conséquences
Honte, culpabilité, ambivalence
Rapports de pouvoir installés

Violences encore invisibilisées

Violences conjugales et intrafamiliales chez les aînés sous-détectées
Effets du genre et de l'âgisme
Risque de banalisation ou de requalification en conflit familial



Dilemmes éthiques permanents

Tension entre protection et autodétermination
Conflit entre sécurité, autonomie, dignité, responsabilité
Décider sans imposer ni confisquer la parole de l'aîné

Complexité des situations

Maltraitances multiples et imbriquées (psychologiques, physiques, financières, négligences, civiques)
Effets qui se cumulent et se renforcent
Nécessité d'une lecture systémique et contextualisée

Multiplicité des acteurs

Famille, aidants, professionnels, institutions, justice
Responsabilités diffuses ou en tension
Besoin de coordination et communication

Situations souvent anciennes

Dynamiques installées dans le temps
Normalisation des comportements problématiques
Résistances au changement importantes
Importance d'un travail progressif

Pluralité des lieux

Domicile, maison de repos, hôpital, structures intermédiaires
Chaque lieu possède ses règles et contraintes
Nécessité d'une lecture transversale et intersectorielle

Maltraitance souvent non intentionnelle

Proches ou professionnels agissant parfois en pensant bien faire
Fatigue, surcharge, manque de soutien
Acteurs pouvant être à la fois ressources et facteurs de risque

Explication du schéma

Des situations complexes, rarement univoques

Les situations illustrent des **contextes de maltraitance ou de risque de maltraitance** qui ne peuvent être réduits à une lecture simple ou binaire.

Elles se caractérisent par :

- des **formes de maltraitance plurielles et imbriquées** (physiques, psychologiques, financières, négligences, civiques)

Lorsque les maltraitances sont multiples et entremêlées, la situation ne peut pas être lue de manière simple. Cela complexifie l'intervention dans la mesure où les responsabilités ne sont pas toujours clairement identifiables ni univoques, rendant difficile une lecture simplifiée de la situation. Les différentes formes de maltraitance peuvent par ailleurs se cumuler et se renforcer mutuellement, **créant un enchevêtrement d'effets qui fragilise davantage l'aîné**.

Enfin, toute action entreprise sur un aspect de la situation, par exemple sur le plan financier, peut entraîner des répercussions sur d'autres dimensions, telles que les liens affectifs ou l'équilibre relationnel, **obligeant à une approche prudente et globale**.

Dès lors, la pluralité des maltraitances appelle à une **lecture systémique**, et favorise des interventions ajustées et contextualisées plutôt qu'une réponse standardisée.

- **des situations parfois anciennes**, installées dans le temps

Lorsque les situations sont anciennes ou installées dans le temps, elles acquièrent une **forme de normalisation** au sein du système relationnel. Les dynamiques problématiques peuvent être intégrées par les protagonistes comme faisant partie du fonctionnement habituel, s'inscrivant dans des loyautés familiales, des habitudes relationnelles ou des équilibres construits au fil des années. Elles deviennent parfois invisibles, tant pour les proches que pour les professionnels, et reposent sur des **dépendances multiples** (affectives, financières ou organisationnelles) déjà solidement consolidées.

Cette ancienneté complexifie l'intervention, car toute tentative de changement peut venir déstabiliser un équilibre fragile, même s'il est insatisfaisant ou inégalitaire. **L'intervention extérieure peut alors être perçue comme intrusive**, voire menaçante. Les résistances au changement sont souvent plus marquées et le **temps devient un facteur central** de l'accompagnement.

Dès lors, il ne s'agit pas d'imposer une rupture brutale, mais de permettre une **évolution progressive et sécurisée** des dynamiques en place.

- l'**absence fréquente d'intention de nuire clairement identifiable** où les proches et/ou les professionnels agissent dans une **volonté de protection** ou de « bien faire ».

L'absence fréquente d'intention de nuire constitue sans doute l'un des **éléments les plus complexes** dans ces situations. Lorsque les proches ou les professionnels agissent en affirmant vouloir « *faire pour le bien* », protéger l'aîné ou encore lorsqu'ils sont eux-mêmes en difficulté, épuisés ou dépassés, la lecture ne peut pas être strictement accusatoire. Il n'y a pas toujours un auteur clairement malveillant, et **la maltraitance peut être non intentionnelle**, résultant davantage de maladresses, de rigidités, de surcharge ou d'un manque de soutien que d'une volonté de nuire.

Cette réalité complexifie l'intervention, car les mêmes acteurs peuvent être à la fois des ressources essentielles et des facteurs de risque. Une posture trop frontale ou culpabilisante risquerait de rompre la collaboration et d'isoler davantage l'aîné.

Dès lors, l'accompagnement se situe dans des **zones grises**, où il s'agit de travailler sur l'impact des actes et leurs conséquences, sans disqualifier les personnes ni fragiliser les liens existants.

- les situations de maltraitance peuvent **se déployer dans des lieux très différents** : **au domicile**, en **maison de repos**, à **l'hôpital** ou encore dans des espaces intermédiaires de soins et d'accompagnement. La maltraitance peut survenir dans tout lieu, qu'il soit public ou privé, où se trouve une personne âgée.

Le lieu ne détermine ni automatiquement la nature de la maltraitance, ni l'identité de l'auteur présumé. Une situation qui se déroule à domicile n'implique pas nécessairement un auteur familial, pas plus qu'un contexte institutionnel n'exclut l'implication de proches.

Cette pluralité des lieux complexifie l'intervention à plusieurs niveaux. D'abord, chaque espace possède ses propres règles, contraintes organisationnelles, rapports hiérarchiques et cultures professionnelles. L'intervention doit donc s'adapter à des cadres différents, parfois marqués par des logiques institutionnelles fortes ou par des dynamiques privées plus diffuses. Ensuite, les responsabilités peuvent être partagées ou fragmentées entre plusieurs acteurs, **rendant l'analyse plus systémique que linéaire**. Enfin, le passage d'un lieu à un autre, par exemple d'un domicile à une hospitalisation ou à une entrée en institution, peut modifier les équilibres de pouvoir, redéfinir les rôles des proches et déplacer les formes de maltraitance sans nécessairement les résoudre.

Dès lors, la mobilité des situations entre différents lieux oblige à une **lecture globale, transversale et évolutive**. Elle nécessite de travailler avec plusieurs secteurs simultanément, de **décloisonner les interventions** et de **maintenir la continuité** de l'accompagnement malgré les changements de cadre.

- La **multiplicité** des acteurs impliqués, aux **positions** et **responsabilités** parfois **imbriquées** ;

Les situations de maltraitance impliquent rarement une relation strictement bilatérale entre une victime et un auteur présumé. Elles mobilisent une **pluralité d'acteurs** en plus de l'aîné : membres de la famille, proches aidants, voisins, professionnels de santé, services d'aide à domicile, directions d'institutions, administrateurs de biens, autorités judiciaires ou sociales. Chacun occupe une place spécifique, avec ses propres contraintes, représentations et marges de manœuvre.

Cette multiplicité complexifie l'intervention, car les responsabilités peuvent être partagées, diffuses ou en tension. Les intérêts ne sont pas toujours alignés, les interprétations des faits divergent, et les logiques d'action (médicale, sociale, juridique, familiale) peuvent entrer en contradiction. Une décision prise par un acteur peut avoir des effets inattendus sur les autres, modifier les équilibres relationnels ou fragiliser une collaboration.

Par ailleurs, **certains acteurs peuvent être simultanément des ressources et des facteurs de risque**. Un proche peut assurer un soutien indispensable tout en exerçant un contrôle excessif ; un professionnel peut protéger tout en rigidifiant une situation ; une mesure juridique peut sécuriser tout en générant un sentiment d'infantilisation.

Dès lors, **l'analyse ne peut être linéaire ni centrée sur un seul protagoniste**. Elle doit intégrer les interactions, les influences réciproques et les jeux de pouvoir en présence. Cette pluralité d'acteurs impose une communication constante, un travail de coordination et une **vigilance éthique continue** afin de maintenir la cohérence des interventions et de préserver la place centrale de l'aîné.

Des enjeux éthiques majeurs

Dans les différentes situations présentées, qu'il s'agisse de maltraitances psychologiques au sein d'un couple, de maltraitances financières diffuses, de négligences au domicile ou de questionnements autour d'un maintien en institution, **les professionnels et les proches se trouvent confrontés à des dilemmes complexes** : faut-il agir rapidement pour sécuriser la situation, au risque d'imposer une décision qui ne serait pas pleinement consentie ? Comment respecter la parole de l'aîné lorsque celle-ci est fragilisée, ambivalente, fluctuante ou marquée par des vulnérabilités psychologiques ou cognitives ? Comment éviter de devenir maltraitant en voulant protéger, en décidant « *pour son bien* », ou en privilégiant la sécurité au détriment du vécu subjectif ?

Ces tensions apparaissent de manière transversale, que la situation se déroule au domicile, en maison de repos, à l'hôpital ou dans le cadre d'une mesure judiciaire.

Les situations mettent en tension des valeurs fondamentales : la sécurité, l'autonomie, la dignité, le bien-être subjectif, la responsabilité professionnelle et la responsabilité familiale. Elles interrogent la place de chacun dans le processus décisionnel, la légitimité des interventions et le respect du rythme de l'aîné. La complexité ne réside pas uniquement dans les faits eux-mêmes, mais dans l'articulation de ces valeurs parfois contradictoires.

Dès lors, il ne s'agit pas de choisir entre protection et autodétermination, mais de les maintenir ensemble dans un **équilibre mouvant, évolutif et contextualisé**. C'est précisément dans cet espace de tension que se situe l'intervention de Respect Seniors : accompagner sans imposer, sécuriser sans confisquer la parole, soutenir sans se substituer, et **permettre que chaque décision soit la plus éclairée, partagée et respectueuse possible**.

Des freins importants à la parole et au changement

Dans les différentes situations accompagnées, la parole de l'aîné apparaît souvent **entravée par une combinaison de facteurs** qui rendent l'expression des difficultés particulièrement complexe. **Les dépendances**, qu'elles soient financières, affectives ou organisationnelles, limitent la capacité à se positionner librement. **Les loyautés familiales**, **la peur des conséquences relationnelles** ou d'une rupture de lien ainsi que la crainte de représailles ou d'un placement institutionnel pèsent lourdement sur la possibilité de dénoncer ou même de questionner une situation problématique.

À cela s'ajoutent des **sentiments de honte, de culpabilité et d'ambivalence affective**, notamment lorsque l'auteur présumé est un proche investi dans le quotidien. **Les fragilités cognitives ou psychiques** peuvent également altérer la confiance en soi et la capacité à maintenir un discours cohérent face aux tensions. Par ailleurs, **des rapports de pouvoir implicites**, parfois installés de longue date au sein des familles ou des institutions, contribuent à rendre certaines dynamiques invisibles ou normalisées.

Ces freins ne relèvent pas uniquement de la vulnérabilité individuelle. Ils s'inscrivent dans des **systèmes relationnels et organisationnels** qui rendent la prise de parole risquée.

Dès lors, dans ce contexte, toute décision rapide ou intervention précipitée serait illusoire et potentiellement contre-productive. Ces situations exigent au contraire un **accompagnement fin, progressif et sécurisant**, permettant à l'aîné de retrouver un espace d'expression, de réflexion et de choix, à son rythme.

Des violences encore largement invisibilisées chez les aînés

Les situations accompagnées rappellent que les violences conjugales et intrafamiliales ne disparaissent pas avec l'avancée en âge. Elles peuvent se poursuivre dans des relations anciennes ou se transformer dans des contextes de dépendance. Pourtant, lorsqu'elles

concernent des personnes âgées, et en particulier des femmes âgées, ces violences demeurent largement invisibles.

Cette invisibilisation tient à plusieurs facteurs. **La dimension de genre continue de structurer certains rapports de pouvoir** construits au fil du parcours de vie, tandis que l'**âgisme** contribue à relativiser ou banaliser les faits. Les maltraitances sont souvent interprétées comme de simples conflits familiaux, des tensions liées à la cohabitation ou des difficultés associées au vieillissement, ce qui retarde leur reconnaissance.

Certaines formes de maltraitance restent particulièrement **taboues**, notamment celles exercées par un fils envers sa mère ou par un conjoint vieillissant. L'ambivalence des liens, la loyauté familiale, la peur des conséquences judiciaires ainsi que l'isolement ou la fragilité de santé constituent des **freins puissants à la parole** et renforcent la vulnérabilité.

Dans ce contexte, **la maltraitance peut** se diluer dans la complexité des relations et **demeurer sous-détectée**.

Dès lors, reconnaître la violence conjugale et/ou intrafamiliale chez les aînés exige une **vigilance spécifique** et une lecture capable de distinguer conflit, dépendance et maltraitance. Respect Seniors agit précisément dans cet espace. Par sa proximité avec les aînés et son **expertise psychosociale**, Respect Seniors contribue à une meilleure reconnaissance des violences fondées sur le genre et des violences intrafamiliales chez les personnes âgées, favorise une orientation adaptée vers les dispositifs de protection et renforce la coordination entre acteurs sociaux, judiciaires et policiers. Son approche, respectueuse et centrée sur la parole des personnes concernées, vise à éviter toute confusion entre âgisme, conflit familial et violence, en rappelant un principe essentiel : **la violence reste une violence, quel que soit l'âge de la victime ou le lien avec l'auteur.**

Spécificité de l'accompagnement de Respect Seniors



Une approche psychosociale et systémique

L'intervention de Respect Seniors repose sur une **lecture globale, contextualisée et systémique** des situations. L'accompagnement psychosocial constitue une démarche professionnelle qui consiste à être aux côtés de l'aîné pour l'écouter, le soutenir et cheminer avec lui face à une situation de maltraitance, dans le respect de son ressenti, de son rythme et de ses choix. Cette posture implique de tenir ensemble les dimensions individuelles (histoire de vie, état de santé, fragilités cognitives ou psychiques, vécu subjectif), les dynamiques familiales et relationnelles, souvent traversées par des loyautés, des dépendances ou des rapports de pouvoir anciens, ainsi que les enjeux institutionnels, organisationnels, sociaux, financiers et juridiques qui structurent le contexte.

En tant que dispositif humain et spécialisé, Respect Seniors vise à prévenir, analyser et accompagner les situations de maltraitance dans toute leur complexité. **L'approche est individualisée, respectueuse et non standardisée**. Elle ne repose pas sur des réponses préétablies, mais sur une compréhension fine des interactions, des équilibres fragiles et des responsabilités partagées. Elle permet de dépasser les lectures simplificatrices centrées uniquement sur un individu, un auteur présumé ou un cadre légal, sans pour autant minimiser les faits.

L'intervention s'inscrit dans une articulation constante entre protection et autonomie, en veillant, lorsque cela est possible, au maintien des liens et à la proportionnalité des actions. Elle s'appuie sur une conviction centrale : « *Tout ce que tu fais pour moi sans moi, tu le fais contre moi* ». Cette citation de Gandhi, qui inspire la philosophie de Respect Seniors,

rappelle que l'aîné doit rester acteur de son parcours, même en situation de vulnérabilité. L'accompagnement devient ainsi un **espace de co-construction**, évolutif et ajusté, où chaque décision est réfléchie au plus près de la réalité vécue et des capacités de la personne concernée.

Des pratiques psychosociales diversifiées et articulées

Selon les situations, Respect Seniors mobilise différents **leviers d'intervention complémentaires**. L'accompagnement peut d'abord prendre la forme d'espaces d'écoute et de soutien individuel, permettant à l'aîné, aux proches ou aux professionnels de déposer leur vécu, de clarifier leurs émotions et de retrouver un espace de réflexion. Des temps de clarification et de mise en sens sont ensuite proposés afin d'analyser les dynamiques en jeu, de distinguer conflit, dépendance et maltraitance, et de comprendre les enjeux systémiques de la situation.

Lorsque cela est pertinent, des rencontres de conciliation sont organisées afin de restaurer la communication et de permettre l'expression de chacun dans un cadre respectueux. Respect Seniors assure également un **travail d'organisation et de coordination du réseau**, en favorisant la circulation de l'information et l'articulation entre acteurs sociaux, médicaux, judiciaires et familiaux. L'intervention peut inclure des démarches concrètes (mise en place d'aides adaptées, aménagements du cadre de vie, ajustements symboliques ou organisationnels) ainsi que la transmission d'informations et d'orientations juridiques ou psychosociales, dans une logique de prévention et d'**empowerment**.

Ces pratiques sont toujours **ajustées et évolutives**. L'accompagnement ne suit pas un protocole figé. Il se construit au rythme des personnes concernées, en tenant compte des équilibres relationnels et des contraintes institutionnelles, et peut être intensifié, réorienté ou mis en retrait selon l'évolution du contexte.

Une relation d'accompagnement au centre

Malgré la multiplicité des acteurs impliqués (proches, professionnels, institutions, autorités judiciaires), Respect Seniors veille à replacer systématiquement la **relation d'accompagnement** au centre et à accorder une place prioritaire au **point de vue de l'aîné**. Cela implique de reconnaître sa parole, même lorsqu'elle est ambivalente, fluctuante ou fragilisée par le contexte, de clarifier ses souhaits et ses craintes sans les orienter ni les forcer, et de veiller à ce que les décisions prises soient compréhensibles, expliquées, discutées et, dans la mesure du possible, **co-construites**.

Cette posture suppose également de respecter le rythme de la personne, d'accepter ses hésitations et d'intégrer ses **capacités réelles de discernement** dans l'analyse. Elle implique de traduire les enjeux juridiques, médicaux ou institutionnels en termes accessibles afin qu'elle puisse exercer un **choix éclairé**. En maintenant cette centration, Respect Seniors évite

que l'aîné ne devienne un simple « objet de décision » au sein d'un système qui parlerait à sa place. L'accompagnement vise au contraire à préserver sa **dignité de sujet**, même dans des contextes de vulnérabilité ou de protection juridique.

Une vigilance éthique continue

La **réflexion éthique** n'est pas traitée comme un moment ponctuel, mais comme un **fil rouge de l'accompagnement**. Elle traverse chaque étape du processus, depuis l'analyse initiale jusqu'aux décisions prises et à leur réévaluation. Dans des situations souvent marquées par des tensions entre protection, autonomie, loyauté familiale et responsabilité professionnelle, la réflexion éthique est permanente et évolutive.

Respect Seniors soutient les professionnels et les proches dans leurs questionnements, sans imposer de réponse unique, en favorisant une **réflexion partagée et contextualisée**. Respect Seniors propose des espaces de recul permettant d'interroger les positions de chacun, d'identifier les risques de surprotection ou, à l'inverse, de non-intervention, et de mesurer les conséquences possibles des décisions envisagées. Cette vigilance implique également d'accepter l'incertitude, de reconnaître la complexité des situations et d'**ajuster l'intervention au fil du temps**.

En maintenant cette attention constante aux valeurs en jeu (dignité, autonomie, sécurité, justice, bientraitance), Respect Seniors contribue à inscrire les choix posés dans une **démarche réfléchie et proportionnée**, plutôt que dans une réaction immédiate ou normative.

Une posture de tiers spécialisé et indépendant

Dans l'ensemble des situations accompagnées, Respect Seniors occupe une **place spécifique de tiers extérieur** : ni juge, ni décideur, ni substitut aux acteurs déjà en place. Cette position d'indépendance constitue un levier essentiel de l'accompagnement. Elle permet d'instaurer un espace de parole sécurisé pour l'aîné, où celle-ci peut exprimer son vécu, ses doutes ou ses désaccords sans crainte de représailles ou de jugement.

Cette **posture de tiers** favorise également un soutien aux professionnels et aux proches, sans les disqualifier ni les placer dans une logique accusatoire. Elle permet de reconnaître les contraintes et les limites de chacun, tout en interrogeant les effets concrets des actes posés. En se tenant à distance des rapports de pouvoir institutionnels ou familiaux, Respect Seniors contribue à désamorcer les logiques de confrontation, à réduire la méfiance et à rétablir des conditions de dialogue.

Enfin, cette place spécifique permet de maintenir une **lecture globale, systémique et nuancée** des situations. Elle évite les réponses simplistes ou exclusivement centrées sur la désignation d'un responsable, au profit d'une analyse qui tient compte des interactions, des

contextes et des équilibres en jeu. En assumant ce rôle de **tiers spécialisé et indépendant**, Respect Seniors crée les conditions d'un accompagnement à la fois sécurisant, structurant et respectueux des personnes concernées.

Le respect du rythme et de la temporalité de l'aîné

Certains accompagnements menés par Respect Seniors s'inscrivent volontairement dans le **temps long**. Cette temporalité ne traduit ni une hésitation ni un défaut de décision, mais constitue une composante essentielle de la méthodologie de l'organisation, fondée sur le **respect du rythme de l'aîné**.

Dans de nombreuses situations, l'aîné a besoin de temps pour se positionner, mettre des mots sur son vécu, comprendre les enjeux qui le concernent et envisager, progressivement, des pistes d'évolution. Lorsque les auteurs présumés sont des membres de la famille, ce cheminement devient encore plus délicat. Les liens affectifs, les loyautés familiales, les dépendances financières, affectives ou organisationnelles, ainsi que la crainte des conséquences relationnelles ou judiciaires complexifient toute prise de position.

Dans ce contexte, Respect Seniors adopte une **posture éthique de non-pression**. Il ne s'agit pas d'imposer une décision ni de provoquer une rupture, mais de soutenir l'**autonomie décisionnelle** de la personne. L'intervenant crée les conditions d'une réflexion sécurisée, permettant à l'aîné de clarifier ses souhaits et de faire des choix éclairés, y compris lorsque ceux-ci impliquent le maintien de liens ambivalents.

Le temps devient alors un véritable **outil clinique et éthique**. Il permet de travailler l'ambivalence, d'éviter des décisions précipitées, de consolider la parole et de prévenir l'aggravation des situations. Cette inscription dans la durée constitue une **plus-value essentielle de Respect Seniors**, particulièrement dans des contextes complexes où des réponses ponctuelles ou standardisées seraient insuffisantes.

Prévenir la maltraitance non intentionnelle

Certaines situations montrent clairement que la maltraitance peut émerger **sans intention de nuire**, par effet cumulatif de décisions, de peurs et de contraintes.

Respect Seniors intervient précisément dans ces **zones de risque**, en permettant de mettre en lumière l'impact des décisions sur l'aîné et de **réajuster les pratiques** avant qu'une rupture ou une escalade ne survienne.

Soutenir l'autodétermination dans la complexité

L'accompagnement vise à soutenir l'**autodétermination de l'aîné**, même lorsque la situation est marquée par des contraintes importantes. Il lui permet de redevenir acteur de ses choix, de comprendre les enjeux qui le concernent et de prendre des **décisions éclairées**, parfois

difficiles ou douloureuses, mais cohérentes avec ses valeurs et son vécu. Le travail d'accompagnement ouvre un espace où plusieurs options peuvent être explorées, discutées et mises en perspective avant qu'un positionnement ne soit arrêté.

Dans des contextes souvent traversés par des dépendances, des pressions relationnelles ou des cadres juridiques contraignants, cette démarche est essentielle. Elle favorise un **discernement progressif**, soutenu par une information claire et un dialogue sécurisé. Le choix final, qu'il s'agisse d'une entrée ou d'un maintien en maison de repos, d'une redéfinition des liens familiaux ou encore de l'engagement de démarches juridiques, devient ainsi un **choix assumé, réfléchi et porté par la personne**, plutôt qu'une décision subie ou imposée par l'environnement.

La bientraitance comme repère éthique complémentaire de l'accompagnement

L'articulation entre la **promotion de la bientraitance** et la **lutte contre la maltraitance** constitue un axe central des missions de Respect Seniors. Si la mission première de l'ASBL est de prévenir, repérer, analyser et accompagner les situations de maltraitance, cette action ne se limite pas à cela. La bientraitance traverse l'ensemble des accompagnements comme un **repère éthique et pratique**. Elle se traduit par une attention constante aux droits, à la dignité, à l'autonomie et au vécu subjectif de l'aîné, ainsi que par un soutien aux professionnels et aux proches dans l'ajustement de leurs pratiques.

La promotion de la bientraitance et la lutte contre la maltraitance ne s'opposent pas : elles sont complémentaires. Promouvoir des pratiques respectueuses ne dispense pas de prévenir les risques ni de nommer et d'analyser les situations problématiques lorsque celles-ci émergent. À l'inverse, intervenir face à une maltraitance suppose également de **renforcer les conditions de bientraitance** autour de la personne concernée. Cette **double approche**, à la fois de promotion, de prévention et d'intervention, permet d'éviter les réponses simplistes et d'inscrire l'accompagnement dans une dynamique durable, réaliste et engagée au bénéfice des aînés.

Un travail en réseau structurant et stratégique

Le **travail en réseau** constitue une spécificité majeure de l'intervention de Respect Seniors. Les situations de maltraitance s'inscrivent dans des systèmes complexes mobilisant une pluralité d'acteurs : proches, professionnels de santé, services d'aide à domicile, institutions, administrateurs de biens, autorités judiciaires et sociales.

Respect Seniors inscrit volontairement son action dans une **dynamique de réseautage**, visant à articuler les compétences, à décloisonner les secteurs et à soutenir une responsabilité partagée. Les professionnels de terrain sont des acteurs incontournables : leur expertise, leur proximité avec l'aîné et leur capacité d'observation constituent des

ressources essentielles dans l'analyse et l'évolution des situations. L'accompagnement se construit donc avec eux, dans une logique de **complémentarité plutôt que de substitution**.

Cette capacité d'articulation ne se limite pas aux situations individuelles. Elle s'appuie sur un ancrage territorial et sectoriel développé à travers les autres missions de Respect Seniors : actions de sensibilisation, formations, participation à des plateformes, collaborations interinstitutionnelles, etc. Ce travail en amont renforce la connaissance mutuelle, la confiance et la fluidité des échanges lorsque des situations complexes émergent.

Guidée par la conviction que « seul on va plus vite, ensemble on va plus loin » (proverbe africain), Respect Seniors contribue ainsi à structurer un **écosystème de vigilance et de bientraitance**. Ce positionnement stratégique permet d'inscrire chaque accompagnement dans une **dynamique collective, cohérente et durable**, au bénéfice des aînés.

Soutenir les professionnels et les proches

Respect Seniors joue un rôle de **soutien indirect mais essentiel** auprès des professionnels et des familles : en les aidant à penser leurs pratiques, en partageant la responsabilité des décisions et en réduisant l'isolement ainsi que la crainte d'« agir mal ».

Ce soutien prend notamment la forme de **réflexions plurielles professionnelles (RPP)**, inscrites au cœur des pratiques psychosociales de l'ASBL. Ces temps de travail collectif permettent de croiser les regards, de confronter les hypothèses et d'analyser la situation à partir de différents angles : psychosocial, juridique, relationnel et éthique. Ils offrent un **espace de recul indispensable** pour dépasser les lectures individuelles ou émotionnelles et pour clarifier les enjeux et les responsabilités de chacun.

La RPP ne vise pas à désigner un responsable mais à soutenir une **élaboration partagée, contextualisée et proportionnée** des réponses à apporter. Elle contribue à sécuriser les professionnels qui œuvrent auprès des aînés dans leurs décisions, à renforcer la cohérence des interventions et à maintenir une vigilance éthique continue. En partageant l'analyse et en mutualisant les questionnements, Respect Seniors transforme la **solitude décisionnelle en responsabilité collective réfléchie**, au service de la bientraitance et d'une réponse mieux adaptée aux besoins des aînés.

Utilisation d'outils éthiques comme l'outil En Mains-Respect Seniors

Parmi les spécificités de Respect Seniors figure l'utilisation d'**outils éthiques**, dont l'outil **EN MAINS** (ENjeux éthiques, Maltraitance, Aînés, INtervention, Scénarios). Adapté à la méthodologie de l'ASBL, cet outil constitue un cadre de réflexion destiné à soutenir l'intervenant psychosocial tout au long du processus d'accompagnement.

L'outil EN MAINS trouve son origine au Québec et a été développé sous l'impulsion de Marie Beaulieu, professeure et titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les

personnes aînées à l'Université de Sherbrooke, figure majeure de la recherche internationale dans ce domaine. Son travail a contribué à structurer une **approche éthique et interdisciplinaire** de l'analyse des situations de maltraitance, aujourd'hui intégrée et adaptée par Respect Seniors dans son contexte d'intervention.

Loin d'être un simple instrument décisionnel, EN MAINS propose un **arbre de réflexion itératif** qui invite à analyser la situation de manière systémique, en tenant compte des dimensions de santé, d'autonomie, de vie quotidienne, de relations, d'économie, d'historique personnel et de réseaux. Il permet d'identifier les formes de maltraitance, les facteurs de risque et de protection, mais aussi les enjeux éthiques sous-jacents.

L'outil structure la réflexion autour du **triangle professionnel** (Aîné – Intervenant – Respect Seniors) et, le cas échéant, d'un triangle complémentaire lorsqu'un proche ou un professionnel est accompagné. Cette analyse des sommets et des axes aide à clarifier les tensions, les responsabilités, les influences et les conflits de valeurs éventuels. Elle favorise une posture de recul, limite les interprétations trop personnelles et soutient la cohérence des interventions avec les valeurs fondamentales de Respect Seniors : respect, impartialité, pluralisme et intégrité.

EN MAINS invite également à interroger le type de scénario d'accompagnement (suivi, suspension de suivi, suivi adapté) et à ajuster les pratiques psychosociales en fonction de l'évolution de la situation. Il rappelle que la réflexion n'est ni linéaire ni figée : elle se construit dans le temps, peut être réajustée et s'enrichit de regards croisés lorsque la situation soulève un dilemme éthique ou un malaise professionnel.

En intégrant cet outil à sa pratique, Respect Seniors affirme une **approche rigoureuse, réflexive et éthique** de l'accompagnement. L'utilisation d'EN MAINS permet de **sécuriser la prise de décision**, de maintenir l'aîné au centre de l'intervention et d'inscrire chaque action dans un cadre méthodologique partagé, garant d'une pratique professionnelle cohérente et responsable.

Conclusion

Les différentes situations présentées mettent en lumière le rôle essentiel de Respect Seniors dans l'accompagnement des situations de maltraitance envers les aînés. Elles démontrent que l'intervention des intervenants psychosociaux se situe précisément là où d'autres dispositifs atteignent leurs limites : lorsque l'urgence risque d'imposer des décisions non consenties, lorsque les tensions menacent de provoquer des ruptures relationnelles, lorsque la souffrance tend à se chroniciser ou lorsque la parole de l'aîné risque de devenir inaudible.

La plus-value de Respect Seniors réside dans sa capacité à soutenir la complexité sans la simplifier, à inscrire l'accompagnement dans la durée lorsque cela est nécessaire et à articuler protection, autonomie et bientraitance. Son intervention ne se réduit pas à la

gestion de crises ponctuelles. Elle constitue un dispositif éthique, clinique et relationnel, capable d'accompagner l'aîné, leurs proches et les professionnels au cœur des dynamiques parfois fragiles, ambivalentes ou conflictuelles qui jalonnent les parcours de vie.

À retenir

Les situations présentées dans le cadre de la Mission 1 offrent un éclairage concret sur la manière dont se déploie l'accompagnement psychosocial de Respect Seniors. Elles permettent de mieux comprendre la complexité des situations de maltraitance envers les aînés, ainsi que les enjeux rencontrés par les intervenants.

Des situations diverses et complexes

Les situations rencontrées s'inscrivent dans des **contextes variés** et ne peuvent être réduites à un schéma unique. Elles témoignent de la **pluralité des formes de maltraitance** et de leur caractère souvent imbriqué, évolutif et difficile à circonscrire.

Qui appelle ?

Dans **plus de 7 situations sur 10**, le premier contact est initié par un **tiers**.

- La **famille** représente environ **35 %** des premiers appelants,
- les **aînés eux-mêmes 23 %**,
- les **professionnels 22 %**.

Ces données confirment la nécessité de **poursuivre les actions d'information et de sensibilisation du tout public**, tout en maintenant un travail spécifique auprès des professionnels, acteurs clés du repérage et de l'orientation.

Une dimension relationnelle centrale

Les situations de maltraitance s'inscrivent dans des dynamiques relationnelles complexes, impliquant des proches, des aidants ou des professionnels. Les enjeux affectifs, les

dépendances et les conflits de loyauté occupent une place importante dans l'analyse des situations.

Qui est désigné comme auteur ?

Un membre de la **famille** est désigné comme auteur dans environ **une situation sur deux**, et plus précisément les **enfants** dans **près d'une situation sur trois**.
Les **professionnels**, qu'ils exercent à domicile ou en institution, représentent environ **une situation sur cinq**.

Ces constats rappellent que la maltraitance s'inscrit fréquemment dans des **relations de proximité** et qu'elle n'est **pas nécessairement intentionnelle**, soulignant l'importance des actions de **formation, de prévention et d'accompagnement**, y compris auprès des équipes professionnelles confrontées à des situations complexes.

Des dilemmes et tensions dans l'intervention

Les intervenants sont régulièrement confrontés à des **tensions entre respect de l'autonomie et nécessité de protection**, ainsi qu'à des limites liées à l'adhésion des personnes concernées. Ces situations impliquent une **réflexion éthique constante**.

Une posture professionnelle spécifique

L'accompagnement repose sur une posture d'écoute, de non-jugement et de respect du rythme des personnes. Il vise à soutenir la réflexion, à ouvrir des possibles et à favoriser l'autonomie, sans imposer de solutions.

Un accompagnement progressif et adapté

Chaque situation fait l'objet d'un travail sur mesure, construit progressivement en fonction des besoins, des ressources et de l'évolution de la situation. Il n'existe pas de réponse standardisée.

Un travail en réseau indispensable

La collaboration avec les professionnels et les services du réseau constitue un levier essentiel pour comprendre les situations et soutenir les accompagnements. Elle permet de croiser les regards et d'articuler les interventions.

Une approche globale et centrée sur la personne

La spécificité de Respect Seniors réside dans une approche globale, attentive à la personne âgée, à son contexte de vie et aux droits en jeu. Elle articule accompagnement individuel, réflexion éthique et travail collectif.

Mission 2

Une mise en œuvre articulée entre niveau régional et niveau provincial

Dans le cadre de sa **mission 2 de prévention**, Respect Seniors organise et participe à de nombreuses **actions d'information et de sensibilisation à destination du tout public**. Ces initiatives prennent des formes variées (conférences, ciné-débats, stands, participation à des journées internationales ou des semaines thématiques) et s'inscrivent dans une volonté constante de **rendre la problématique de la maltraitance des aînés plus visible, mieux comprise et davantage prise en compte**.

L'ensemble de ces actions est répertorié dans notre **catalogue de prévention**, conçu comme un **outil de communication et de lisibilité pour les partenaires et les institutions**. Celui-ci reflète la diversité des formats proposés et facilite l'identification d'une réponse adaptée aux besoins exprimés. Toutefois, la prévention ne se limite pas à un catalogue : elle se construit au fil des rencontres, des **collaborations locales, régionales et parfois nationales**, et des opportunités de sensibilisation qui émergent sur le terrain.

La mission de prévention de Respect Seniors se déploie selon une **logique complémentaire à deux niveaux : un niveau régional et un niveau provincial**, qui s'articulent étroitement.

L'**axe régional** constitue un **cadre de référence commun** pour l'ensemble de l'ASBL. Il définit les grandes orientations, les priorités thématiques et les lignes directrices en matière de prévention. Il permet d'assurer une **cohérence globale des messages**, de structurer les actions à une échelle supra-locale et d'inscrire l'action de Respect Seniors dans des **dynamiques sociétales et partenariales plus larges**.

En parallèle, l'**axe provincial** correspond à la **mise en œuvre concrète de ces orientations sur le terrain**, au plus près des réalités locales. Portées par les antennes, les actions s'adaptent aux **spécificités des territoires**, aux besoins des publics et aux opportunités de collaboration avec les acteurs locaux. Ce niveau permet une **approche fine, ancrée dans les réseaux de proximité et les contextes institutionnels propres à chaque province**.

Ces deux niveaux ne fonctionnent pas de manière cloisonnée, mais en **complémentarité** : le niveau régional donne une **impulsion et une cohérence d'ensemble**, tandis que le niveau provincial permet une **appropriation, une adaptation et un déploiement concret des actions**.

Dans cette logique, les actions présentées ci-dessous illustrent en premier lieu le **déploiement de la mission de prévention à l'échelle régionale**, qui constitue le **cadre structurant et la ligne directrice pour l'ensemble de l'ASBL**.

Axe régional

Ce chapitre met en lumière plusieurs **actions menées à une échelle régionale**. Ces initiatives illustrent la manière dont Respect Seniors s'inscrit dans les **dynamiques territoriales**, développe des partenariats et va à la rencontre des publics pour favoriser le **dialogue autour de la maltraitance, de la dignité et du respect des droits des aînés**.

Trois dates clés

Trois dates clés constituent des moments particulièrement porteurs pour renforcer la **visibilité de la lutte contre la maltraitance**, rappeler la nécessité de **respecter les droits fondamentaux des personnes âgées** et inscrire notre action dans un **cadre de reconnaissance internationale**, en lien avec un phénomène sociétal majeur.

15 juin – Journée internationale de lutte contre la maltraitance des aînés

La date du **15 juin** est reconnue depuis 2006 par les Nations Unies comme une **journée internationale dédiée à la sensibilisation à la maltraitance envers les personnes âgées**. Elle constitue un temps fort pour rendre plus visible un phénomène qui demeure trop souvent silencieux, et pour rappeler qu'il s'agit d'un **enjeu sociétal** : parler de maltraitance, c'est aussi questionner la place accordée aux aînés, le respect de leurs choix et la manière dont notre société accompagne le vieillissement.

Dans ce cadre, Respect Seniors poursuit une **action de prévention accessible et fédératrice** en organisant, chaque année, sa **Marche ADEPS**. En 2025, cette marche s'est tenue en **Province de Liège, à Banneux**, avec une symbolique renforcée : elle s'est déroulée le **15 juin**, en résonance directe avec la journée internationale.

En amont de l'événement, l'antenne de Liège a mené un **important travail de préparation et de mise en réseau**. Plusieurs rencontres ont été organisées avec le **Plan de Cohésion Sociale** et l'**échevin des Aînés de Banneux** afin de présenter le projet et de bénéficier de leur expertise locale. Un partenariat a également été développé avec le **comité des parents d'élèves de l'école Mater Dei**, dont l'implication a été déterminante pour la **logistique**, notamment par la gestion du bar et du catering, permettant ainsi à l'équipe de se consacrer pleinement aux **actions de sensibilisation**.

Le **département de la santé et des affaires sociales de la Province de Liège** s'est associé à l'événement en relayant l'information via différents supports (flyers, réseaux sociaux) et en tenant un **stand le jour de la marche**, dédié à la **promotion de la santé des seniors**. Des animations, informations et supports de sensibilisation ont été proposés, ainsi qu'un **grand ruban mauve**, symbole de la lutte contre la maltraitance des aînés.

Parallèlement, l'antenne a organisé et participé à plusieurs **actions locales** afin d'aborder la thématique et d'inviter le public à l'événement. Une conférence a notamment été donnée

en mars auprès d'un groupe d'aînés de l'**Espace Papill'on**. Des visites ont également été réalisées dans différentes **maisons de repos** afin de rencontrer les directions et services d'animation, présenter l'événement et **renforcer la visibilité de Respect Seniors**, ouvrant la voie à de futurs partenariats.

Une rencontre spécifique a été organisée avec un groupe d'aînés au sein de la **maison de repos L'Heureux Séjour**. Cette rencontre conviviale a permis de présenter le service et l'activité de la marche. Les échanges ont suscité un **vif intérêt** pour l'événement et les actions de prévention, et plusieurs participants ont relayé l'information. Des aînés, des membres du personnel et la direction ont d'ailleurs pris part à la marche le jour même.

La communication autour de l'événement a été renforcée par l'**affichage dans les commerces de proximité**, ainsi que par deux **interventions médiatiques** : une brève interview radio sur **LFM Radio** et une participation à l'émission du **JT Quatre**.

Enfin, les actions liées à la Marche ADEPS se sont clôturées le **19 juin**, lors d'un **Jeudi Santé organisé par la Province de Liège**, à la ferme du Banneway. Une **conférence** et un **ciné-débat**, basés sur des capsules du docu-reportage « Vulnérables », ont été proposés. L'activité s'est déroulée dans de très bonnes conditions et a suscité des **échanges riches et constructifs**. Les retours ont été **extrêmement positifs**, tant de la part des participants que de la Province, soulignant la qualité de la coanimation, le respect du timing et la pertinence des contenus. Des **perspectives de collaborations futures**, notamment avec le **CCCA provincial**, ont été évoquées.

1er octobre – Journée mondiale des personnes âgées

Reconnu depuis 1990 par l'Assemblée générale des Nations Unies, le **1er octobre** est l'occasion de manifester une **reconnaissance envers les aînés** et de rappeler l'importance de leur place dans nos sociétés. Pour Respect Seniors, cette journée constitue un **moment clé pour renforcer la sensibilisation au respect des droits des personnes âgées**, et pour rappeler que la lutte contre la maltraitance s'inscrit aussi dans la **lutte contre les discriminations liées à l'âge**.

À cette occasion, Respect Seniors a marqué l'année 2025 par le lancement de sa **chaîne Spotify** et la publication d'un **premier podcast**. Cet épisode inaugural explore le **lien entre maltraitance et âgisme**, en mettant en évidence l'impact des **stéréotypes liés à l'âge** sur les représentations sociales et sur la manière dont les aînés peuvent être fragilisés, parfois de manière banalisée. Cette initiative s'inscrit dans une volonté de **diversifier les canaux de prévention**, d'informer autrement et de **rendre les contenus plus accessibles au plus grand nombre**.

Une **note de transparence** accompagne ce projet : la réalisation technique du podcast a été soutenue par un **outil d'intelligence artificielle**, tandis que le contenu repose sur un **travail interne fondé sur l'expérience et les missions de Respect Seniors**.

Au-delà de la diffusion d'informations, le **1er octobre** a également été l'occasion de mettre en avant l'importance de la **présence sur le terrain**. Le mois d'octobre s'inscrit en effet, pour Respect Seniors, dans une **dynamique riche en rencontres avec le public et les partenaires** : participation à de nombreux événements (dont la **Semaine des aidants proches**), présence sur plusieurs **salons à travers la Wallonie**, ainsi que des actions liées à la **Semaine de la santé mentale**. Ces temps d'échange sont essentiels pour **lever les tabous**, mieux faire connaître la **permanence téléphonique gratuite 0800 30 330**, et encourager chacun et chacune à **ne pas rester seul face à une situation préoccupante**.

10 décembre – Journée internationale des droits humains

La **Journée internationale des droits humains** rappelle un principe central : les **droits humains n'ont pas d'âge**. Pour Respect Seniors, ce **10 décembre** constitue un repère essentiel pour affirmer que les **droits des aînés** (dignité, non-discrimination, santé, participation sociale, protection contre la maltraitance, intégrité, etc) sont des **droits fondamentaux** qui doivent être compris, protégés et respectés tout au long de la vie.

Dans ce cadre, Respect Seniors a organisé un **ciné-débat intergénérationnel à La Louvière**, autour du court-métrage « Vulnérables », suivi d'une discussion sur les **enjeux liés aux droits des aînés**. Cette journée a mis en avant plusieurs **dimensions clés** :

- **Dignité et respect** : la dignité humaine s'applique à toutes les étapes de la vie, y compris la vieillesse.
- **Non-discrimination** : chaque personne mérite le même respect, quel que soit son âge.
- **Santé et bien-être** : garantir des systèmes et des pratiques adaptés aux besoins spécifiques des aînés est un enjeu fondamental.
- **Participation sociale** : les aînés ont le droit de participer pleinement à la vie sociale et culturelle.
- **Protection contre la maltraitance** : lever le tabou est indispensable pour garantir sécurité et dignité.

Le ciné-débat a également permis d'ouvrir un **espace de réflexion autour du droit au risque**, un droit souvent méconnu, parfois mal compris, mais indispensable pour **préserver l'autonomie, la dignité et les choix des aînés**. Les mini-films « Vulnérables », réalisés en collaboration avec plusieurs partenaires, ont déjà été diffusés à de multiples reprises. Les échanges ont rappelé combien l'**équilibre entre protection et respect des choix** peut être délicat, et combien il est important de prévenir des attitudes qui, malgré de bonnes intentions, peuvent porter atteinte aux **droits fondamentaux**.

Ces **trois journées** ne structurent pas à elles seules l'action de Respect Seniors, mais elles représentent des **temps forts** qui permettent d'inscrire nos messages dans une **dynamique plus large**, reconnue au **niveau international** et liée aux **enjeux sociétaux du vieillissement et du respect des droits humains**. Elles offrent l'opportunité d'**intensifier les actions sur le terrain**, tout en renforçant la **diffusion d'informations** et de **messages de prévention**.

Des événements récurrents

Respect Seniors s'implique également dans des **événements récurrents** afin d'inscrire la **prévention de la maltraitance des aînés** dans des **dynamiques sociétales plus larges**, en articulation avec d'autres enjeux (**genre, santé mentale, intergénérationnel, fin de vie, violences**). Cette présence permet à la fois de **renforcer son ancrage dans les réseaux existants**, de **développer des collaborations durables** et d'**aller à la rencontre de publics diversifiés**, tout en **amplifiant la diffusion des messages de sensibilisation**.

Journée internationale des droits des femmes - 8 mars

À l'occasion du 8 mars, Respect Seniors a rappelé que les inégalités de genre ne disparaissent pas avec l'avancée en âge et peuvent influencer la compréhension et l'accompagnement de certaines situations de maltraitance. Cette prise de parole s'inscrit dans une démarche de prévention attentive aux facteurs de vulnérabilité, et contribue à rendre visibles des réalités encore peu abordées lorsque l'on évoque le vieillissement.

Semaine de l'intergénération (Entr'âges) - du 22 au 29 avril

Respect Seniors a pris part à la **Semaine de l'intergénération**, coordonnée par l'ASBL Entr'âges, une **initiative annuelle** qui met en lumière les projets favorisant la **rencontre et la solidarité entre générations**.

À travers plusieurs activités menées en collaboration avec des **partenaires locaux**, cette semaine a permis de rappeler l'importance de l'**intergénérationnel dans la prévention de la maltraitance** : **briser les stéréotypes liés à l'âge**, lutter contre l'**âgisme** et soutenir une **société où chaque génération est valorisée et respectée**.

Festival Les Solidarités – dernier weekend d'août

Respect Seniors a renouvelé sa présence au **Village des Associations** afin d'**informer et sensibiliser tout public à la maltraitance des aînés** et de promouvoir la **bientraitance**.

Dans le cadre de la **Radio des Solidarités 2025**, coordonnée par le **Mouvement Présence et Action Culturelles (PAC)**, Respect Seniors est également intervenu aux côtés des associations **Liages** et **Droits Devant**, dans une émission intitulée : « **Droits des seniors : La solidarité intergénérationnelle à l'épreuve des réformes** ».

Ces temps forts ont permis de **renforcer la visibilité de la permanence téléphonique gratuite 0800 30 330**, et de proposer un **espace d'échanges autour des droits, de l'âgisme, de l'infantilisation et de la place des aînés dans la société**.

Semaine des Aidants-Proches - du 29 septembre au 5 octobre

Dans le cadre de la **Semaine des Aidants-Proches**, Respect Seniors a participé à plusieurs **rendez-vous organisés par des partenaires en Wallonie** (tables rondes, journées d'échanges, ciné-débats, salons, stands).

Ces moments visent à offrir des **espaces d'information, d'échange et de soutien** aux personnes qui accompagnent un proche en perte d'autonomie, tout en **valorisant leur rôle** et en rappelant l'importance de **prévenir l'épuisement et les situations de vulnérabilité**.

Semaine de la Santé Mentale (CRéSaM) - du 7 octobre 2025

Dans le cadre de la **Semaine de la Santé Mentale**, coordonnée par le **CRéSaM**, Respect Seniors a proposé un **webinaire à destination des professionnels** (MR/MRS, directions, équipes pluridisciplinaires) afin de présenter les **groupes ressources**.

Ces **ateliers de parole en petits groupes**, animés par nos professionnels, permettent aux résidents d'**exprimer leurs émotions**, de **partager leurs expériences** et de **mieux se connaître**, dans un **cadre sécurisé, convivial et adapté**, autour de **thématiques existentielles** (respect, intimité, transmission, projets, droit au choix).

Semaine Mortelle - du 3 novembre au 9 novembre

Dans le cadre de la **Semaine Mortelle**, Respect Seniors a pris part à une **rencontre ouverte au public** autour des conditions permettant d'envisager une **fin de vie à domicile**, dans le **respect des volontés, de la dignité et des choix de la personne**. Ce type d'espace contribue à **lever les tabous**, à **mieux informer sur les ressources existantes** et à **prévenir des situations** où, malgré de bonnes intentions, des décisions peuvent être prises **à la place de la personne âgée**.

Semaine du Ruban blanc - du 25 novembre au 6 décembre

Dans le cadre de la **Semaine du Ruban blanc**, Respect Seniors a contribué à mettre en lumière une **réalité encore trop peu identifiée** : les **violences conjugales et intrafamiliales vécues par des personnes âgées**, souvent dans le silence. En collaboration avec des partenaires, des **temps d'échanges** ont permis d'interroger les représentations, de partager des **repères concrets** et de renforcer la **prévention autour de situations** qui peuvent s'inscrire dans des dynamiques de maltraitance. Deux initiatives ont notamment articulé **sensibilisation du grand public** et **échanges interprofessionnels**, afin de mieux outiller les actrices et acteurs de terrain.

Des activités ponctuelles et opportunités de terrain

En complément de ces **temps structurants et récurrents**, Respect Seniors participe également à de nombreuses **activités ponctuelles**, qui s'inscrivent dans des contextes spécifiques ou répondent à des **invitations de partenaires**.

Ces interventions, bien que non systématiques, jouent un rôle essentiel dans la **mise en œuvre concrète de la prévention**. Elles permettent d'**adapter les messages à des publics ciblés**, de **saisir des opportunités de sensibilisation** et de **renforcer les liens avec des acteurs de terrain**.

Ces activités prennent des formes variées :

Participation à des événements associatifs ou grand public

- **Journée mondiale de la Parkinson** : Invitation de l'**APK (Association Parkinson)** - 12 avril 2025

Respect Seniors a tenu un **stand d'information et de sensibilisation** à destination de tout public (aînés, proches, professionnels), avec un focus sur les **risques spécifiques liés à la maladie de Parkinson**.

La maladie peut exposer les aînés à une **vulnérabilité accrue** (perte d'autonomie, d'indépendance, difficultés de communication), pouvant mener à des **situations de maltraitance parfois involontaires**. Cette présence a permis de souligner l'importance de **prévenir**, d'**écouter les besoins des aînés** et de **soutenir les proches aidants**, tout en informant sur nos **activités de prévention et de formation**.

Interventions lors de journées d'étude, colloques ou conférences ;

- **28e Journées d'automne de la SBGG / BVGG** - 16 & 17 octobre 2025

Respect Seniors était également partenaire de la mise sur pied du **programme C (psycho-social)**, aux côtés de **Tatiana Zuinen**. Respect Seniors y a présenté une intervention intitulée « **Le droit à la sexualité et à l'intimité en maison de repos** », qui a suscité un **vif intérêt** et s'est inscrite dans une **réflexion collective autour de la dignité, de la bientraitance et du respect des droits fondamentaux des aînés**.

- **Journée « Le bonheur affectif des aînés dans une société inclusive »** (Aînés du parti Les Engagés) - 21 novembre 2025

Un membre de l'antenne de Liège et le directeur de l'ASBL sont intervenus lors de cette journée. L'intervention portait sur les **enjeux de l'isolement, de la solitude et de la santé mentale des personnes âgées**. La présentation, intitulée « **De la solitude subie à la présence choisie** », a proposé une réflexion sur ces notions et sur les **pistes favorisant des liens sociaux de qualité**.

Rencontres avec des réseaux professionnels et institutionnels ;

• **Collaboration avec la SSMG (Société Scientifique de Médecine Générale) -** 21 juin 2025 et 18 octobre 2025

Dans le cadre des formations organisées par la SSMG, mandatée par l'AVIQ pour la **formation continue des médecins conseillers et coordinateurs (MCC) en MR/MRS**, Respect Seniors a été invité à contribuer à deux temps forts. Ces interventions ont permis d'apporter un **éclairage sur la maltraitance en institution**, en mettant l'accent sur les **enjeux éthiques et juridiques** et sur le rôle de la **pluridisciplinarité comme levier de bientraitance**, au service de soins centrés sur la personne. Cette collaboration renforce les **ponts entre les secteurs médical, psychosocial et institutionnel**, et soutient les professionnels confrontés à des **situations complexes**.

• **Rencontre avec la FCSD – Fédération des Centres de Service à Domicile** - 2 juin 2025

Suite à une rencontre avec la FCSD, Respect Seniors a pu échanger avec des **responsables de SAFA, coordinateurs et infirmiers de services membres**.

Cet échange a permis de présenter notre **mission d'accompagnement des situations de maltraitance**, de détailler notre **catalogue de prévention**, et de discuter des **opportunités de collaboration renforcée** pour améliorer la prise en charge des aînés vulnérables à domicile et garantir un soutien adapté aux familles et aux soignants.

• **Sensibilisation auprès des intervenants de l'ASBL ADITI** - 19 septembre 2025

Dans le cadre de notre engagement en faveur des **droits des aînés**, y compris le droit à une **vie relationnelle, affective et sexuelle**, Respect Seniors a poursuivi son partenariat avec l'ASBL ADITI, spécialisée dans l'accompagnement sexuel des personnes en situation de handicap.

Ce partenariat a permis l'organisation d'une **session de sensibilisation** visant à mettre en lumière les **risques de maltraitance civique, de négligence et de discrimination** auxquels peuvent être confrontés les aînés dans le cadre de leur vie intime et affective.

Les salons récurrents

Respect Seniors est présent dans plusieurs **salons incontournables au niveau régional** : Journées d'automne ; **Salon envie d'amour** (une année sur deux), **Festival Les Solidarités**, **Les journées des soins palliatifs**, etc.

Nos intervenants psycho-sociaux tiennent des **stands d'information**, espace de rencontre avec de nombreux professionnels, autour de l'**accompagnement psychosocial**, de l'**offre de prévention**, et de l'**approche éthique transversale** mise au service tant des aînés que des professionnels.

Axe provincial – Une présence de proximité au cœur des territoires

En complémentarité du travail mené à portée régionale, les antennes de Respect Seniors déploient, tout au long de l'année, des actions de proximité qui donnent une traduction concrète et territorialisée à la mission 2, consacrée à l'**organisation d'actions, d'informations et de sensibilisations à destination du public**.

Si certaines dynamiques sont impulsées à l'échelle wallonne, elles prennent pleinement sens à travers leur **ancrage provincial**, au plus près des réalités du terrain, des besoins exprimés par les partenaires et des préoccupations des publics rencontrés. Les semaines thématiques, les journées de sensibilisation, les salons, les conférences, les ciné-débats ou encore les ateliers intergénérationnels trouvent ainsi leur force dans cette articulation entre **cohérence régionale** et **mise en œuvre locale**.

Chaque antenne contribue, à sa manière, à renforcer la visibilité de la lutte contre la maltraitance des aînés, à soutenir la réflexion sur les droits, le respect, la bientraitance et l'âgisme, et à favoriser des espaces de dialogue adaptés à différents publics. Cette diversité d'initiatives témoigne d'une même volonté : rendre la prévention **accessible, concrète et visible** dans l'ensemble des territoires.

Les éléments présentés ci-dessous mettent en lumière quelques dynamiques marquantes développées dans les provinces. Les **données statistiques par antenne** seront, quant à elles, présentées plus loin dans le rapport.

Brabant Wallon

En 2025, l'antenne du Brabant wallon a poursuivi un travail de prévention fortement ancré dans le **partenariat local** et dans la volonté de créer des espaces de réflexion accessibles à des publics variés. Cette dynamique s'est traduite par de nombreuses collaborations avec des acteurs du territoire, tant dans le champ du vieillissement que dans celui de la santé, de l'accompagnement des proches ou de la participation citoyenne.

L'antenne a notamment développé plusieurs actions de sensibilisation en lien avec des **temps forts thématiques**. Dans le cadre de la **Semaine du Ruban blanc**, une table ronde organisée en collaboration avec **Esenca** a permis de visibiliser la question encore trop peu abordée des **violences conjugales envers les aînés**. Lors de la **Semaine des aidants proches**, plusieurs activités menées en partenariat au sein d'une maison de repos et d'un centre de jour ont favorisé la rencontre entre **aidants proches, professionnels et personnes âgées**, autour de la place de chacun, des besoins exprimés et des équilibres à trouver dans l'accompagnement. L'antenne a également participé au lancement du projet **« Une parenthèse pour les aidants »**, soutenant ainsi une initiative locale destinée aux personnes accompagnant un proche présentant des difficultés cognitives.

Dans une logique d'ouverture au grand public, l'antenne du Brabant wallon a aussi pris part à différentes actions favorisant la rencontre et le dialogue. À Nivelles, un après-midi **intergénérationnel autour de jeux de société**, mis en place avec plusieurs partenaires, a permis de créer un espace convivial entre générations, propice à la déconstruction des préjugés liés à l'âge. Dans le cadre de la **Semaine Mortelle**, une rencontre autour de la question **« Mourir à domicile… c'est possible ? »** a permis d'aborder les ressources existantes, les choix de fin de vie et les enjeux de respect des volontés. Enfin, l'antenne a poursuivi sa présence sur plusieurs **salons, journées portes ouvertes, rencontres avec les CCCA** et **temps de parole à destination des aînés**, contribuant à renforcer la visibilité du service et à soutenir des dynamiques locales de bientraitance.

Hainaut Occidental

En Hainaut occidental, l'année 2025 a été marquée par une approche de prévention centrée sur la **proximité**, la **rencontre des aînés** et la **visibilisation de problématiques encore peu exprimées**. Dans cette perspective, l'antenne a multiplié les collaborations avec plusieurs partenaires de terrain afin de proposer des temps d'échange à destination des aînés et du tout public.

Ces rencontres se sont notamment appuyées sur la projection du film **« Vulnérables »** (déjà présenté dans le rapport annuel 2024). Ce projet, initié par l'antenne du Hainaut occidental en collaboration avec le **PCS de Quaregnon**, a été développé dans le cadre d'un **appel à projets du SPF Intérieur (IBZ)**. Il constitue aujourd'hui un support particulièrement pertinent pour aborder, de manière accessible et nuancée, la complexité des situations de vulnérabilité, les atteintes aux droits et les différentes formes de maltraitance pouvant toucher les aînés.

L'antenne a également développé un **focus spécifique sur les violences conjugales chez les aînés**, en lien avec le réseau **V.I.F. Borain**. Cette collaboration a permis de renforcer la diffusion des outils d'information de Respect Seniors lors de plusieurs événements et de rendre plus visible un phénomène encore trop souvent relégué au silence lorsqu'il concerne les personnes âgées. Cette attention portée aux violences intrafamiliales s'est inscrite dans une logique de prévention concrète, visant à mieux informer les citoyens et à leur permettre d'identifier des ressources accessibles.

Parallèlement, l'antenne a poursuivi une présence active dans différents **lieux de passage et de soins**, notamment par la tenue de stands dans plusieurs structures hospitalières ainsi que sur des marchés locaux. En allant au-devant du public dans des espaces du quotidien, l'antenne a favorisé une diffusion large de ses missions et renforcé son ancrage territorial. La participation à des événements thématiques, tels qu'une soirée consacrée à la maladie d'Alzheimer, a également contribué à articuler la prévention de la maltraitance avec d'autres préoccupations importantes du vieillissement.

Hainaut Oriental

En 2025, l'antenne du Hainaut oriental a particulièrement investi les actions de sensibilisation liées à la **lutte contre l'âgisme**, à la **rencontre intergénérationnelle** et à la **présence dans l'espace public**. Cette orientation s'est illustrée notamment à travers la semaine **« Agissons »**, organisée en partenariat avec plusieurs acteurs locaux. Théâtre-débat, ciné-débat, ateliers et tables rondes ont permis d'ouvrir des espaces de discussion autour des stéréotypes liés à l'âge, du respect des aînés et de leurs droits fondamentaux. Par cette diversité de formats, l'antenne a favorisé une sensibilisation à la fois accessible, participative et ancrée dans les préoccupations du territoire.

Cette dynamique s'est prolongée à travers la campagne **« Bien vivre ensemble »** menée à Erquelinnes, au cours de laquelle plusieurs **ateliers intergénérationnels** ont réuni jeunes, aînés et futurs professionnels. L'objectif était de questionner les représentations liées à l'âge, de lutter contre les discriminations et de favoriser une meilleure compréhension mutuelle entre générations. D'autres initiatives du même ordre ont également été menées localement, notamment au sein d'une maison de repos, confirmant l'intérêt de ces formats pour faire émerger une réflexion collective sur le **mieux-vivre ensemble**.

L'antenne a par ailleurs renforcé sa **visibilité de proximité** par la tenue de stands et la participation à plusieurs salons et événements locaux. Les présences à Courcelles, Gerpinnes, Charleroi, Dampremy ou encore dans le cadre d'événements liés au bien vieillir et aux soins palliatifs ont permis de rencontrer un public large, composé à la fois de **citoyens, de professionnels, de proches et de résidents**. Ces échanges ont contribué à faire connaître la ligne d'écoute et les missions de Respect Seniors, tout en ouvrant la voie à de nouveaux liens avec le tissu local. Enfin, des rencontres spécifiques avec les aînés, notamment autour de l'outil **Yuugi-Ki**, ont permis de soutenir des espaces de parole sur les attentes, les besoins et les expériences de respect dans différents lieux de vie.

Liège

En 2025, en province de Liège, l'antenne a poursuivi un travail soutenu auprès des **aînés**, des **bénévoles** et du **tout public**, en diversifiant les formats de sensibilisation et en consolidant ses partenariats locaux. Sa présence sur plusieurs **salons des aînés** et événements thématiques a permis d'informer un large public sur les missions de Respect Seniors, tout en proposant, dans certains cas, des conférences permettant d'aller plus loin dans la compréhension des enjeux liés à la maltraitance des aînés.

L'antenne a également mené plusieurs interventions plus ciblées auprès d'aînés et de bénévoles engagés dans des dispositifs d'écoute ou de participation citoyenne. Une rencontre avec les bénévoles d'**Allô Seniors** a notamment permis d'ouvrir des échanges riches autour de situations concrètes, des questionnements rencontrés sur le terrain et de la manière de mieux repérer les situations préoccupantes. De même, un **atelier de sensibilisation à l'âgisme** proposé à des bénévoles d'ENEO a constitué un premier temps

fort autour de cette thématique à destination directe d'aînés, en articulant exemples vécus, représentations sociales et réflexion collective.

L'antenne s'est aussi inscrite dans plusieurs partenariats locaux en lien avec la santé, le vieillissement et la participation sociale. À Amay, sa participation à une après-midi théâtrale autour des **maladies neurodégénératives** a permis de faire le lien entre troubles cognitifs, accompagnement et risque de maltraitance. À travers sa présence sur des événements comme **Image et Santé** ou différents stands en province, l'antenne a renforcé la visibilité de Respect Seniors tout en soutenant des échanges de proximité autour du respect, des droits et des besoins des personnes âgées.

Luxembourg

En 2025, l'antenne du Luxembourg a développé une programmation variée, marquée par une attention particulière à la **lutte contre l'âgisme**, à la **sensibilisation du grand public** et à la création d'espaces de réflexion autour du vieillissement. Dès le début de l'année, plusieurs ateliers ont été menés dans une école primaire afin de travailler, avec des enfants, les représentations liées à l'âge et la déconstruction des stéréotypes. Ces animations témoignent d'une volonté d'agir en amont, en valorisant les relations intergénérationnelles et en rendant la question de l'âgisme visible dès le plus jeune âge.

L'antenne a également coorganisé plusieurs **ciné-débats autour du film "Une vie démente"**, en partenariat avec différents acteurs culturels, sociaux et de santé. Ces projections ont permis d'aborder, avec des aînés, des proches et des professionnels, des thématiques telles que les **troubles neurocognitifs**, le **maintien à domicile**, la **place des aidants proches** ou encore l'**épuisement familial**. Dans la même logique, un projet spécifique mené en maison de repos autour de la **vie relationnelle, affective et sexuelle** a permis d'articuler groupe ressource, ciné-débat et réflexion collective avec les résidents, afin de faire émerger des pistes concrètes favorisant le respect de ces dimensions dans le cadre institutionnel.

L'antenne a en outre renforcé sa présence auprès du public et des acteurs locaux à travers différentes **conférences**, notamment à l'occasion du **1er octobre**, ainsi qu'auprès de CCCA ou dans le cadre de rencontres avec les services gériatriques de la province. Sa participation à plusieurs **salons des aînés** a permis de poursuivre un travail d'information de proximité, tout en consolidant les liens avec le tissu partenarial local.

Namur

En province de Namur, l'année 2025 s'est inscrite dans une dynamique de continuité entre les orientations régionales et leur déclinaison territoriale, avec une attention particulière portée à la **prévention**, à la **réflexion éthique** et au **travail sur les représentations sociales du vieillissement**. Les séances d'information organisées par l'antenne ont permis d'aborder des thématiques variées telles que l'**intergénérationnel**, la **lutte contre l'âgisme**, la **communication en maison de repos**, la **bientraitance** ou encore l'**intimité et la sexualité**

des seniors. La conférence de lancement **« On est tous le vieux de quelqu'un »**, organisée en fin d'année, a constitué un temps fort structurant dans cette dynamique.

Parallèlement, l'antenne a mené plusieurs séances de sensibilisation à destination de **publics étudiants** et de **professionnels en maison de repos**, dans une logique de prévention en amont. Ces interventions ont contribué à faire émerger une culture plus attentive aux enjeux éthiques, aux représentations du vieillissement et à la nécessité de questionner certaines pratiques ou postures professionnelles.

Les actions de terrain ont également occupé une place importante. Par la tenue de **stands**, l'organisation de **théâtre-actions** et l'animation de **groupes ressources** avec des résidents, l'antenne a poursuivi un travail de proximité permettant d'informer, de susciter la réflexion et de soutenir l'expression des personnes âgées elles-mêmes. Cette articulation entre information, action participative et présence sur le terrain confirme le rôle structurant de l'antenne namuroise dans la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance à l'échelle provinciale.

Synthèse

À retenir – Quelques repères clés

Une mission centrale de prévention, en lien direct avec le terrain

La mission 2 porte l'organisation d'**activités d'information**, de **sensibilisation** et d'**actions collectives** autour de la maltraitance des aînés. Elle s'inscrit dans une logique d'**amélioration continue** : mesurer nos actions, auprès de qui, et avec quels formats, permet l'adaptation des **contenus** et de renforcer l'impact de la prévention.

Activité globale 2025

En 2025, Respect Seniors a mené **199 séances**, pour un total de **10 974 personnes rencontrées** et **569 heures d'intervention** (hors temps de préparation et d'analyse des demandes).

Des publics variés, pour une prévention collective

Les activités de la mission 2 s'adressent à des publics complémentaires : **aînés**, **tout public** (dont des enfants), **professionnels** et **futurs professionnels**. Cette diversité reflète une conviction forte : **prévenir la maltraitance est un effort collectif**, qui nécessite de rendre

la problématique visible à différents niveaux et dans différents lieux de vie.

Une prévention nourrie par l'expertise de la mission 1… et qui la renforce

Les constats issus de l'**accompagnement des situations** (mission 1) alimentent directement les contenus de prévention (repères, exemples, enjeux émergents). En retour, les actions d'information et de sensibilisation contribuent à une **meilleure identification** des situations et à une **orientation plus précoce** vers le service.

Trois dates clés, reconnues internationalement, comme temps forts de mobilisation

Sans résumer l'action de Respect Seniors à ces seules échéances, trois journées structurent une partie de la communication et des collaborations, en inscrivant ses messages dans une dynamique internationale :

- **15 juin – Journée internationale de lutte contre la maltraitance des aînés** : temps fort renforcé, notamment, par l'organisation d'une **Marche ADEPS à Banneux**.
- **1er octobre – Journée mondiale des personnes âgées** : mise en avant du rôle des aînés dans la société et diffusion de messages de prévention, dont le **lancement d'un podcast** (avec note de transparence sur l'appui technique IA), tout en rappelant l'importance de la **présence sur le terrain** durant le mois d'octobre.
- **10 décembre – Journée internationale des droits humains** : rappel que **les droits humains n'ont pas d'âge**, et organisation d'un **ciné-débat intergénérationnel** autour du film *Vulnérables*, ouvrant la réflexion sur le **droit au risque** et l'équilibre entre protection et respect des choix.

Mission 3

Axe régional

Focus secteur du domicile

L'année 2025 a été marquée par le développement d'un **focus spécifique consacré aux professionnels de l'aide et des soins à domicile**, né d'un constat issu du travail de terrain de Respect Seniors. Les situations accompagnées par le service concernent des milieux de vie variés (domicile, institutions et milieu hospitalier) mais le domicile apparaît comme un espace encore peu investi par les actions de prévention, alors même qu'il constitue un lieu central de vie et d'accompagnement des aînés.

Dans ce contexte, Respect Seniors a choisi de renforcer son action auprès des professionnels intervenant à domicile, en proposant un programme d'activités formatives déployé à l'échelle de la Région wallonne. Ce focus s'est traduit par l'organisation, dans chaque antenne, de **journées de formation "La maltraitance des aînés, parlons-en !"**, ainsi que par une tournée de **théâtre-action "Vieillesse Ennemie !"**, suivie d'échanges et d'apports réflexifs animés par les intervenants psychosociaux.



Bien que ces activités relèvent de missions distinctes (les formations s'inscrivant dans la **mission 3** et les théâtres-actions dans la **mission 2**), elles ont été pensées comme un **ensemble cohérent d'actions formatives**, visant un même objectif : offrir aux professionnels du domicile des espaces de réflexion sur leurs pratiques, leurs réactions professionnelles et les réalités relationnelles rencontrées dans l'accompagnement des aînés.

Les formations proposées, organisées sous forme de **journées complètes d'environ huit heures**, permettaient d'approfondir la compréhension des mécanismes de la maltraitance et de soutenir le développement de pratiques bientraitantes. Les théâtres-actions, d'une durée moyenne de **quatre heures**, combinent représentation et conférence-débat, favorisant une approche participative complémentaire aux formations plus structurées.

La mobilisation du secteur a été significative : **430 inscriptions** ont été enregistrées, rassemblant des professionnels aux profils variés issus de **67 institutions différentes** réparties sur l'ensemble du territoire wallon. Cette diversité confirme la pertinence d'un renforcement des actions de prévention dans le secteur du domicile, où les professionnels occupent une place centrale dans l'accompagnement quotidien des aînés.

La mise en œuvre de ce focus a également reposé sur un travail préparatoire important de **mise en réseau avec les fédérations professionnelles**, facilitant la diffusion des activités auprès du secteur. Une sensibilisation a notamment été organisée auprès de la **Fédération des Centrales de Services à Domicile (FCSD)** au printemps 2025. Ces collaborations ont déjà généré de nouvelles demandes de formation programmées pour l'année 2026, soulignant que l'impact de cette initiative dépasse le cadre d'une seule année d'activité.

Ce focus a ainsi permis de créer des espaces d'échange particulièrement investis par les professionnels, mettant en évidence le besoin de lieux de réflexion adaptés aux réalités spécifiques du travail à domicile, souvent exercé dans des contextes plus isolés.

👉 Un article détaillant cette initiative et son déploiement sur le terrain est disponible sur le site de Respect Seniors :
Consulter l'article « 2025 : un focus essentiel sur les aides et soins à domicile »



Interventions auprès des futurs professionnels en Région Bruxelloise

Par ailleurs, Respect Seniors poursuit son engagement auprès des **futurs professionnels** en intervenant régulièrement dans des cursus de formation initiale liés aux secteurs de la santé et de l'accompagnement des aînés. Dans ce cadre, une formation consacrée aux enjeux de la maltraitance des aînés est dispensée chaque année auprès des étudiants en **logopédie de l'Université libre de Bruxelles (ULB)**, dès leur première année de formation. Cette intervention vise à leur permettre de mieux appréhender la problématique, d'identifier les situations préoccupantes auxquelles ils pourraient être confrontés dans leur future pratique professionnelle et de connaître les ressources vers lesquelles orienter les personnes âgées concernées.

Bien que cet établissement d'enseignement soit situé en **Région de Bruxelles-Capitale**, leur proximité avec les provinces wallonnes et l'attractivité de leurs formations impliquent qu'une part importante des étudiants formés exercera par la suite en **Région wallonne**. Ces interventions s'inscrivent ainsi pleinement dans une logique de prévention à long terme, en sensibilisant de futurs professionnels susceptibles d'intervenir auprès des aînés sur le territoire wallon.

De manière complémentaire, Respect Seniors intervient également auprès d'étudiants inscrits dans des formations en santé. Les étudiants du **master en santé publique de l'UCLouvain**, dans le cadre du cours de gérontologie sociale, bénéficient ainsi d'une sensibilisation à la maltraitance des aînés. Par ailleurs, l'ensemble des étudiants infirmiers de première année de la **Haute École Léonard de Vinci** (soit plus de 300 étudiants) a participé à ces formations, organisées avant et après leur période de stage. Cette organisation favorise les échanges autour des expériences vécues sur le terrain et soutient la réflexion des étudiants quant à la promotion de la bientraitance dans leurs pratiques professionnelles.

Formation pour les professionnels de la FASD

Le 23 avril 2025, Respect Seniors a été convié par la **Fédération des Aides et Soins à Domicile (FASD)** à participer à la journée annuelle des directions en soins infirmiers, infirmiers en chef et infirmiers en chef adjoints, également appelée **« Journée annuelle DSI-IC-ICA »**.

Dans ce cadre, l'Agence a animé une séance intitulée **« Le respect en pratique : regards croisés sur les activités de prévention de la maltraitance des aînés »**. Cette intervention s'est articulée en deux temps. Une première partie a été consacrée à la présentation de Respect Seniors, de ses missions et de son fonctionnement, ainsi qu'à une mise en perspective de la thématique de la maltraitance des aînés.

La seconde partie de la séance s'est voulue plus interactive et didactique. Elle s'est appuyée sur des apports théoriques et sur des échanges avec les participants, notamment à partir de

différents extraits vidéo, afin de nourrir la réflexion autour des pratiques professionnelles et des enjeux de bientraitance dans l'accompagnement des personnes âgées.

Au total, ce sont près de 70 professionnels qui ont participé à cette séance.

Axe provincial – Une offre de formation ancrée dans les réalités de terrain

En complément de la dynamique régionale, la mission 3 se déploie également à l'échelle des provinces, au plus près des réalités de terrain. Grâce à ses antennes, Respect Seniors intervient sur l'ensemble de la Région wallonne et bénéficie d'un ancrage de proximité qui permet de répondre aux demandes locales, de développer des collaborations durables et d'adapter les contenus aux contextes rencontrés.

Cette présence dans les provinces constitue un atout important. Elle permet de maintenir un lien direct avec les institutions, les services, les établissements de formation et les professionnels de terrain, tout en tenant compte des spécificités locales. Les formations proposées s'inscrivent ainsi dans une logique de continuité entre les constats issus du terrain, les besoins exprimés par les acteurs et les objectifs de prévention de la maltraitance et de promotion de la bientraitance.

Les éléments présentés ci-dessous mettent en évidence quelques dynamiques marquantes développées dans les provinces. Les **données statistiques par antenne** seront présentées plus loin dans le rapport.

Brabant Wallon

En 2025, l'antenne du Brabant wallon a poursuivi un travail de formation soutenu à destination de **publics variés**, allant des futurs professionnels aux volontaires et aux équipes déjà en poste. Cette diversité témoigne de la volonté d'agir à plusieurs niveaux de prévention, en intervenant aussi bien en amont de l'entrée dans la profession qu'auprès de personnes déjà confrontées aux réalités du terrain.

L'antenne est notamment intervenue auprès de **futurs professionnels** issus de différents cursus. Comme chaque année, des étudiants en logopédie de l'ULB ont été sensibilisés aux enjeux liés à la maltraitance des aînés, de même que des étudiants en santé publique dans le cadre du cours de gérontologie sociale à l'UCLouvain. Les étudiants infirmiers de première année de la Haute École Léonard de Vinci ont également bénéficié de plusieurs temps de formation, organisés avant et après leurs stages, afin de soutenir la réflexion sur la bientraitance et le repérage des situations à risque.

L'antenne a également contribué, en partenariat avec **Eclair'âges**, à une journée de formation destinée aux **volontaires des Mutualités chrétiennes** engagés à domicile. Ce travail visait à soutenir leur engagement bénévole, à leur offrir des repères face à des situations complexes et à favoriser une prise de recul collective autour de la thématique du refus d'aide.

Enfin, plusieurs formations ont été poursuivies ou consolidées auprès de **professionnels de terrain**, tant dans le secteur du domicile que dans celui des maisons de repos. Le processus

de formation entamé auprès des services de coordination du Brabant wallon s'est finalisé en 2025. Par ailleurs, des modules spécifiques ont été proposés à plusieurs équipes de maisons de repos, notamment autour des difficultés liées à l'entrée en institution. À travers ces différents dispositifs, l'antenne poursuit un même objectif : soutenir des pratiques professionnelles plus attentives aux droits, au vécu et au rythme des aînés.

Hainaut Occidental

En Hainaut occidental, la mission 3 s'est déployée autour d'une offre de formation structurée, pensée comme un **levier de compréhension, de prévention et d'évolution des pratiques**. L'antenne a particulièrement investi le **module de base**, conçu comme un socle commun permettant aux participants de mieux cerner la complexité de la maltraitance des aînés, ses différentes formes, ses conséquences et les ressources mobilisables.

Ce travail s'est adressé à des **futurs professionnels**, notamment dans les filières d'aides-soignants et d'aides-familiaux, avec l'objectif d'intégrer très tôt des repères de vigilance et d'analyse dans leur parcours de formation. En intervenant dès les premières étapes de la professionnalisation, l'antenne contribue à développer une culture de prévention avant même l'entrée sur le terrain.

Les formations ont également été menées auprès de **professionnels en exercice**, tant en maison de repos qu'à domicile. Plusieurs structures ont été concernées sur le territoire de l'antenne, dans une logique de proximité et d'adaptation aux contextes de travail. Cette continuité entre les lieux d'apprentissage et les lieux d'exercice permet de renforcer un langage commun entre secteurs, autour de la maltraitance, de la bientraitance et des postures professionnelles à soutenir.

L'antenne inscrit ainsi la formation dans une dynamique plus large de **cohérence des pratiques**, en considérant que la prévention de la maltraitance passe aussi par le partage d'un cadre d'analyse commun entre les différents acteurs susceptibles de rencontrer les aînés dans leur pratique.

Hainaut Oriental

En 2025, l'antenne du Hainaut oriental a développé la mission 3 selon une logique d'**accompagnement global**, en articulant les formations à destination des professionnels, des futurs professionnels et de certaines équipes inscrites dans une dynamique institutionnelle plus large. Cette approche permet de soutenir les pratiques à différents niveaux et de renforcer la prévention de la maltraitance dans la durée.

Un travail important a été mené au sein de **maisons de repos**, où l'antenne a accompagné certaines structures dans une réflexion approfondie autour de la bientraitance et de la prévention de la maltraitance. Des formations ont ainsi été proposées aux professionnels, en lien avec les besoins repérés dans l'institution, tandis que d'autres actions menées en parallèle avec les résidents et les proches ont permis de soutenir une dynamique plus

transversale. Cette articulation renforce l'ancrage des formations dans les réalités concrètes du lieu de vie.

L'antenne a également poursuivi son travail auprès des **services du domicile**, notamment avec une équipe d'aides familiales du CPAS de Morlanwelz. Après un module de base et une formation centrée sur l'âgisme, un nouveau module consacré aux **troubles cognitifs et à leurs incidences sur l'accompagnement** a permis d'aborder plus finement les situations de maltraitance susceptibles d'émerger dans des contextes de dépendance, d'épuisement ou d'incompréhension des comportements de l'aîné.

La formation des **futurs professionnels** est restée un axe fort de l'année. L'antenne est intervenue auprès d'étudiants issus de plusieurs filières : aides-soignants, aides familiales, assistants sociaux, éducateurs ou encore secrétaires médicales. Ces séances ont permis de croiser les approches, de partir de situations concrètes issues de stages ou d'expériences de terrain, et de soutenir l'élaboration d'une posture professionnelle respectueuse des aînés.

Liège

En province de Liège, la mission 3 s'est déployée auprès de **professionnels et futurs professionnels**, dans une logique de continuité entre transmission de connaissances, réflexion sur les pratiques et adaptation aux réalités de terrain.

L'antenne a poursuivi son engagement auprès des **établissements de formation**, en répondant à de nouvelles sollicitations tout en maintenant des collaborations déjà établies. Plusieurs séances ont ainsi été proposées dans différentes écoles et filières, touchant des étudiants des sections aide-soignant, aide-familial, soins infirmiers, éducation ou spécialisation en gériatrie. Ces interventions permettent de préparer les futurs professionnels à identifier les situations de maltraitance, à en comprendre les enjeux et à repérer les ressources existantes.

L'antenne a également mené plusieurs actions de formation à destination des **professionnels du domicile**. Dans le cadre du plan d'action 2025, une formation spécifique ainsi qu'une représentation théâtrale ont été organisées pour ce secteur. Ces temps ont permis d'aborder, à partir de situations concrètes, la complexité des accompagnements au domicile, les dilemmes rencontrés par les intervenants et l'importance d'une lecture nuancée de la maltraitance. Les retours des participants ont souligné la pertinence de cette approche et la richesse des échanges suscités.

Parallèlement, plusieurs formations ont été dispensées au sein de **maisons de repos**, auprès de publics variés. Des interventions ont également été menées à destination de travailleuses sociales actives auprès d'un public senior. Certaines représentations de **« Vieillesse Ennemie! »**, organisées en institution, ont par ailleurs été complétées par une conférence d'approfondissement, permettant de prolonger la réflexion autour des enjeux abordés.

À travers ces différentes modalités, l'antenne de Liège confirme l'importance d'une mission de formation qui ne se limite pas à la transmission d'informations, mais qui vise aussi à soutenir le questionnement, l'analyse et l'ajustement des pratiques professionnelles.

Luxembourg

En 2025, l'antenne du Luxembourg a développé une offre de formation attentive à la **diversité des secteurs professionnels** susceptibles d'être confrontés à des situations de maltraitance envers les aînés. Cette dynamique s'est traduite par plusieurs interventions à destination du secteur institutionnel, hospitalier, judiciaire et du domicile.

Parmi les temps forts de l'année figure une **matinée de formation organisée avec le groupe Vivalia** à destination des professionnels des maisons de repos et de soins de la province. À partir du thème de la communication au sein des collectivités résidentielles, l'antenne a proposé une intervention centrée sur les liens entre **communication et respect des aînés**, en s'appuyant sur son expérience de terrain pour interroger les représentations du vieillissement, les enjeux relationnels et les facteurs susceptibles de réduire les risques de maltraitance.

Une autre demande émanant du secteur hospitalier et gériatrique a également permis de sensibiliser des **cadres de maisons de repos et professionnels hospitaliers** à la problématique de la maltraitance. Une première séance plus théorique a été menée en 2025, avec la perspective d'un approfondissement pratique en 2026 à partir de situations concrètes.

L'antenne a aussi contribué à une **matinée de sensibilisation du monde judiciaire** consacrée aux violences intrafamiliales. Cette intervention a permis de faire connaître Respect Seniors à des professionnels issus des trois arrondissements judiciaires de la province et de rappeler l'importance d'une lecture spécifique des situations touchant les aînés.

Enfin, comme chaque antenne, l'antenne du Luxembourg a organisé une après-midi formative autour de la pièce **« Vieillesse Ennemie ! »** à destination des **professionnels du domicile**. Ce dispositif, associant théâtre et conférence, a rencontré un réel succès et a permis de réunir professionnels et étudiants autour des réalités complexes de la maltraitance à domicile.

Namur

En province de Namur, la mission 3 s'est inscrite dans une dynamique de **cohérence et de continuité** entre les orientations régionales de Respect Seniors et leur déclinaison dans la province. L'année 2025 a notamment été marquée par une attention particulière portée à la formation de publics diversifiés, en lien avec les réalités rencontrées dans les secteurs du domicile, de l'institution et de la formation initiale.

Au total, l'antenne a dispensé **quinze formations**, touchant des **futurs assistants sociaux**, des **professionnels du domicile**, de **futures directions de maisons de repos** ainsi que des **professionnels travaillant en institution**. Cette diversité de publics illustre la volonté de soutenir des pratiques de bientraitance à plusieurs niveaux de responsabilité et dans différents lieux d'accompagnement.

Les modules ont porté sur **les fondamentaux de la maltraitance et de la bientraitance**, **l'entrée en maison de repos**, **les troubles cognitifs** ainsi que **les dilemmes éthiques en institution**. Ces formations visent non seulement à prévenir la maltraitance, mais également à promouvoir une **culture de bientraitance**, en renforçant les capacités d'analyse et de délibération des professionnels.

Synthèse

À retenir – Quelques repères clés

*La mission 3 s'inscrit dans l'axe global de **prévention de la maltraitance des aînés** porté par Respect Seniors. Les formations constituent un levier essentiel pour informer, sensibiliser et soutenir les professionnels confrontés à des situations complexes, en favorisant la réflexion autour des pratiques et des postures professionnelles.*

Ancrage dans l'expertise de terrain

Les contenus de formation reposent sur l'**expertise développée par Respect Seniors à travers l'accompagnement de nombreuses situations de maltraitance** (mission 1). Cette expertise, construite bien au-delà de l'année de 2009, permet de proposer des formations ancrées dans les réalités concrètes du terrain.

Évolution des contenus

Les formations évoluent continuellement en fonction

- des retours des professionnels formés ;
- des constats issus des accompagnements ;
- des enjeux sociétaux liés au vieillissement et aux transformations des pratiques d'accompagnement

---

Activité globale 2025

En 2025, Respect Seniors a organisé **81 séances de formation**, représentant **309 heures d'intervention** et ayant permis de rencontrer **1594 professionnels et futurs professionnels**. Cette mission complète les actions de sensibilisation de la mission 2 et constitue un travail de prévention de fond auprès des acteurs de terrain.

Publics rencontrés

Les formations s'adressent principalement aux **professionnels en institution et à domicile**, ainsi qu'aux futurs professionnels. Elles contribuent à renforcer l'identification de Respect Seniors comme **service ressource** pour questionner des situations et soutenir la réflexion professionnelle.

Focus 2025 – Secteur du domicile

Un focus spécifique a été développé auprès des aides et soins à domicile, en réponse aux constats issus du terrain.

➡️ **420 professionnels et futurs professionnels** issus de **67 institutions** ont participé aux activités formatives.

➡️ Cette initiative a renforcé la visibilité du service et génère déjà des demandes de formations pour 2026.

👉 www.respectseniors.be/2025-un-focus-essentiel-sur-les-aides-et-soins-a-domicile

Formation des futurs professionnels

Dans une logique de prévention à long terme, Respect Seniors intervient dans plusieurs cursus de formation. Ces actions permettent de sensibiliser les professionnels de demain et de positionner l'ASBL comme **personne ressource** dès la formation initiale.

Démarche d'amélioration continue

Des **évaluations systématiques** sont proposées après les formations afin d'adapter les contenus aux réalités du terrain. Les retours des professionnels alimentent un dialogue constant entre l'expérience issue des accompagnements (mission 1) et les besoins exprimés par les acteurs de terrain.

Travail en réseau et confiance professionnelle

La mission 3 contribue au développement d'un climat de confiance illustré par :

- la récurrence des demandes de formation et de sensibilisation ;
- les collaborations de réseau (mission 4) ;
- la mobilisation croissante des partenaires autour des enjeux de la maltraitance des aînés.

Contribution globale à la prévention

La formation constitue un maillon essentiel d'une approche globale articulant **accompagnement (mission 1), sensibilisation (mission 2), formation (mission 3) et réseau (mission 4)**, visant à rendre visible la maltraitance des aînés et à soutenir l'évolution progressive des pratiques professionnelles.

Mission 4

Axe régional et international

Participation au comité d'expertise et au colloque d'Unia – 19 novembre (et comité d'experts du 2 décembre)

Dans le cadre de sa mission de veille stratégique sur les enjeux liés au vieillissement et aux discriminations, **Respect Seniors a été associé aux travaux menés par Unia autour de la discrimination fondée sur l'âge**. Unia a conduit une recherche visant à mieux comprendre les mécanismes, les formes et les impacts de l'âgisme dans la société.

Grâce à sa connaissance du terrain et à son expertise des réalités vécues par les aînés, Respect Seniors a été invité à participer au comité d'experts. Cette participation a permis de **contribuer à la réflexion sur la méthodologie de l'enquête**, en soulignant l'importance de toucher un public large et diversifié. À ce titre, Respect Seniors a notamment attiré l'attention sur la nécessité d'intégrer davantage les personnes âgées vivant en maison de repos, un public souvent moins consulté et particulièrement exposé aux discriminations liées à l'âge.

La recherche d'Unia s'est appuyée sur une enquête auprès de 2 500 personnes, des groupes de discussion et l'analyse des signalements reçus. Elle met en évidence le caractère transversal et durable de la discrimination fondée sur l'âge, qui touche toutes les générations et interagit avec d'autres formes de discrimination, dans différents domaines de la vie (travail, logement, mobilité, soins, éducation, etc.). Les résultats ont été présentés lors du colloque du 19 novembre. **Les échanges se sont poursuivis au sein du comité d'experts, auquel Respect Seniors a pris part le 2 décembre, afin de discuter de recommandations politiques et de pistes d'action concrètes**.

Agismomètre : un outil collectif de sensibilisation à l'âgisme et à ses liens avec la maltraitance

Face à la persistance de l'âgisme et à ses impacts sur les droits, la dignité et le bien-être des personnes âgées, un collectif d'associations (le CLPS BW, Liages, Écoute Seniors/Infor Home, Droit devant, Entr'Âges et Respect Seniors) a développé un outil pratique et pédagogique : l'Agismomètre. **Son objectif est d'aider à repérer les situations et comportements où l'âge devient un facteur de traitement inégalitaire**.

Conçu sous la forme d'une latte colorée accessible à toutes et tous, l'Agismomètre traduit l'âgisme systémique en situations concrètes du quotidien (par exemple : « Mes choix de vie sont-ils respectés ? », « Suis-je reconnu·e par mon entourage ? », « Par les professionnels ? »). Chaque affirmation permet de situer les expériences sur un continuum allant du respect

à la violence. **L'outil met ainsi en évidence le lien entre âgisme et maltraitance**, en alertant sur le risque de situations maltraitantes lorsque les droits liés à la vieillesse ne sont plus pleinement respectés, notamment dans les relations d'aide et de soin.

Festival des Solidarités : stand associatif et Radio des Solidarités

Comme chaque année, Respect Seniors a participé au Festival des Solidarités en tenant un stand d'information et de sensibilisation. Cette présence a permis de rencontrer un public large, avec près de 2000 passages recensés au stand, et de **renforcer la visibilité des missions** de l'association en matière de prévention, de lutte contre les discriminations liées à l'âge et de promotion des droits des personnes âgées.

Au-delà du stand, Respect Seniors est également intervenu à la **Radio des Solidarités** à travers une émission consacrée aux enjeux des liens entre les générations. Les échanges ont abordé à la fois la richesse des relations intergénérationnelles (transmission, solidarité) et les tensions possibles liées aux peurs, aux stéréotypes ou à une méconnaissance des réalités vécues. L'émission a donné la parole à des acteurs associatifs et à une experte du vécu, en cohérence avec l'objectif de faire entendre la voix des personnes concernées et de valoriser leur expertise.

La question de l'universalité des droits et de leur reconnaissance effective à tous les âges de la vie a aussi été discutée, lors d'un échange coanimé avec Liages, Droits Devant et Respect Seniors. Cette double participation (présence sur le terrain et prise de parole à la radio) a permis d'identifier des préoccupations émergentes, de nourrir la veille de l'association et d'alimenter ses actions futures. **Concrètement, des passages de professionnels au stand ont également permis d'initier des formations et des conférences**.

Rencontre en visioconférence avec le service luxembourgeois SIMPA

À la demande du *SIMPA* (Service national d'Information et de Médiation dans le domaine des services pour Personnes Âgées au Luxembourg), une rencontre en visioconférence a été organisée pour une présentation croisée des services. Le directeur de Respect Seniors, la coordinatrice et une intervenante psychosociale ont présenté l'agence, ses missions, sa méthodologie, ainsi que des éléments de fonctionnement (notamment le travail en binôme et la base de données). À la suite de ce premier contact, des intervenantes du SIMPA ont participé au théâtre-débat organisé par l'antenne Luxembourg à destination des professionnels du domicile, afin de mieux comprendre la mission préventive de Respect Seniors.

Participation aux XXVIèmes Journées Itinérantes Francophones d'Éthique des Soins de Santé (JIFESS) – 22 et 23 mai 2025

Respect Seniors a participé aux XXVIèmes Journées Itinérantes Francophones d'Éthique des Soins de Santé (JIFESS), organisées les 22 et 23 mai 2025 aux Sables-d'Olonne par le GEFERS. Cette participation s'inscrit dans la mission d'échange de bonnes pratiques et de partage d'expertise autour des enjeux éthiques et de bientraitance dans les métiers du soin et du social.

Dans le cadre d'une séance parallèle, Respect Seniors est intervenu autour de la thématique : **« Préserver une approche éthique pour accompagner et former les intervenants : penser le soin et cultiver la bientraitance envers les aînés »**. Ces journées ont constitué une opportunité de croiser les regards et de nourrir des réflexions interprofessionnelles sur la formation, l'éthique et la qualité de l'accompagnement, en lien direct avec les réalités du terrain.

Renforcement des liens avec le secteur de l'aide à domicile

Dans le prolongement du focus développé en 2025 autour du secteur de l'aide et des soins à domicile (cf. mission 3), Respect Seniors a également renforcé, dans le cadre de la mission 4, une démarche de rencontre et de mise en réseau avec les acteurs de ce secteur.

Si Respect Seniors est régulièrement amené à intervenir à domicile dans le cadre de ses accompagnements, il apparaît que certains professionnels de terrain, pourtant en contact quotidien avec les aînés, connaissent encore insuffisamment l'existence de Respect Seniors et les ressources qu'il propose. Dans ce contexte, une attention particulière a été portée à la diffusion de l'information et au **renforcement de la visibilité de Respect Seniors auprès de ces acteurs clés**.

Des rencontres ont ainsi été organisées avec de nombreux services d'aide à domicile ainsi qu'avec leurs fédérations, telles que la Fédération de l'Aide et des Soins à Domicile (FASD), la Fédération des Centres de Service à Domicile (FCSD), FEDOM, Interfédéral des centres de coordination ainsi que la Plateforme de première ligne Wallonie (PPLW).

Ces temps d'échange ont permis de présenter Respect Seniors dans ses différentes dimensions : ses missions, son offre de formation, sa ligne d'écoute, ainsi que ses dispositifs de soutien aux professionnels, notamment les espaces de réflexion plurielle. Ils ont également ouvert un dialogue autour des réalités du travail à domicile, des situations complexes rencontrées et des besoins en matière d'accompagnement et de prévention.

Au-delà de la mise en réseau, cette démarche a permis de renforcer la reconnaissance de Respect Seniors comme ressource pour les professionnels de première ligne, tout en favorisant l'émergence de collaborations concrètes. Plusieurs rencontres ont ainsi abouti à

des demandes de projets, telles que l'organisation de formations à destination des équipes de coordination, ou encore la mise en place de dispositifs de sensibilisation (théâtre-débat, interventions lors de journées annuelles de services SAFA, etc.).

Cette dynamique s'inscrit dans une volonté de soutenir les professionnels intervenant à domicile, en leur offrant des repères, des espaces de réflexion et des outils concrets pour prévenir et mieux accompagner les situations de maltraitance.

Contribution à l'amélioration de la prise en charge des violences sexuelles envers les aînés

Dans le cadre de sa mission de veille et de développement de l'expertise en matière de maltraitance des aînés, Respect Seniors a contribué à plusieurs initiatives visant à améliorer le repérage, l'accompagnement et la prise en charge des personnes âgées confrontées à des violences sexuelles.

L'association a notamment participé à la rédaction du **« Guide de prise en charge des personnes âgées après des violences (sexuelles) »**, élaboré dans le cadre du projet **Opération Alerte**. Ce guide vise à soutenir les professionnels dans l'accueil, l'évaluation et l'orientation des personnes âgées victimes de violences, en tenant compte des spécificités liées au vieillissement. Il est disponible sur le site d'Opération Alerte : https://operationalerte.be.

Par ailleurs, Respect Seniors a contribué à des **travaux de recherche portant sur les violences subies par les personnes âgées**. Cette collaboration a notamment donné lieu à la publication de l'article scientifique **« Screening and Caring for Older Adults Affected by Sexual or Other Types of Violence: A Pilot Study at Three Belgian Geriatric Departments »**, publié dans la revue *Healthcare*. **Nicolas Berg, gériatre et président de Respect Seniors, figure parmi les coauteurs de cette publication.** L'article est accessible via le DOI suivant : https://doi.org/10.3390/healthcare14010016.

Ces différentes contributions témoignent de l'engagement de Respect Seniors dans le **développement des connaissances, des outils et des pratiques professionnelles** visant à mieux prévenir, repérer et accompagner les situations de violence envers les aînés.

Axe provincial – Plateformes “Respect Vieillissement” et dynamiques de réseau

En complémentarité du travail mené à l’échelle régionale, la mission 4 se déploie également au plus près des réalités de terrain, grâce à l’ancrage provincial des antennes de Respect Seniors. Cette présence de proximité permet de **renforcer l’interconnaissance entre acteurs**, de **croiser les pratiques professionnelles**, de **mieux identifier les enjeux émergents** et de **favoriser des collaborations concrètes** autour de situations complexes liées au vieillissement, à la bientraitance et à la maltraitance des aînés.

L’année 2025 a notamment été marquée par la concrétisation d’une perspective annoncée dans le rapport 2024 : le développement progressif des **plateformes “Respect Vieillissement”** dans les provinces wallonnes. Ces espaces visent à réunir des professionnels en contact avec les aînés, à domicile ou en institution, afin de **décloisonner les secteurs**, **mettre en commun les regards** et **soutenir une réflexion collective** autour d’enjeux juridiques, éthiques et psychosociaux. Là où elles n’ont pas encore pu être organisées en 2025, les antennes ont néanmoins poursuivi un travail préparatoire important en vue de leur mise en œuvre en 2026.

Au-delà de ces plateformes, les antennes ont poursuivi de nombreuses autres formes de **travail en réseau**, qu’il s’agisse de participations à des concertations locales, de collaborations avec le secteur de la santé mentale, du domicile, de la justice, de l’enseignement supérieur ou encore de la promotion de la santé. Ces dynamiques contribuent à faire de Respect Seniors un **acteur identifié**, **mobilisé** et **reconnu** sur l’ensemble du territoire wallon.

Les plateformes “Respect Vieillissement”

En 2025, plusieurs antennes ont contribué au déploiement des plateformes **“Respect Vieillissement”**, pensées comme des **espaces de dialogue intersectoriel** autour des réalités du vieillissement et des situations complexes rencontrées dans l’accompagnement des aînés.

L’antenne du **Brabant wallon** a poursuivi une dynamique déjà bien installée, en lien avec plusieurs partenaires provinciaux. Trois rencontres ont permis d’aborder successivement les **mesures de protection**, les **déclarations anticipées** et le **projet de soin personnalisé anticipé**, puis les liens entre **santé mentale et vieillissement**. Ces temps ont favorisé le croisement des approches juridiques, éthiques et psychosociales, tout en ouvrant le dialogue entre professionnels issus du domicile, des maisons de repos et d’autres secteurs ressources.

En **province de Namur**, trois plateformes ont marqué l’année. La première, organisée autour de la **lutte contre la maltraitance**, a permis d’aborder les limites de l’accompagnement, le secret professionnel et les droits des aînés. La seconde, proposée dans le cadre de la **Semaine de la Santé Mentale**, portait sur la thématique **“Quand Diogène vieillit”** et a

permis de croiser les regards entre recherche, terrain et création documentaire. Enfin, une troisième plateforme, organisée en partenariat avec la **Coordination Égalité de Genres de la Province de Namur**, a mis en lumière les **violences conjugales et intrafamiliales chez les seniors**, en articulant les points de vue de la justice pénale, de la justice de paix et du secteur psychosocial.

En **province de Liège**, la première plateforme **"Respect Vieillissement"** s'est tenue en décembre 2025 en visioconférence. Cette rencontre inaugurale a permis de présenter les objectifs du projet, de recueillir les attentes des participants et de mettre en évidence, à partir d'un tour d'écran, la **richesse des missions de chacun** mais aussi le **caractère parfois cloisonné** des interventions auprès des aînés. Elle a constitué une première étape importante dans la structuration d'un espace provincial d'échange.

En **province du Luxembourg**, l'antenne a organisé deux plateformes en 2025. La première, proposée en distanciel afin de mobiliser des professionnels de l'ensemble du territoire provincial, s'est appuyée sur les recommandations du rapport annuel 2024 et sur le **droit à des soins appropriés et accessibles**. La seconde, organisée en présentiel à la veille de la **Journée internationale des droits humains**, a porté sur **l'autodétermination et le consentement**. À partir d'une intervention extérieure (ASBL Droit Devant), d'un outil présenté aux participants et de vignettes cliniques, les échanges ont permis de croiser les réalités du domicile, des maisons de repos, des CPAS et des communes.

Dans le **Hainaut**, les antennes ont poursuivi un important travail de réseau et de préparation autour de cette dynamique, avec l'objectif de concrétiser leur plateforme provinciale en **2026**. Cette phase préparatoire s'inscrit pleinement dans la logique de la mission 4, qui suppose aussi de construire les conditions permettant l'émergence d'espaces durables et pertinents pour les professionnels du territoire.

Dans l'ensemble, ces plateformes confirment l'importance de disposer d'**espaces collectifs de réflexion**, ancrés dans les réalités du terrain, pour mieux penser ensemble l'accompagnement des aînés, soutenir la prévention et renforcer la cohérence des pratiques professionnelles.

Autres dynamiques provinciales de réseau

Brabant wallon

En parallèle de cette dynamique de plateforme, l'antenne du Brabant wallon a poursuivi un **travail partenarial particulièrement soutenu**. Celui-ci s'est traduit par une participation régulière aux concertations des acteurs du domicile organisées avec l'**ECCOSSAD** et le **CLPS**, mais aussi par une implication dans des réseaux liés à la **santé mentale**, aux **violences intrafamiliales**, à la **promotion de la santé** ou encore à l'**égalité des chances**. L'antenne a également pris part à la création de l'**OLS** avec ses partenaires locaux. L'ensemble de ces

collaborations a permis de renforcer l'identification de Respect Seniors comme ressource spécialisée auprès des professionnels du territoire et de soutenir, dans la durée, un maillage local mobilisable autour des situations de maltraitance.

Hainaut occidental

En Hainaut occidental, la mission 4 s'est déployée à travers une présence active dans différents **espaces de concertation** et de **veille professionnelle**. L'antenne a notamment participé à des échanges avec des **institutions de formation supérieure**, en prenant part à l'événement **"Les Coulisses des Métiers"** et à des jurys de fin d'études, ce qui a permis de partager les constats de terrain et les méthodologies développées par Respect Seniors avec de futurs professionnels.

L'antenne s'est également impliquée dans plusieurs plateformes structurantes, telles que la **Plateforme Santé Mentale et Vieillissement**, le réseau du **VIF Borain** et la plateforme **VEHGA**. Ces espaces ont permis d'échanger autour des difficultés rencontrées sur le terrain et de contribuer à une lecture plus transversale de certaines problématiques, notamment en maison de repos et dans les situations de vulnérabilité.

Hainaut oriental

En Hainaut oriental, l'année 2025 a été marquée par un travail en réseau diversifié, à la croisée de plusieurs secteurs. L'antenne est notamment intervenue lors d'un **GLEM** auprès de médecins généralistes de la région de Courcelles, afin de renforcer leur vigilance face aux situations de maltraitance et de clarifier leur rôle dans le repérage et le soutien des aînés.

Des rencontres régulières avec l'**Observatoire de la santé du Hainaut** ont également permis d'aboutir à une intervention auprès des **conseils consultatifs des aînés du Hainaut**, autour de la question des **violences conjugales chez les seniors**. L'antenne a par ailleurs poursuivi sa participation à la plateforme **"Santé mentale et vieillissement"** de la Plate-forme de Concertation en Santé mentale du Centre et de Charleroi, ainsi qu'à la plateforme provinciale en **violences conjugales et intrafamiliales**. Elle a également renforcé sa présence dans d'autres réseaux locaux, notamment auprès des **référents sociaux du logement public** et au sein de la plateforme de promotion de la santé **Louv'Santé** à La Louvière.

Liège

En province de Liège, le travail en réseau s'est notamment traduit par une dynamique partenariale importante autour d'actions de sensibilisation à destination du grand public et des professionnels, en lien avec de nombreux acteurs locaux.

Au-delà de ces actions, l'antenne a poursuivi sa participation à plusieurs réseaux structurants, tels que le **Réseau Get-Up** consacré à la santé mentale des aînés, le groupe de

travail personnes âgées de la **Plateforme Psychiatrique Liégeoise**, le **réseau Bien Vieillir Huy-Waremme**, ainsi qu'à des rencontres organisées par la **Centrale de services à domicile**. L'année a également été marquée par une mise en lien avec le **DIViCo Liège**, ouvrant des perspectives intéressantes autour des violences conjugales et de la prise en compte des spécificités du public senior.

Luxembourg

En province du Luxembourg, l'antenne a poursuivi son investissement dans plusieurs dynamiques de réseau à forte dimension éthique et intersectorielle. Son **intégration au Groupe éthique et Déontologie** de la Plateforme de Concertation en Santé Mentale de la Province du Luxembourg témoigne d'une reconnaissance progressive de son expertise, notamment autour de la réflexion éthique appliquée aux situations complexes.

L'antenne a également contribué à la construction d'une **journée d'échanges pour les maisons d'accueil communautaire pour aînés** de la province, organisée en partenariat avec plusieurs acteurs locaux. Cette initiative a permis de rassembler des responsables, animateurs et volontaires autour des réalités de terrain, des besoins repérés et des pistes de collaboration à développer.

Namur

En province de Namur, la mission 4 a confirmé le rôle structurant de l'antenne dans l'animation de **réseaux intersectoriels** et dans la création d'espaces de dialogue entre acteurs. Les plateformes organisées en 2025 ont déjà illustré cette dynamique, en faisant dialoguer les secteurs du **domicile**, de la **santé mentale**, de la **justice**, de la **justice de paix** et de l'**accompagnement psychosocial**.

Au-delà de ces plateformes, l'année a été marquée par un renforcement des liens avec de nombreux partenaires, parmi lesquels le **Géronam**, le secteur du domicile, les hautes écoles, les référents aînés communaux, les acteurs de l'inclusion **LGBTQI+**, ainsi que les services judiciaires. Le partenariat structurant avec le **Géronam**, unique gérontopôle de Wallonie, a notamment permis de lancer un projet à destination des aînés eux-mêmes, appelé à se poursuivre en 2026 au travers de tables rondes provinciales et d'un colloque de synthèse.

Contributions à des publications

Au-delà de son action de terrain, **Respect Seniors est régulièrement sollicité pour contribuer à des publications professionnelles, spécialisées ou académiques** consacrées au vieillissement, à l'âgisme, aux droits des aînés et à la maltraitance.

Ces collaborations constituent des espaces privilégiés de **partage des connaissances**, de **diffusion des pratiques** et de **valorisation de l'expertise développée par les équipes**. Elles

permettent d'alimenter les réflexions menées dans différents secteurs professionnels, de mettre en lumière les réalités observées sur le terrain et de contribuer à une meilleure compréhension des enjeux liés au vieillissement.

En 2025, Respect Seniors a ainsi participé à **plusieurs publications et travaux de réflexion**, témoignant de la reconnaissance de son expertise par les milieux professionnels, associatifs, académiques et médiatiques spécialisés. **D'autres contributions réalisées au cours de l'année feront également l'objet de publications en 2026.**

Juin 2025 – Éducation Santé
www.educationsante.be/vieillir-hors-des-clous-repenser-laccompagnement-des-plus-vulnerables/

Un article publié dans **Éducation Santé** est revenu sur la dynamique du groupe de travail **« Vieillissement hors des clous »** mené en Brabant wallon.

Cette publication a permis de mettre en avant les constats issus du travail intersectoriel : **le besoin de décloisonner les secteurs du handicap, de la santé mentale, des aînés et du domicile** ; l'importance d'adapter les accompagnements aux besoins et envies des personnes ; et la nécessité de renforcer les liens entre professionnels.

Respect Seniors y est cité parmi les acteurs ayant contribué à cette réflexion collective.

- Habitat groupé : un mode de vie pour bien vieillir ?

Juin 2025 – Éducation Santé
www.educationsante.be/habitat-groupe-un-mode-de-vie-pour-bien-vieillir/

Dans un article consacré à l'habitat groupé et aux manières d'imaginer d'autres lieux de vie pour les seniors, **Éducation Santé** a interrogé Respect Seniors sur les réalités de l'intergénérationnel lorsqu'il est vécu dans un cadre familial ou contraint.

L'intervention de Respect Seniors a permis de **rappeler que la cohabitation entre générations peut être porteuse de solidarité**, mais aussi générer des tensions, des dépendances mutuelles ou des situations problématiques lorsque les équilibres relationnels deviennent fragiles.

Cette contribution a permis de rappeler que la maltraitance s'inscrit souvent dans une **relation de confiance** et que les situations doivent être analysées dans leur contexte familial, social et relationnel.

- Deux projets concrets pour un meilleur accompagnement du vieillissement des personnes en situation de handicap

Juin 2025 – Éducation Santé
www.educationsante.be/habitat-groupe-un-mode-de-vie-pour-bien-vieillir/

Dans un article consacré à l'habitat groupé et aux manières d'imaginer d'autres lieux de vie pour les seniors, **Éducation Santé** a interrogé Respect Seniors sur les réalités de l'intergénérationnel lorsqu'il est vécu dans un cadre familial ou contraint.

L'intervention de Respect Seniors a permis de **rappeler que la cohabitation entre générations peut être porteuse de solidarité**, mais aussi générer des tensions, des dépendances mutuelles ou des situations problématiques lorsque les équilibres relationnels deviennent fragiles.

Cette contribution a permis de rappeler que la maltraitance s'inscrit souvent dans une **relation de confiance** et que les situations doivent être analysées dans leur contexte familial, social et relationnel.

Septembre 2025 – Éducation Santé
www.educationsante.be/sexisme-et-agisme-la-timide-emergence-du-rien-sur-moi-sans-moi/

Dans un article consacré aux liens entre **sexisme et âgisme**, **Éducation Santé** a mis en lumière les discriminations multiples vécues par les femmes vieillissantes.

L'article aborde notamment la manière dont certaines formes d'âgisme peuvent aussi se traduire dans des attitudes dites bienveillantes, lorsque l'on agit à la place de l'aîné au nom de la protection, de l'amour ou de l'expertise.

Cette publication a également permis de valoriser le théâtre-action **« Vieillesse Ennemie ! »**, développé avec la compagnie Alvéole Théâtre, comme un outil de sensibilisation permettant de déconstruire les représentations liées à l'âge et d'aborder différents stéréotypes associés à la vieillesse.

- Stéphane Adam : « L'âgisme menace la santé mentale des personnes âgées »

Septembre 2025 – Éducation Santé
www.educationsante.be/lagisme-menace-la-sante-mentale-des-personnes-agees/

Dans un entretien consacré à l'impact de l'âgisme sur la santé mentale des personnes âgées, **Éducation Santé** a interrogé Stéphane Adam, directeur de l'Unité de Psychologie de la Sénescence à l'Université de Liège.

Respect Seniors y est cité pour rappeler que l'âgisme peut influencer les décisions prises à l'égard des aînés, notamment lorsque l'individualisation des soins est écartée ou insuffisamment pensée en raison de l'âge.

Cette contribution a permis de rappeler que l'âgisme ne relève pas uniquement des représentations sociales, mais peut avoir des conséquences concrètes sur la santé, l'autonomie, les choix et la qualité de vie des personnes âgées.

Novembre 2025 – Alter Échos

https://www.alterechos.be/webdoc/maltraitance-des-aines-un-enfer-pave-de-bonnes-intentions/

À l'occasion d'un webdocumentaire consacré à la maltraitance des aînés, Alter Échos a rencontré plusieurs membres de l'équipe de Respect Seniors afin d'éclairer les réalités rencontrées sur le terrain.

Cette publication a permis d'aborder différentes dimensions du phénomène : la place de la relation de confiance dans les situations de maltraitance, les raisons qui expliquent le silence des victimes, les enjeux liés au consentement et au genre, ainsi que les liens étroits entre âgisme et maltraitance.

Les témoignages et analyses de Respect Seniors ont contribué à mettre en lumière la complexité de ces situations et l'importance d'un accompagnement centré sur le respect des droits, de l'autonomie et de la parole des aînés.



STATISTIQUES

Mission 1

L'Agence Respect Seniors produit des statistiques sur la base de l'assistance qu'elle donne.

Une précaution est 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.

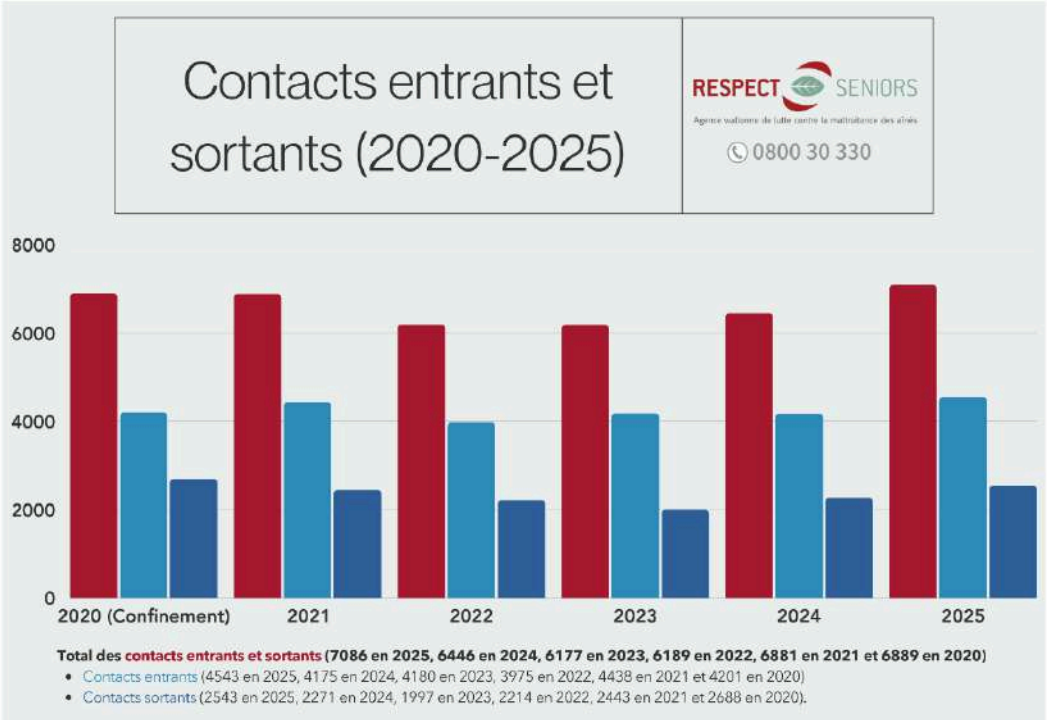
D'après Statbel[1], au 1 janvier 2025, la Région wallonne comptait 992 228 personnes de 60 ans et plus (femmes + hommes). Ces personnes sont réparties par Province (115 326 en Brabant Wallon, 363 203 en Hainaut, 301 666 à Liège, 74 097 au Luxembourg et 137 936 à Namur).

Tableau 1 : Ensemble des contacts au sein de l'ASBL Respect Seniors (année 2025)

		Contacts entrants	%	Contacts sortants	Nombre de fiches
Contenus identifiables	**Fiches « *maltraitance* »**	2 167	47,7 %	849	869
	Fiches de liaison	2 140	47.11 %	1 694	719
Contenus non identifiables		235	5,19 %	0	
Total		**4 543**	100 %	**2 543**	1 588

Le tableau ci-dessus révèle **7 086 contacts entrants et sortants pour l'année 2025.**

[1] https://bestat.statbel.fgov.be/bestat/crosstable.xhtml?view=8f6ebea0-37a9-435a-aa0d-ad5c8b76c09d (consulté en janvier 2026)



Ce premier graphique met en évidence **une augmentation du nombre total de contacts entrants et sortants en 2025**, par rapport aux années précédentes.

En 2025, **7 086 contacts** ont été enregistrés, contre **6 189 en 2022**, soit **une hausse de 897 contacts en trois ans**.

Cette progression concerne à la fois :

- **les contacts entrants**, qui passent de **3 975 en 2022 à 4 543 en 2025**, soit **+568 contacts** ;

- **les contacts sortants**, qui augmentent de **2 214 en 2022 à 2 543 en 2025**, soit **+329 contacts**.

Cette évolution traduit **une visibilité renforcée du service**, une **meilleure identification de Respect Seniors comme acteur de référence** en matière de lutte contre la maltraitance des aînés, ainsi qu'un **renforcement de la notoriété du numéro d'appel gratuit et de la mission d'assistance aux aînés**. Elle reflète également **l'intensification du travail d'accompagnement, de suivi et de coordination** mené par les équipes de terrain.

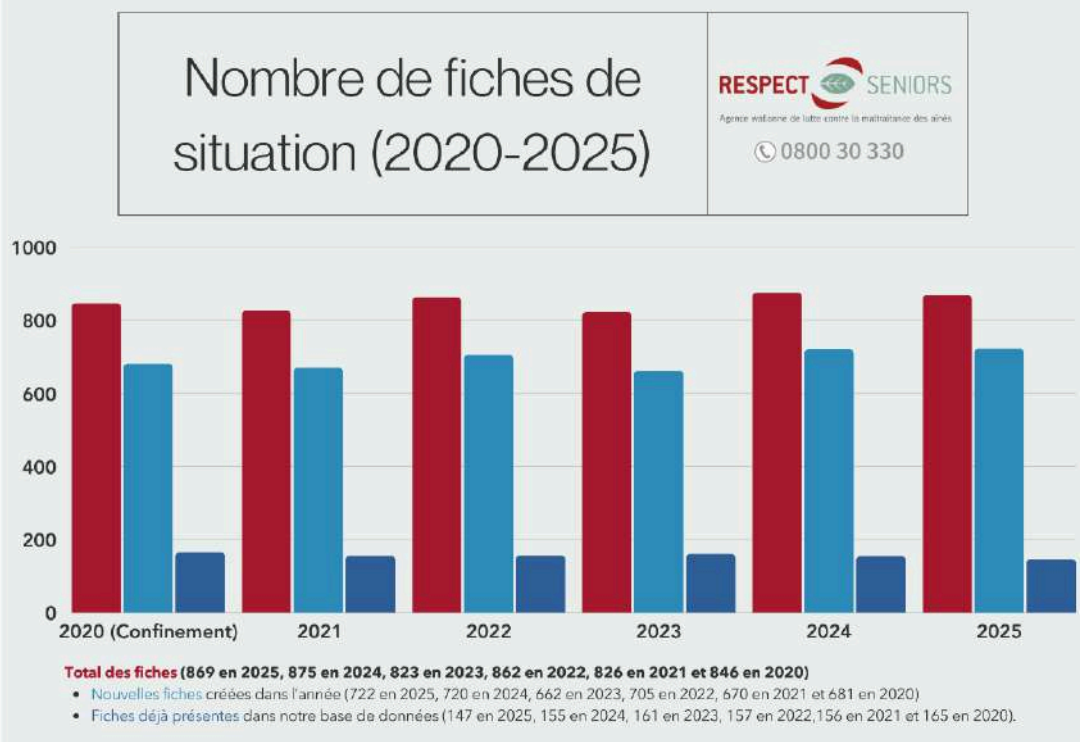
Lors d'un premier contact (rencontre, appel téléphonique, fax, courriel ou courrier), ce dernier est répertorié en fonction de son contenu. Dans les contacts en lien avec la première mission, différents scénarios peuvent se profiler.

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 en Région wallonne.

Pour ce type de fiches, il y a eu 3 016 contacts globaux. Parmi ceux-ci, les travailleurs psychosociaux **ont reçu 2 167 contacts**, en ont donné 849 et ont réalisé 148 visites de terrain sur l'ensemble de la Wallonie.

L'ensemble des contacts reçus a donné lieu à la création de **722 nouvelles fiches** relatives à une situation où une maltraitance était ressentie ou crainte. Au total, **869 situations** ont été accompagnées en 2025, certaines situations étant déjà en cours lors des années précédentes.

Au regard de ces éléments, l'analyse du nombre de fiches de situation permet d'appréhender plus finement l'évolution des situations de maltraitance accompagnées par Respect Seniors au fil des années.



Le graphique montre que **le nombre total de situations accompagnées en 2025 (869 fiches)** s'inscrit dans une **relative stabilité par rapport à 2024 (875 fiches)** et suit une tendance comparable à celle observée en **2022 (862 fiches)**.

Toutefois, ce volume demeure **plus élevé que celui enregistré en 2023 (823 fiches) et en 2021 (826 fiches)**, avec **environ une quarantaine de situations supplémentaires**, ce qui représente **une augmentation de l'ordre de 5 %** par rapport à ces années.

Un élément marquant réside dans la **majorité des nouvelles fiches créées chaque année**. En 2025, **722 nouvelles fiches** ont été ouvertes, tandis que **147 situations** étaient déjà présentes dans la base de données. Cela témoigne d'un **flux constant de nouvelles situations de maltraitance ressentie ou crainte** à l'égard des aînés.

Cette dynamique souligne l'importance d'une **identification précoce des situations**, ainsi que la nécessité pour les personnes concernées, leurs proches et les professionnels de connaître l'existence du service afin de pouvoir y recourir **dès les premiers signaux d'alerte**.

Sur l'ensemble de la période **2020-2025**, **4 160 nouvelles situations différentes de maltraitance** ont été accompagnées par Respect Seniors. Ces chiffres illustrent **la partie visible de l'ampleur de la problématique de la maltraitance des aînés en Région wallonne**, tout en rappelant le rôle central joué par le dispositif d'accompagnement psychosocial des situations signalées.

À l'échelle internationale, **de nombreuses études[2] mettent en évidence que la maltraitance des aînés demeure largement sous-déclarée**. L'Organisation mondiale de la Santé estime qu'**environ une personne âgée sur six** serait confrontée à une forme de maltraitance au cours de sa vie.

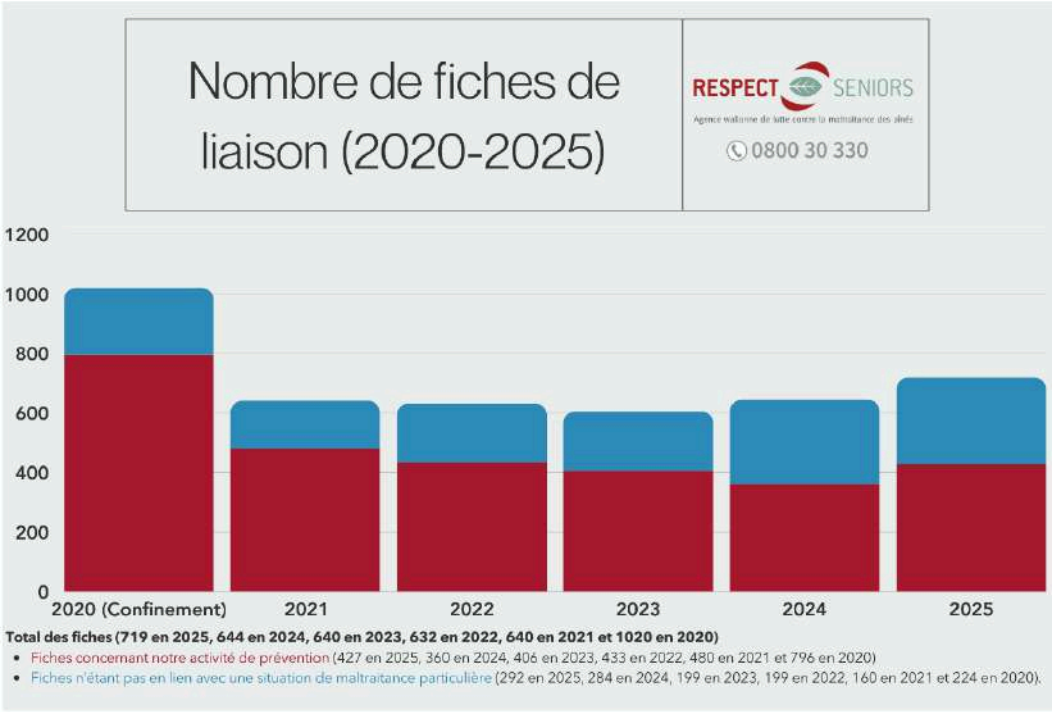
Les chiffres observés par Respect Seniors s'inscrivent dans ce **contexte plus large**, marqué à la fois par **une reconnaissance progressive de la problématique** et par l'importance de **dispositifs accessibles permettant d'identifier, d'accompagner et de visibiliser les situations de maltraitance** vécues par les aînés.

Parmi les **719 fiches de liaison** enregistrées en 2025, **427 concernent directement l'activité de prévention** menée par Respect Seniors, soit **près de 60 %** de l'ensemble de ces fiches. Celles-ci recouvrent notamment des demandes d'information, de sensibilisation ou de séances collectives autour de la thématique de la maltraitance des aînés.

Une fiche de liaison peut également être créée à la suite d'un contact **n'ayant pas de lien avec une situation particulière de maltraitance**. En 2025, **292 fiches** relèvent de ce type de demandes, telles que des constats généraux, des demandes de documentation ou des sollicitations ne s'inscrivant pas directement dans les missions principales de l'ASBL.

Lorsque ces demandes d'aide ou de renseignements ne relèvent pas des missions spécifiques de Respect Seniors, l'équipe y répond dans la mesure du possible et procède à une **orientation vers d'autres services compétents**. Il peut s'agir, par exemple, d'une orientation vers un service d'aide à domicile, d'un accompagnement dans une recherche de maison de repos ou d'un relais vers une structure plus adéquate.

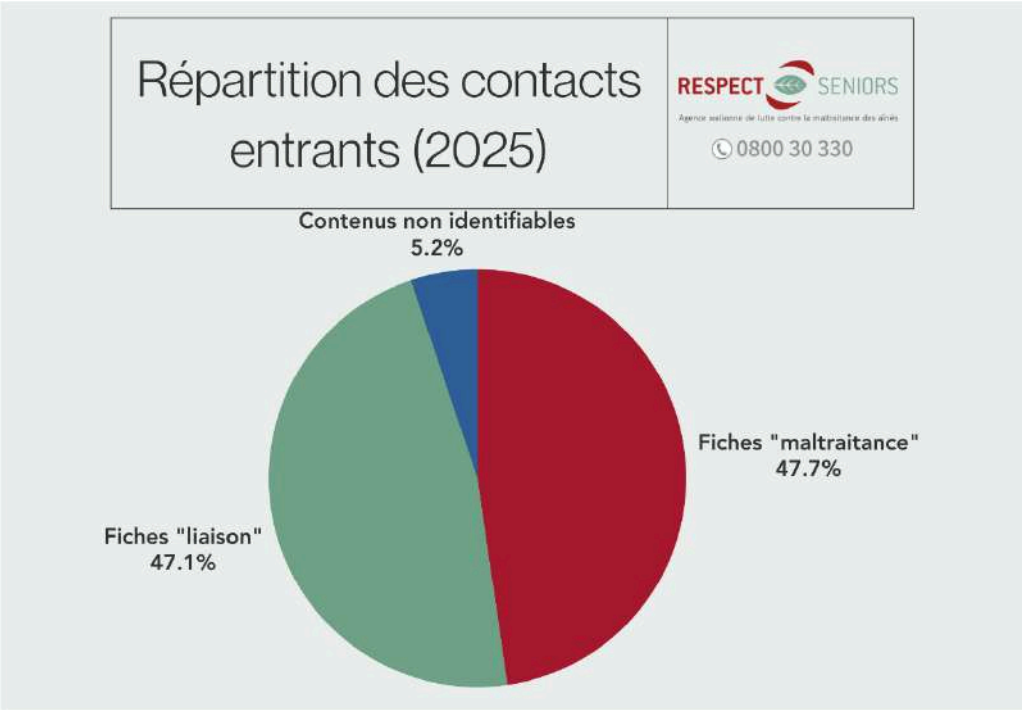
[2] Sources : Organisation mondiale de la Santé (OMS), Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne (FRA), rapports nationaux sur la maltraitance des personnes âgées (France – 3977)



Le précédent graphique met en évidence **une augmentation du nombre de fiches de liaison en 2025**, avec **719 fiches**, contre **632 en 2022**, soit **87 fiches supplémentaires**. Cette évolution représente **une hausse de 13,8 %** en trois ans.

Cette progression s'inscrit dans une **tendance à la hausse observée depuis 2023** et traduit un recours accru au service pour des demandes d'information, de sensibilisation et de réflexion autour de la maltraitance des aînés. Elle témoigne du rôle de Respect Seniors comme **acteur de prévention**, favorisant la reconnaissance de la maltraitance dans toutes ses formes, y compris les plus insidieuses, et contribuant à **briser le tabou qui entoure cette problématique**.

À travers ces fiches de liaison, Respect Seniors agit comme **agent réflexif** auprès des citoyens, des proches et des professionnels, en les accompagnant dans une démarche de questionnement, de prise de conscience et de promotion de la bientraitance. Ces demandes s'inscrivent pleinement dans une logique de prévention, visant à **anticiper les situations à risque**, à soutenir la réflexion collective et, à terme, à **réduire l'apparition de situations de maltraitance**.



La figure ci-dessus illustre la **répartition des contacts entrants pour l'année 2025**. Il met en évidence que **l'augmentation de la visibilité du service et du nombre de contacts entrants** s'accompagne également d'une légère hausse des appels à **contenu non identifiable** (appel muet, erreur, blague, propos inappropriés ou raccrochés). Ces appels demeurent toutefois **très marginaux**, représentant **5,2 % des contacts entrants**. **À contrario, plus de 94 % des contacts reçus présentent un contenu identifiable**, ce qui confirme un **usage majoritairement pertinent, ciblé et réfléchi** du numéro d'appel gratuit.

Par ailleurs, les contacts entrants se répartissent de manière **relativement équilibrée** entre les **fiches « maltraitance » (47,7 %)** et les **fiches de liaison (47,1 %)**, soulignant à la fois le recours au service pour des situations de maltraitance avérées ou ressenties et pour des demandes d'information, de prévention et d'orientation. Cette répartition confirme la **double fonction du service**, à la fois comme dispositif d'**accompagnement psychosocial** et comme acteur de prévention.

Profil du premier appelant

L'analyse du **profil du premier appelant** constitue un élément central dans la compréhension des situations de maltraitance accompagnées par Respect Seniors. Identifier **qui initie le premier contact**, dans quel contexte et depuis quel territoire, permet de mieux appréhender les mécanismes de signalement, les relais mobilisés autour de l'aîné ainsi que les conditions dans lesquelles une situation de maltraitance ressentie ou crainte est portée à la connaissance du service.

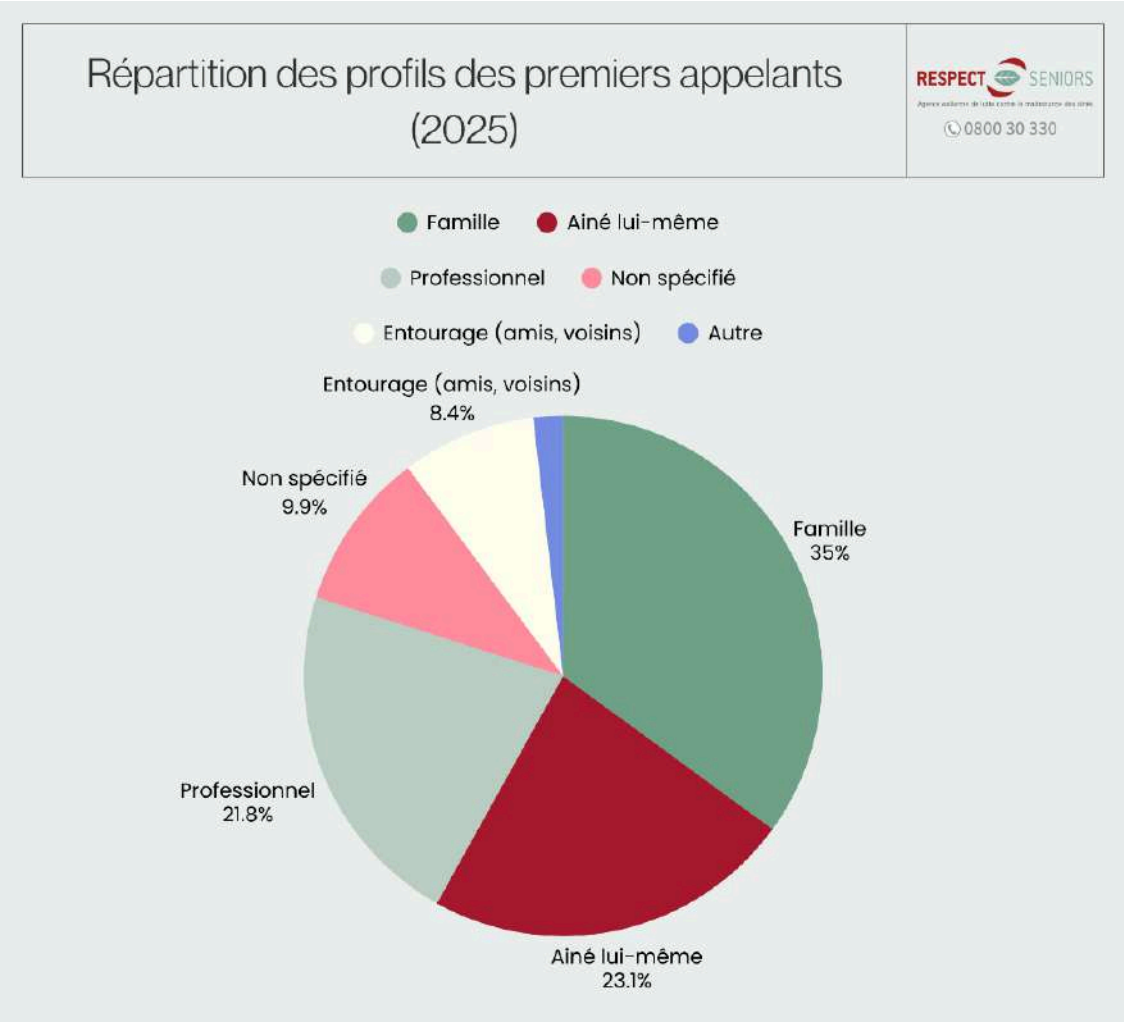
Ces données offrent également des **repères essentiels pour l'adaptation des actions menées par l'ASBL**, tant en matière d'information et de sensibilisation du grand public (mission 2) que de prévention et de formation à destination des professionnels (mission 3). Elles permettent en effet de mieux cibler les publics à renforcer, d'identifier les leviers d'alerte existants et de repérer les éventuels freins à l'expression directe des aînés concernés.

Dans ce cadre, le présent sous-chapitre s'attarde d'abord sur le **lien entre le premier appelant et l'aîné désigné comme victime**, avant d'examiner la **répartition géographique des premiers appels**, afin de mettre en perspective les profils des appelants avec les réalités territoriales et les situations rencontrées.

Lien avec l'aîné

Tableau 2 : lien du premier appelant avec l'aîné désigné comme « victime » (fiches « maltraitance », année 2025)

N = 869 fiches		
Famille	305	35 %
Aîné qui appelle lui-même	201	23.1 %
Professionnel	190	21.8 %
Non spécifié	86	9.9 %
Entourage (amis, voisins)	73	8.4 %
Autre	16	1,8 %



Le tableau ci-dessus montre que, dans la majorité des situations, le premier appelant est un **proche de l'aîné**, principalement un membre de la famille (35 %) ou, dans une moindre mesure, une personne de l'entourage non familial (8,4 %).

Il est également intéressant de relever que, dans **près d'un quart des situations (23,1 %)**, l'appel émane directement de **l'aîné concerné**. À l'inverse, cela signifie que **dans plus de trois quarts des situations (76,9 %)**, le premier signalement est effectué par un tiers.

Cette donnée souligne l'importance du rôle joué par les proches et les professionnels dans l'identification et la transmission des situations de maltraitance ressentie ou crainte. Elle invite également à rappeler que la capacité des aînés à contacter eux-mêmes un service d'aide peut être influencée par de nombreux facteurs, tels que l'état de santé, le contexte relationnel ou encore l'accès aux moyens de communication, notamment en milieu institutionnel.

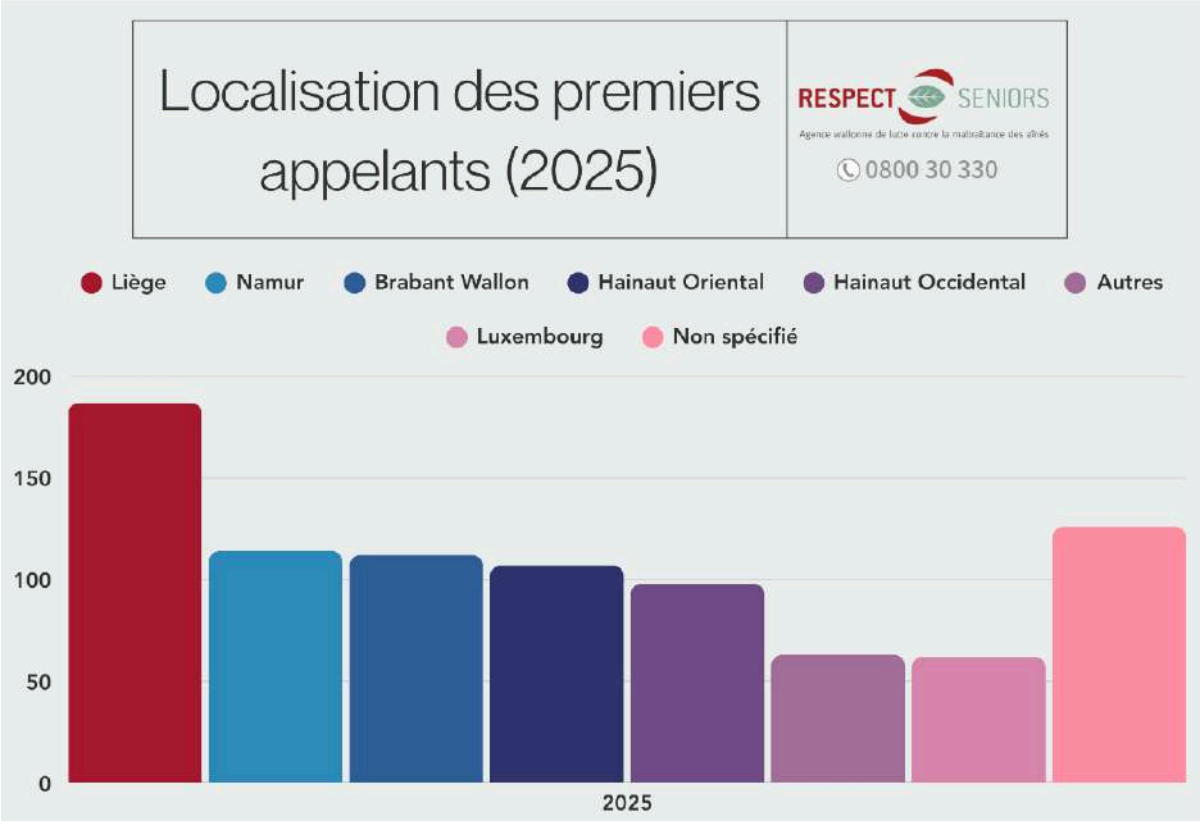
Ces résultats confirment que le **repérage des situations de maltraitance** repose largement sur l'entourage et les professionnels, ce qui renforce la pertinence d'une **approche**

complémentaire entre l'accompagnement des situations individuelles et les actions de prévention, de sensibilisation et de formation menées par Respect Seniors.

Provenance géographique du premier appelant

<u>Tableau 3</u> : profil du premier appelant en fonction de la province où il habite (fiches « maltraitance », année 2025)

N = 869 fiches		
Liège	187	21.5 %
Namur	114	13.1 %
Brabant Wallon	112	12.9 %
Hainaut oriental	107	12.3 %
Hainaut occidental	98	11.3 %
Autres (Bruxelles, Flandre, France…)	63	7.3 %
Luxembourg	62	7.1 %
Non spécifié	126	14,5 %



Le tableau et le graphique ci-dessus reflètent les zones géographiques d'où proviennent les premiers appels.

Les appels proviennent de **l'ensemble du territoire wallon**, 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'ancienneté et l'historique de l'antenne**, susceptible d'influencer la visibilité et le recours au service.

Cette répartition peut également être mise en perspective avec la **structure démographique régionale**. En effet, les provinces comptant le plus grand nombre de personnes âgées de 60 ans et plus (notamment **Liège, le Hainaut et Namur**) figurent également parmi celles d'où proviennent le plus grand nombre de premiers appels, ce qui suggère une **corrélation entre la densité de population âgée et le volume de contacts enregistrés**.

Les premiers appels en provenance de territoires hors compétence restent **faibles (7,3 %)**, la majorité de ceux-ci provenant de la **Région de Bruxelles-Capitale**.

La part de situations pour lesquelles le lieu de résidence du premier appelant est **non spécifié (14,5 %)** s'explique notamment par le fait que, lors du premier contact, **certaines informations ne sont pas toujours disponibles ou immédiatement recueillies**, l'attention étant prioritairement portée sur la situation exposée.

Ces données rappellent que **le nombre de premiers appels constitue un indicateur parmi d'autres**, à interpréter en lien avec **les spécificités territoriales**, **les actions menées localement en matière de prévention et de sensibilisation**, ainsi qu'avec **le lieu de la maltraitance**, qui fera l'objet d'une analyse spécifique dans la suite du rapport.

Profil de l'aîné décrit comme « victime »

L'analyse du **profil de l'aîné désigné comme « victime » de maltraitance** est un élément fondamental pour comprendre comment les situations de maltraitance sont **décrites et identifiées dans les appels reçus par Respect Seniors**. Dans ce cadre, il ne s'agit pas d'établir une vérité objective sur ce qui s'est produit, mais d'analyser comment la situation est **présentée, ressentie ou perçue par l'appelant**, en accord avec la définition de la maltraitance qui repose notamment sur le **ressenti de la personne concernée**.

Cette compréhension est essentielle pour orienter les actions de l'ASBL Respect Seniors, que ce soit en matière de **prévention, de sensibilisation ou d'accompagnement psychosocial**.

Identifier les caractéristiques sociodémographiques, telles que le **sexe**, l'**âge**, le **lieu de résidence** ou la **zone géographique**, permet de :

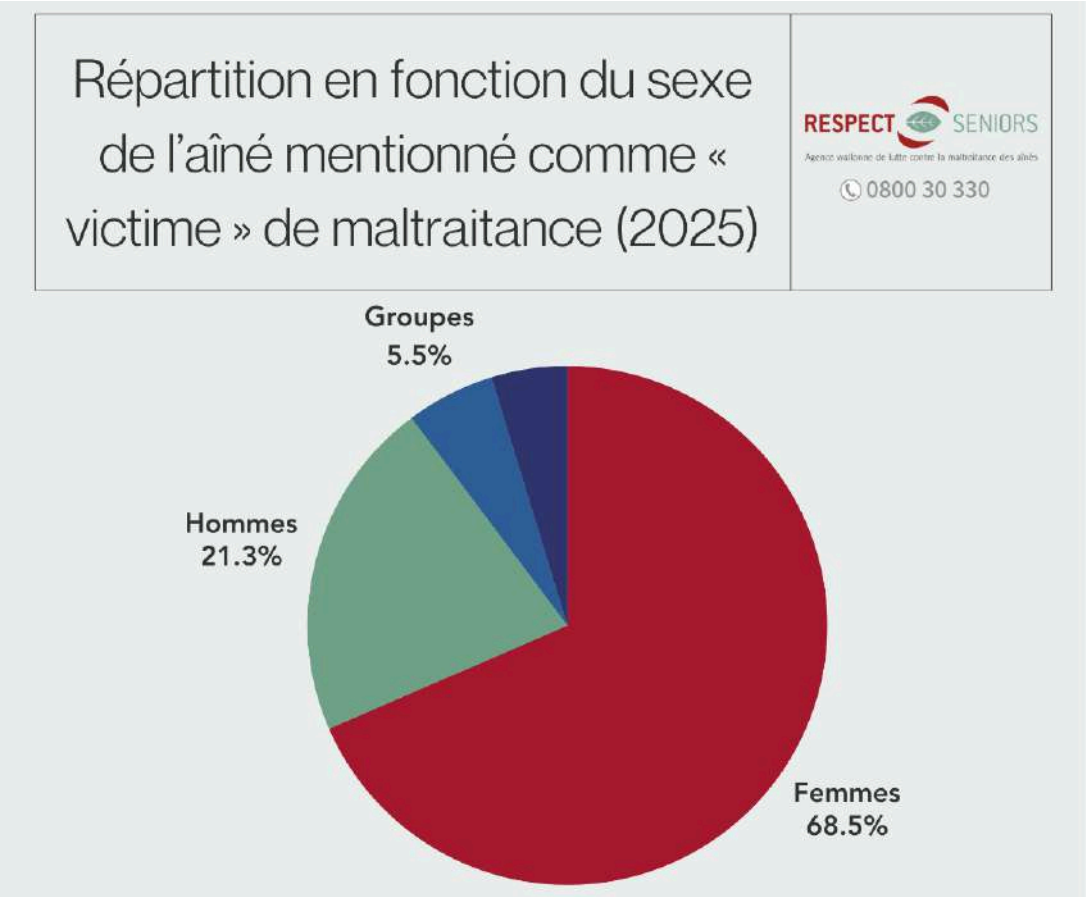
- mieux **cibler les publics et les contextes d'intervention**,
- adapter les **messages de sensibilisation** et les outils d'information,
- concevoir des **outils de formation pertinents pour les professionnels**,
  repérer des **facteurs associés à certains profils** de situations signalées.

Dans cette section, nous abordons d'abord **la répartition selon le sexe de l'aîné mentionné comme victime**, avant d'examiner d'autres paramètres du profil de la victime tels que l'âge, le lieu de résidence ou la localisation territoriale.

Sexe de la victime

Tableau 4 : répartition en fonction du sexe de l'aîné mentionné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2025)

N = 869 fiches		
Nombre de femmes mentionnées « victimes » lors des appels	595	68.5 %
Nombre d'hommes mentionnés « victimes » lors des appels	185	21.3 %
Nombre de groupes de personnes mentionnées « victimes » lors des appels	48	5,5 %
Non spécifié	41	4.7 %



Le tableau et le graphique ci-dessus révèlent que **la majorité des aînés mentionnés comme « victimes » sont de sexe féminin** : **68,5 % des situations** concernent des femmes, contre **21,3 % pour des hommes**. En outre, **5,5 % des situations** concernent des cas où plusieurs aînés sont mentionnés ensemble — par exemple des couples ou des résidents d'une même institution. La catégorie **« non spécifié »** (4,7 %) indique que l'information n'a pas été recueillie ou n'était pas disponible dans certains appels.

On note que **la barre des 600 femmes désignées comme victimes est presque atteinte sur l'année 2025**, ce qui souligne la fréquence élevée de situations décrites ou ressenties à l'encontre des femmes âgées sur le territoire wallon. À l'inverse, le nombre d'hommes mentionnés comme victimes demeure nettement plus faible.

Ces résultats s'inscrivent dans un **constat descriptif récurrent** des situations signalées à Respect Seniors : **près de 7 personnes sur 10 mentionnées comme « victimes » sont des femmes**. Cette proportion constitue un **élément marquant du portrait statistique** des situations accompagnées par le service.

Cette tendance ne semble pas isolée au contexte wallon. **Des constats similaires sont formulés dans d'autres dispositifs d'écoute et d'accompagnement des aînés**. Ainsi, le

rapport d'activités 2024 d'Infor-Homes (Bruxelles)[3] indique également que les appels concernent majoritairement des femmes âgées. De même, les **données communiquées par la ligne nationale française 3977**[4] montrent que les victimes de maltraitance signalées sont, là aussi, très majoritairement des femmes.

Il n'est toutefois **pas possible, à partir de ces seules données**, de déterminer les causes de cet écart entre femmes et hommes. Respect Seniors **n'est pas outillé pour analyser les liens de causalité** entre le sexe et la probabilité d'être désigné comme « victime ». L'analyse présentée ici porte exclusivement sur les **signalements reçus** et sur la manière dont les situations sont **exprimées ou perçues par les appelants**, conformément à la méthodologie de l'ASBL et au respect du ressenti des personnes concernées.

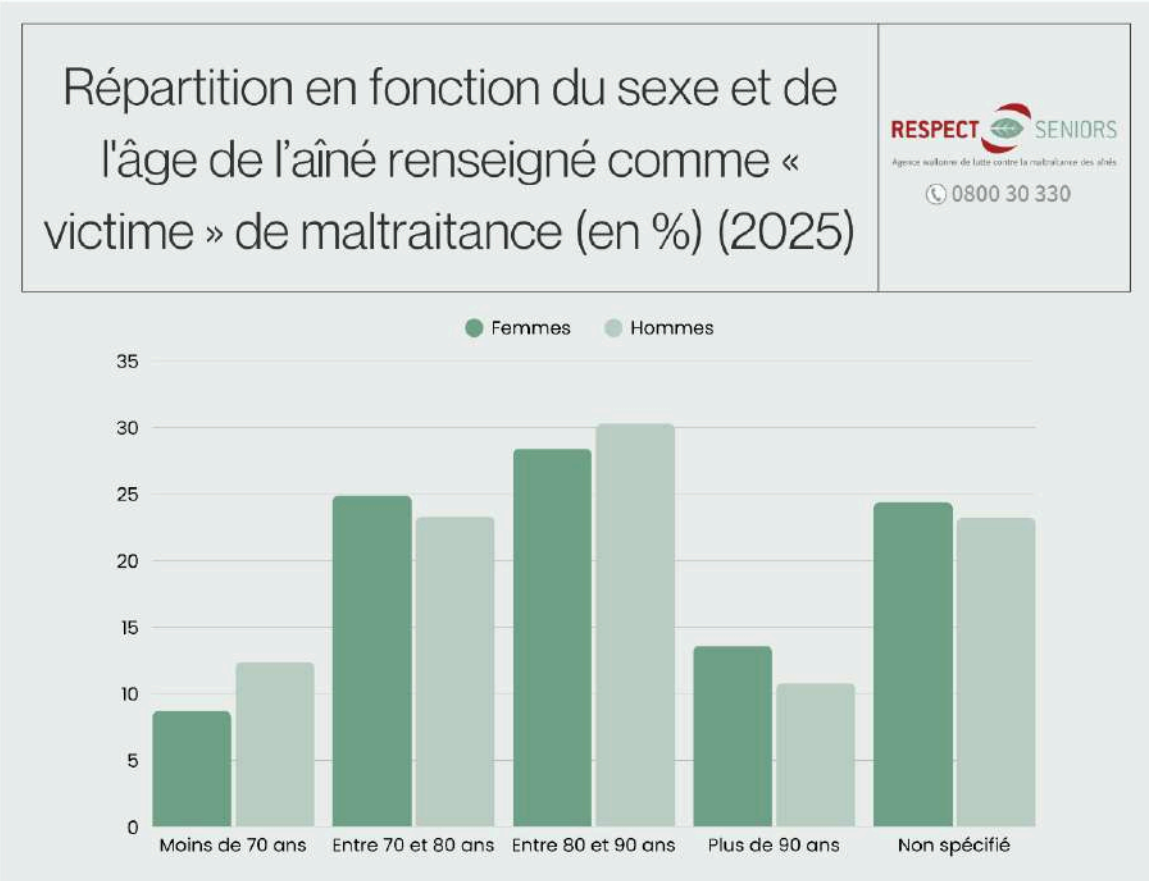
Âge de la victime

Tableau 5 : répartition en fonction du sexe et de l'âge de l'aîné renseigné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2025)

Femmes n = 595			Hommes n = 185		Total N1 =780	
Moins de 70 ans	52	8.7 %	23	12.4 %	75	9.6 %
Entre 70 et 80 ans	148	24.9 %	43	23.3 %	191	24.5 %
Entre 80 et 90 ans	169	28.4 %	56	30.3 %	225	28.9 %
Plus de 90 ans	81	13.6 %	20	10,8 %	101	12.9 %
Non spécifié	145	24.4 %	43	23,2 %	188	24.1 %

[3] *Infor-Homes – Rapport d'activités 2024*, section 3.5 "Genre de la personne âgée concernée".

[4] *Fédération 3977 – données 2024 sur maltraitance des personnes âgées*, communiqués 2024-2025.



L'analyse quantitative reprise dans le tableau 5 et le graphique 9 montre que, **lorsque l'âge de l'aîné désigné comme « victime » est connu**, les tranches d'âge les plus représentées se situent **entre 70 et 90 ans**.

En 2025, **près de la moitié des situations signalées concernent des aînés âgés de 70 à 90 ans**, avec une proportion plus importante dans la tranche des **80-90 ans**. Cette tendance est observée **tant chez les femmes que chez les hommes**.

Ces données portent exclusivement sur les situations pour lesquelles Respect Seniors a été contacté et **ne constituent pas une mesure de la prévalence réelle de la maltraitance** dans la population générale. Elles permettent toutefois de dégager un **constat descriptif central** : les situations de maltraitance ressentie ou crainte portées à la connaissance du service concernent majoritairement des aînés appartenant aux **tranches d'âge les plus élevées**.

Il est également important de souligner que **l'âge de la personne concernée n'est pas systématiquement connu lors du premier contact**. En 2025, la catégorie « non spécifié » représente **24,1 % des situations**, ce qui rappelle que certaines informations ne sont pas toujours disponibles ou immédiatement recueillies au moment de l'appel, l'attention étant prioritairement portée sur **l'écoute, la compréhension et l'évaluation de la situation exposée**.

Les données disponibles confirment par ailleurs que **les tranches d'âge comprises entre 70 et 80 ans et entre 80 et 90 ans concentrent la majorité des situations signalées**, ces deux groupes représentant des volumes comparables, avec une **légère prédominance de la tranche 80-90 ans**. Ce constat constitue un **élément structurant du portrait statistique** des situations accompagnées par Respect Seniors en 2025.

Cette observation ne semble pas propre au contexte wallon. **Des constats similaires sont relevés dans d'autres dispositifs d'écoute et d'accompagnement des aînés**. Les données publiées par la **ligne nationale française 3977**[5] indiquent également que les situations signalées concernent principalement des personnes âgées de **plus de 70 ans**, avec une représentation importante des tranches d'âge les plus élevées.
De même, du côté d'**Infor-Homes (Bruxelles)**[6], lorsque l'information relative à l'âge est disponible, les données mettent en évidence une **forte proportion de situations concernant des aînés âgés de 80 ans et plus**, tant à domicile qu'en institution.

Il convient toutefois de rappeler que Respect Seniors **n'est pas outillé pour analyser les liens de causalité entre l'âge et la probabilité d'être victime de maltraitance**. L'analyse présentée ici s'inscrit dans une **approche strictement descriptive** et porte exclusivement sur les situations telles qu'elles sont **signalées ou perçues par les appelants**, conformément à la méthodologie de l'ASBL et au respect du ressenti des personnes concernées.

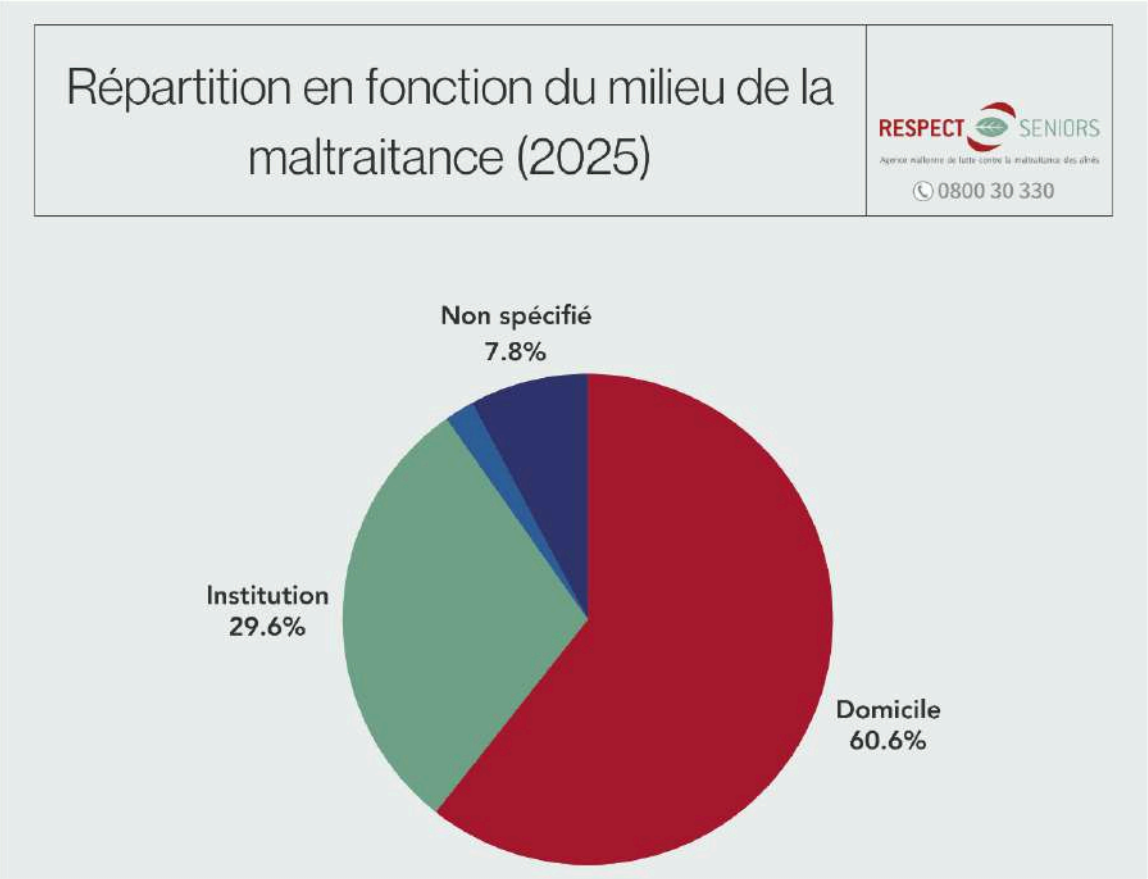
Milieu où s'exerce la maltraitance

Tableau 6 : répartition en fonction du milieu où s'exerce la maltraitance de l'aîné renseigné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2025)

N = 869 fiches		
Domicile	527	60.6 %
Institution	257	29.6 %
Hôpital	17	2 %
Non spécifié	68	7.8 %

[5] *Fédération 3977 – données 2024 sur maltraitance des personnes âgées*, communiqués 2024-2025.

[6] *Infor-Homes – Rapport d'activités 2024*, section 3.6 "Âge du senior concerné".



Le tableau et le graphique ci-dessus illustrent que **plus de la moitié des situations de maltraitance portées à la connaissance de l'ASBL Respect Seniors concernent des situations à domicile** (60,6 %), tandis qu'un peu moins d'un tiers concernent des situations en institution, comme les Maisons de repos et Maisons de repos et soins (29,6 %).

L'année 2025 se distingue également par **l'intégration explicite du milieu hospitalier comme milieu où s'exerce la maltraitance lors de l'encodage des situations**, ce qui n'était pas systématiquement le cas les années précédentes. Bien que cette catégorie reste peu fréquente (2 % des situations), elle traduit une **évolution des pratiques de collecte des données** et permet de mieux refléter la diversité des contextes dans lesquels des situations de maltraitance peuvent être ressenties ou signalées. Cette précision contribue à une lecture plus fine des parcours des aînés et des lieux de vigilance potentiels.

Il est important de rappeler que **le lieu de résidence ne constitue pas, en soi, un indicateur de l'auteur présumé de la maltraitance**. Ainsi, le fait qu'un aîné réside en institution ne signifie pas que la maltraitance est nécessairement commise par un professionnel, pas plus que le fait de vivre à domicile n'implique systématiquement l'intervention d'un proche comme auteur.

Il convient également de préciser que, dans le cadre de l'encodage des situations, le **lieu de résidence de l'aîné** et le **milieu où s'exerce la maltraitance** constituent deux informations

distinctes. Le lieu de vie ne reflète donc pas nécessairement le contexte dans lequel les faits ou comportements perçus comme maltraitants se produisent.

Les données disponibles pour 2025 illustrent cette distinction. Parmi les situations pour lesquelles la maltraitance est identifiée comme s'exerçant **à domicile**, la grande majorité des personnes concernées vivent effectivement à domicile (369 situations), mais certaines résident en maison de repos et de soins (12 situations) ou dans d'autres contextes (2 situations).
À l'inverse, lorsque la maltraitance est signalée comme s'exerçant **en institution**, elle concerne majoritairement des aînés vivant en maison de repos et de soins (169 situations), tout en incluant également des personnes résidant à domicile (5 situations) ou en résidence-services (4 situations).
Enfin, pour les situations signalées **en milieu hospitalier**, les aînés concernés résident tant à domicile (12 situations) qu'en institution (2 situations), ou dans d'autres contextes (2 situations).

Il est toutefois important de souligner qu'un nombre non négligeable de situations (238 dossiers) ne dispose pas d'informations suffisantes pour croiser ces deux dimensions. Ces données ne permettent dès lors pas d'établir de lien causal entre le lieu de résidence et le milieu où s'exerce la maltraitance. Elles mettent néanmoins en évidence que **la maltraitance peut s'exercer dans des contextes distincts du lieu de vie habituel de l'aîné**, ce qui invite à une lecture nuancée et à une vigilance transversale, quel que soit le cadre de vie.

Les données relatives à l'hébergement des personnes âgées en Wallonie permettent aussi de mettre en perspective la répartition territoriale des situations observées.

Selon l'**AVIQ**[7], au **1er juin 2022**, la Région wallonne comptait **568 établissements** d'hébergement pour aînés, représentant **49 963 lits** de maisons de repos et de maisons de repos et de soins.

Ces éléments peuvent être mis en relation avec la structure démographique régionale. D'après les données de **Statbel**[8], au **1er janvier 2025**, la Wallonie comptait **992 228 personnes âgées de 60 ans et plus**, avec une répartition inégale selon les provinces. Les provinces du **Hainaut** et de **Liège**, qui concentrent les effectifs les plus importants de personnes âgées, disposent également d'une offre institutionnelle plus développée.

En croisant les données, nous pouvons établir ce tableau :

Province	**Population de plus de**	**Nombre de**	**Nombre de lits**

[7] Aviq – RAPPORT TRISANNUEL des établissements d'hébergement et d'accueil pour aînés (2022).

[8] https://bestat.statbel.fgov.be/bestat/crosstable.xhtml?view=8f6ebea0-37a9-435a-aa0d-ad5c8b76c09d (consulté en janvier 2026)

	60 ans (2025)	MR/MRS (2022)	MR/MRS (2022)
Hainaut	363 666	230	20 515
Liège	301 666	169	14 805
Namur	137 936	75	6 216
Brabant Wallon	115 326	53	4 847
Luxembourg	74 097	41	3 580
Total Wallonie	**992 228**	**568**	**49 963**

Lorsqu'on considère plus spécifiquement la population à l'âge où l'hébergement institutionnel devient le plus courant, les données du système de santé belge[9] indiquent qu'en **2018, moins de 6 % des personnes âgées de 65 ans et plus vivaient dans une structure résidentielle** (maison de repos ou maison de repos et de soins), avec une proportion **proche de 6 % en Wallonie**.

Ces éléments confirment que **la très grande majorité des personnes âgées vit à domicile**, y compris aux âges les plus avancés. Dès lors, la mise en perspective entre la population âgée, l'offre institutionnelle et la répartition territoriale des situations signalées ne permet pas d'établir un lien direct entre le nombre d'aînés et le recours à l'hébergement institutionnel. Elle offre toutefois un **éclairage structurel utile** pour comprendre les disparités observées en matière d'offre de soins, d'accompagnement et de ressources disponibles pour les aînés en Wallonie, dans un contexte où le maintien à domicile demeure largement majoritaire.

Ces éléments invitent toutefois à une lecture nuancée des données relatives au lieu de résidence.
Si la majorité des personnes âgées vivent à domicile, **la part significative de situations signalées en institution (près de trois situations sur dix)** rappelle que ces lieux constituent également des espaces où des situations de maltraitance peuvent être ressenties, observées ou portées à la connaissance du service.

Sans permettre d'établir une analyse proportionnelle directe entre les lieux de vie et le risque de maltraitance, cette observation souligne l'importance d'une vigilance transversale, tant dans les contextes de vie à domicile que dans les structures d'hébergement.

[9] Belgique en bonne santé - Soins aux personnes âgées (2024)

Dans cette perspective, **les données confirment la nécessité de poursuivre et renforcer les actions de prévention, d'information et de sensibilisation à destination des aînés vivant à domicile, de leurs proches et du grand public**, tout en maintenant **un travail spécifique de formation et de soutien auprès des professionnels**, qu'ils exercent en institution, en services d'aide et de soins à domicile ou en milieu hospitalier.

Cette articulation entre accompagnement des situations, prévention et formation constitue un levier central de l'action de Respect Seniors, en cohérence avec la diversité des contextes de vie des aînés et des dynamiques relationnelles dans lesquelles les situations de maltraitance peuvent émerger.

Zone géographique de la victime

Tableau 7 : répartition en fonction de la province où habite l'aîné renseigné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2025)

N = 869 fiches		
Liège	207	23.8 %
Hainaut oriental	127	14.6 %
Namur	124	14,3 %
Brabant wallon	110	12.7 %
Hainaut occidental	99	11.4 %
Luxembourg	64	7.3 %
Autre (Bruxelles, Flandre, France…)	52	6 %
Non spécifié	86	9.9 %

Les données montrent que l'ASBL Respect Seniors est contactée pour des situations de maltraitance à l'égard d'aînés sur l'ensemble du territoire wallon. **Les provinces de Liège (23,8 %), du Hainaut (Hainaut oriental et occidental cumulés) et de Namur concentrent la part la plus importante des situations signalées.**

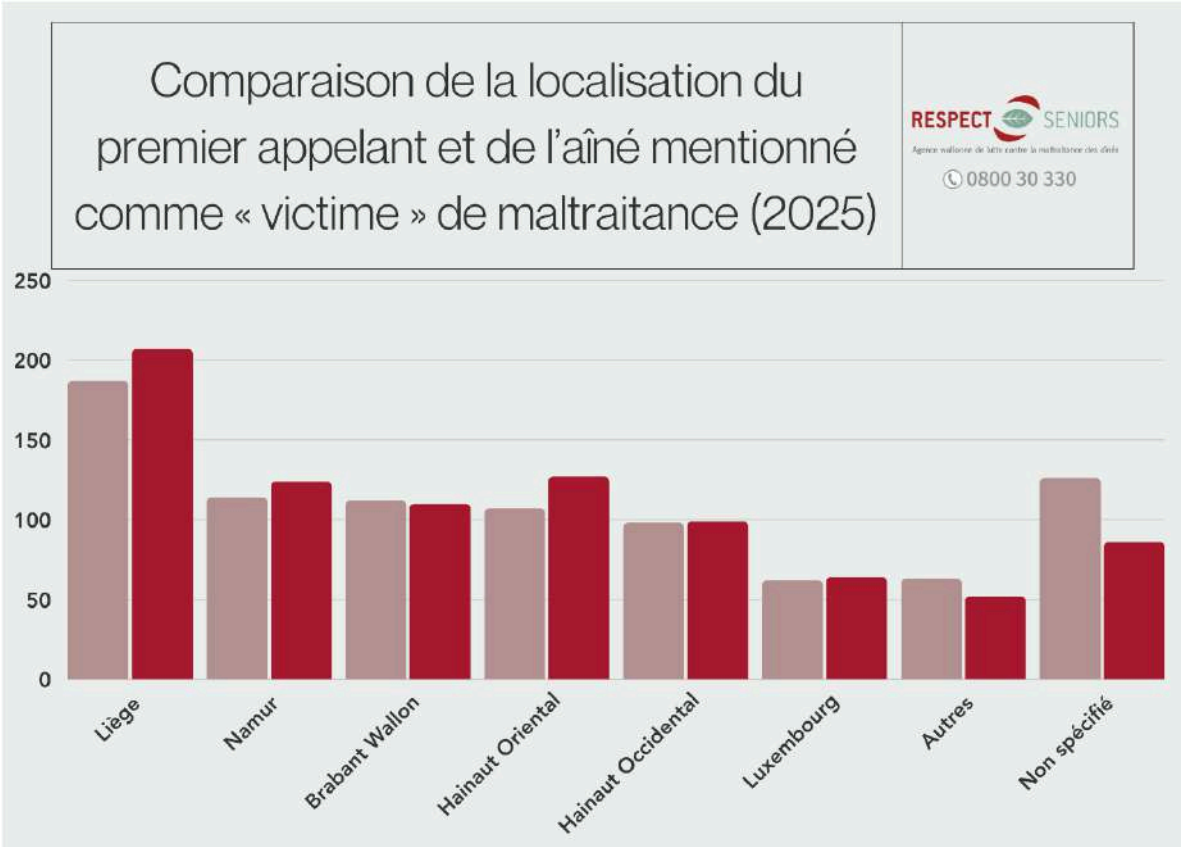
Cette répartition peut être mise en perspective avec la structure démographique régionale. En effet, **ces provinces figurent également parmi celles qui comptent le plus grand nombre de personnes âgées de 60 ans et plus**, ce qui suggère un lien entre la densité de population âgée et le volume de situations portées à la connaissance du service.

Par ailleurs, **l'organisation territoriale de Respect Seniors tient compte de la répartition démographique des provinces**, ainsi que des réalités locales propres à chaque territoire. Les effectifs et les ressources sont ainsi déployés de manière différenciée, en tenant compte à la fois des besoins identifiés, de la répartition de la population âgée et de l'équilibre entre les

missions de prévention, de sensibilisation et d'accompagnement psychosocial.
À titre d'exemple, **l'antenne de Liège dispose d'un nombre plus important d'équivalents temps plein que celle de la province de Luxembourg**, cette organisation étant adaptée aux réalités du terrain et à la complémentarité des missions menées dans chaque province.

6 % des situations concernent des aînés vivant hors de la Wallonie (Région de Bruxelles-Capitale, Région flamande ou France). Pour ces situations, une orientation vers les services compétents est systématiquement proposée.

Enfin, **la part de situations pour lesquelles la province de résidence de l'aîné n'est pas spécifiée (9,9 %)** s'explique par le fait que certaines informations ne sont pas toujours disponibles lors du premier contact, l'attention étant prioritairement portée sur la compréhension et l'évaluation de la situation exposée.



Le graphique comparant la localisation du premier appelant et celle de l'aîné mentionné comme victime en 2025 met en évidence des profils contrastés selon les provinces.

Dans les provinces du **Brabant wallon, du Hainaut occidental et du Luxembourg**, les volumes de premiers appels et de situations concernant des aînés résidant dans ces territoires apparaissent relativement proches. Cette concordance suggère que, dans ces provinces, **les appels sont majoritairement émis depuis le territoire où réside la personne âgée concernée**.

À l'inverse, dans les provinces de **Liège, du Hainaut oriental et de Namur**, on observe un écart plus marqué entre la localisation du premier appelant et celle de l'aîné mentionné comme victime. Cette différence semble en partie liée à **la répartition des situations dont la localisation n'est pas spécifiée lors du premier contact**, lesquelles sont ensuite orientées vers ces antennes.

Sans pouvoir tirer de conclusions définitives, **ces écarts peuvent notamment s'expliquer par des situations où le premier appelant, souvent un membre de la famille ou un proche, contacte le service depuis un autre territoire que celui où réside l'aîné concerné**. Cette hypothèse doit toutefois être envisagée avec prudence, les données disponibles ne permettant pas d'en établir une lecture causale.

Les données relatives à la localisation géographique doivent être interprétées avec prudence, dans la mesure où elles dépendent des informations communiquées lors du premier contact et des modalités d'encodage propres à chaque situation.

La présence d'une part non négligeable de situations non spécifiées rappelle que la priorité du service demeure l'écoute, l'analyse et l'accompagnement de la situation exposée, avant la collecte exhaustive de l'ensemble des données contextuelles.

Dans cette perspective, **la lecture croisée entre la localisation du premier appelant et celle de l'aîné permet avant tout d'éclairer les circuits de signalement et les réalités territoriales**, plutôt que d'établir des comparaisons strictes entre provinces.

Ces éléments confirment la couverture territoriale de Respect Seniors sur l'ensemble de la Wallonie, tout en soulignant l'importance **d'adapter les actions d'accompagnement psychosocial, de prévention et de sensibilisation aux spécificités locales et aux dynamiques propres à chaque territoire**.

« Auteur désigné »

L'analyse du profil de « l'auteur désigné » de maltraitance constitue un volet essentiel pour comprendre les dynamiques relationnelles à l'œuvre dans les situations signalées à Respect Seniors. Dans le cadre du travail mené par l'ASBL, le terme d'« auteur désigné » renvoie à la personne identifiée par l'appelant comme étant à l'origine d'un acte, d'un comportement ou d'une omission perçue comme maltraitante, **qu'elle soit intentionnelle ou non**.

Cette approche s'inscrit pleinement dans la définition de la maltraitance retenue par Respect Seniors, qui met en évidence le rôle central de la **relation de confiance**, qu'elle soit familiale, professionnelle, amicale ou sociale, ainsi que la prise en compte du **ressenti de la personne concernée**. Elle permet d'éviter une lecture réductrice ou culpabilisante des situations, au profit d'une compréhension plus fine des contextes dans lesquels la maltraitance peut émerger.

Identifier le lien entre l'auteur désigné et l'aîné permet ainsi :

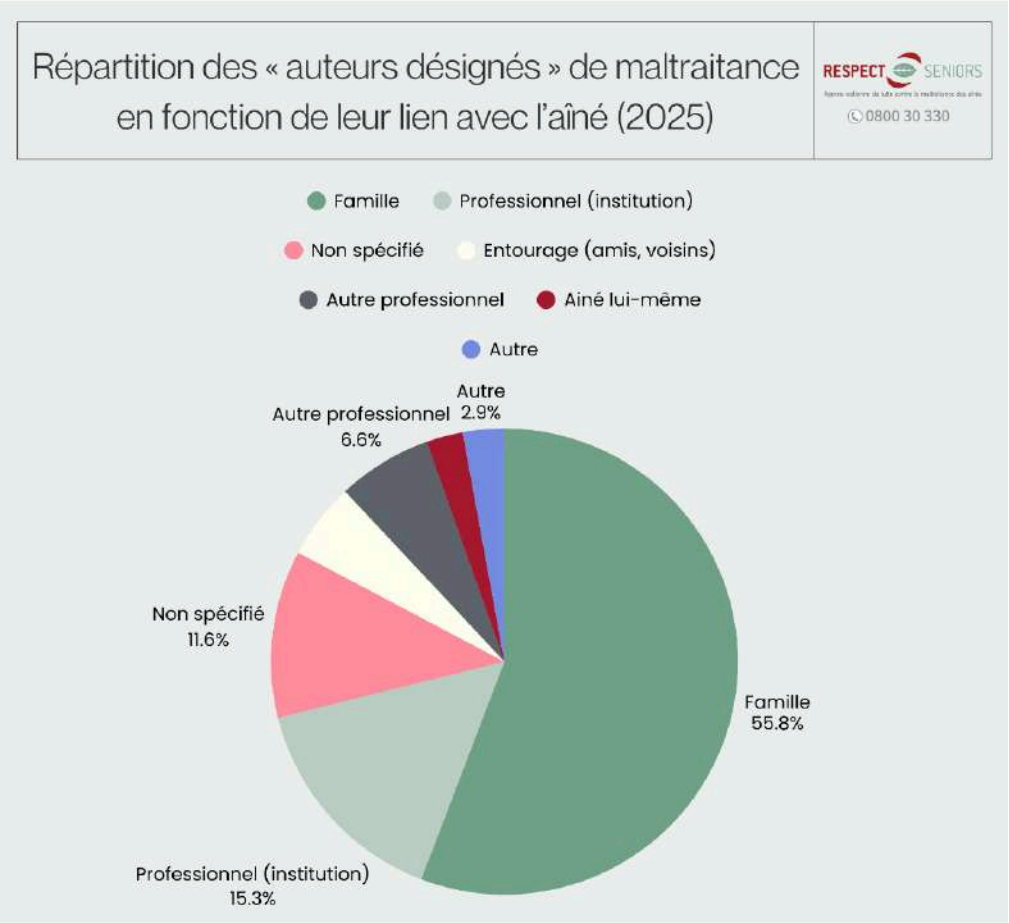
- de mieux comprendre les configurations relationnelles à risque,
- d'orienter les actions de prévention et de sensibilisation,
- et de proposer, lorsque cela est pertinent, un accompagnement psychosocial adapté, y compris à destination des personnes qui s'interrogent sur leurs propres comportements.

Il est par ailleurs important de rappeler que la ligne d'écoute de Respect Seniors est **ouverte à toute personne concernée par une situation de maltraitance**, y compris aux personnes qui se reconnaissent comme "auteurs potentiels" ou qui expriment un malaise face à une situation qu'elles vivent. Les appels peuvent être réalisés **de manière anonyme**, dans une démarche de questionnement, de prévention et de soutien.

Tableau 8 : lien entre « l'auteur désigné » de maltraitance et l'aîné (fiches « maltraitance », année 2025)

N = 869 fiches		
Famille	485	55.8 %
Famille : enfant	*300*	*34.5 %*
Famille : conjoint/concubin	*112*	*12.9 %*
Famille : autre membre de la famille	*23*	*2.6 %*
Famille : petit-enfant	*22*	*2.5 %*
Famille : gendre, bru	*13*	*1.5 %*
Famille : neveu, nièce	*15*	*1.7 %*

Professionnel (institution)	133	15.3 %
Non spécifié	101	11.6 %
Entourage (amis, voisins)	46	5.3 %
Autre professionnel	57	6.6 %
Aîné lui-même	22	2.5 %
Autre	25	2.9 %



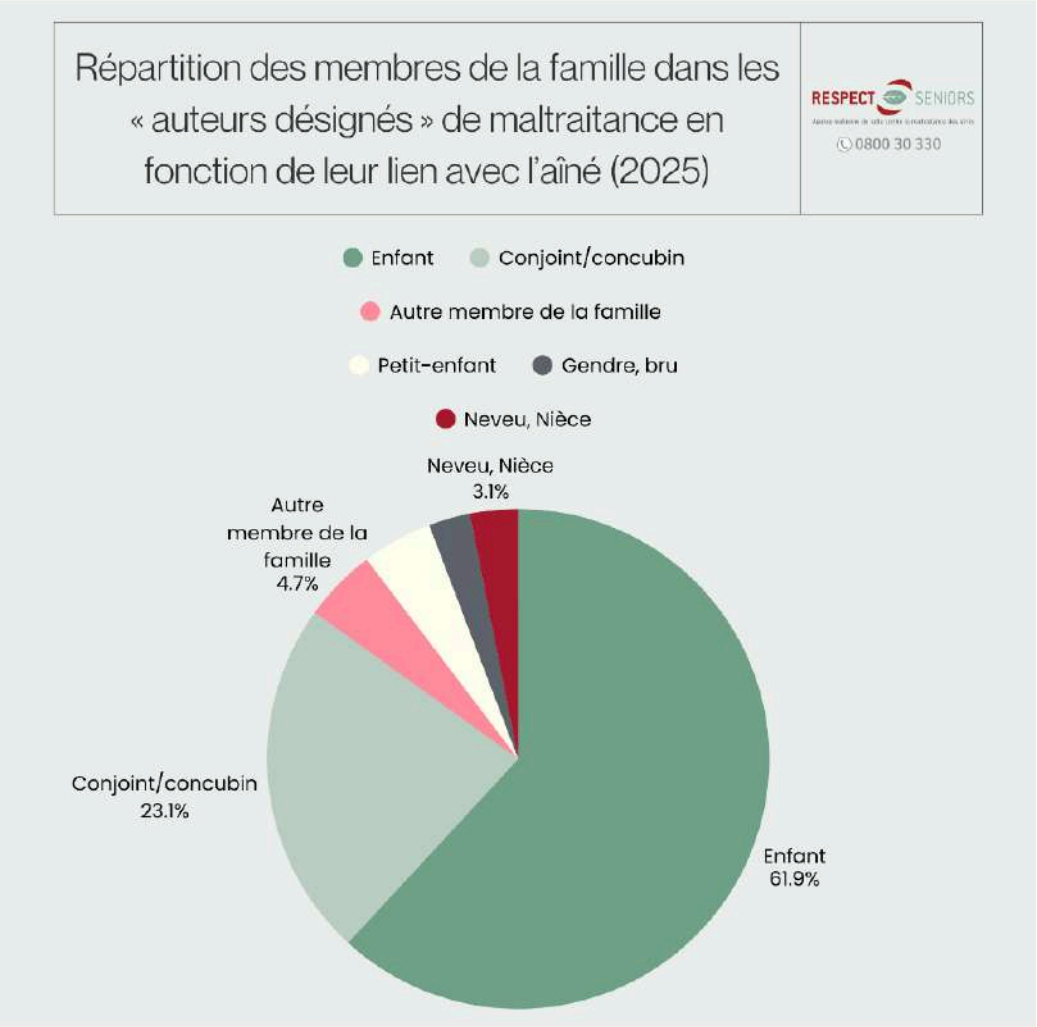
Selon les données récoltées au cours des appels, il apparaît que dans **55,8 % des situations**, un membre de la **famille** est désigné comme auteur de maltraitance. Dans **près d'un cinquième des situations (21,9 %)**, l'auteur désigné est un **professionnel**, qu'il exerce en institution ou dans un autre cadre professionnel.

Les catégories « entourage » (amis, voisins), « autre professionnel » et « autre » représentent chacune une part plus limitée des situations. La catégorie « non spécifié » (11,6 %) rappelle que certaines informations ne sont pas toujours disponibles lors du

premier contact, l'attention étant prioritairement portée sur l'écoute et l'évaluation de la situation.

Enfin, dans **2,5 % des situations**, l'aîné est désigné à la fois comme victime et comme auteur de maltraitance. Ces situations correspondent principalement à des contextes d'**autonégligence**, tels que rapportés par les appelants.

Ces résultats illustrent la diversité des relations dans lesquelles peuvent survenir des situations de maltraitance, en cohérence avec la définition retenue par Respect Seniors, qui souligne que celle-ci peut émerger au sein de relations personnelles, familiales, professionnelles ou sociales.



Lorsque l'auteur désigné appartient à la famille, les **enfants** représentent la catégorie la plus fréquemment mentionnée. En 2025, **300 situations** concernent un enfant désigné comme auteur, soit **61,9 % des situations familiales** et **34,5 % de l'ensemble des situations signalées**. Autrement dit, **près d'une situation sur trois** reçue par Respect Seniors concerne un enfant dans le rôle d'auteur désigné.

Les **conjoints ou concubins** constituent la seconde catégorie la plus représentée au sein de la famille, avec **112 situations**, suivis des autres membres de la famille, des petits-enfants, des gendres ou brus, ainsi que des neveux et nièces, dans des proportions plus limitées.

Cette répartition met en évidence l'importance des **relations familiales de proximité** dans les situations signalées. Elle souligne également l'enjeu central des actions de **prévention, de sensibilisation et d'information à destination du tout public**, en particulier des aidants proches, dont le rôle s'exerce souvent dans des contextes de charge émotionnelle, de fatigue ou de responsabilités multiples.

Les données disponibles sur les dernières années montrent que **la famille demeure, de manière constante, le principal profil d'auteur désigné**, représentant environ **une situation sur deux** parmi celles portées à la connaissance de Respect Seniors. **L'année 2025 s'inscrit dans cette continuité**, confirmant le caractère structurel de cette configuration relationnelle.

Le cumul des auteurs professionnels, en institution ou dans d'autres cadres, représente également **une part significative des situations**, soulignant l'importance de maintenir et de renforcer les actions de formation, de sensibilisation et de soutien éthique auprès des professionnels, quel que soit leur lieu d'exercice.

La présence d'une part de situations non spécifiées rappelle enfin que **l'identification de l'auteur désigné dépend du contexte du premier contact**, des informations disponibles et du ressenti exprimé par l'appelant. Ces données doivent dès lors être lues dans **une approche non stigmatisante**, attentive à la complexité des situations et aux dynamiques relationnelles sous-jacentes.

Dans cette perspective, la lecture des profils d'auteurs désignés vient renforcer **la complémentarité entre les missions d'accompagnement psychosocial (mission 1), de prévention (mission 2) et de formation (mission 3)**, en cohérence avec l'approche globale portée par Respect Seniors.

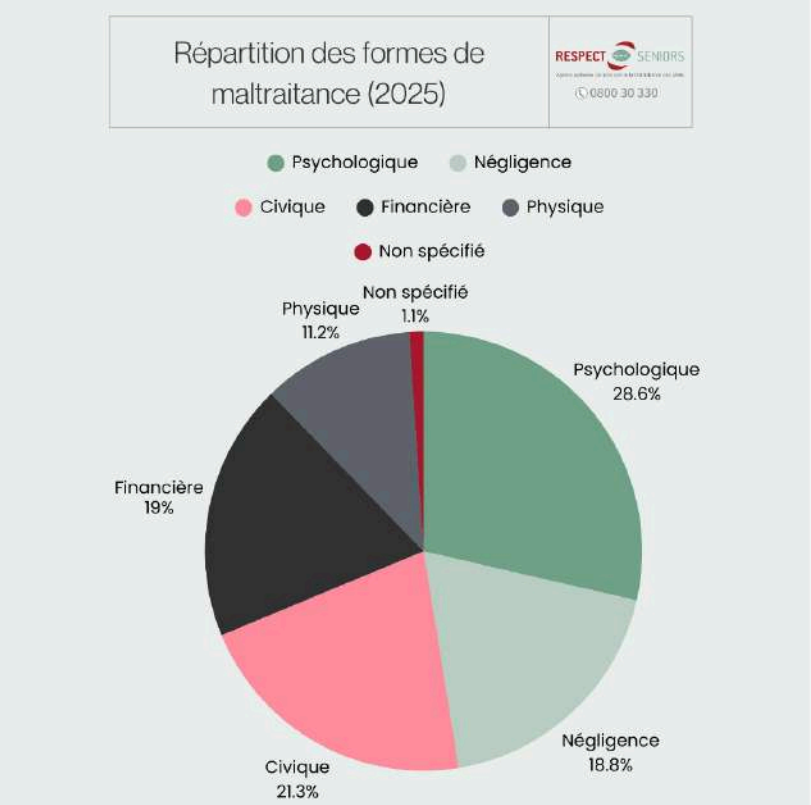
Formes de maltraitance évoquées lors des appels

Après avoir présenté les caractéristiques des premiers appelants, des aînés mentionnés comme victimes et des auteurs désignés, cette section s'intéresse aux **formes de maltraitance évoquées lors des appels** reçus par Respect Seniors.

Comme rappelé dans la méthodologie, les situations de maltraitance sont rarement univoques. Une même situation peut combiner plusieurs formes de maltraitance, qui s'entremêlent et se renforcent mutuellement. L'analyse proposée ici porte donc sur les **formes de maltraitance telles qu'elles sont reconnues, décrites et encodées lors des appels**, en fonction des éléments communiqués par les appelants au moment du contact.

Tableau 9 : répartition des formes de maltraitance rencontrées lors des appels (fiches « maltraitance », année 2025)

N= 1514 formes rencontrées dans les 869 fiches maltraitance		
Psychologique	433	28.6 %
Civique	323	21.3 %
Financière	287	19 %
Négligence	285	18.8 %
Physique	170	11.2 %
Non spécifié	16	1.1 %



Le tableau et le graphique présentés ci-dessus rendent compte de la **répartition des formes de maltraitance évoquées lors des appels en 2025**.

Au total, **1 514 formes de maltraitance ont été relevées dans 869 situations**, ce qui confirme qu'une même situation peut donner lieu à l'identification de plusieurs formes de maltraitance.

Sur l'ensemble des formes relevées :

- la **maltraitance psychologique** est la plus fréquemment mentionnée (28,6 %),
- suivie de la **maltraitance civique** (21,3 %),
- puis des **maltraitances financières** (19 %) et de la **négligence** (18,8 %), dont les proportions sont très proches,
- la **maltraitance physique** représente 11,2 % des formes relevées,
- les situations pour lesquelles la forme n'est pas spécifiée restent marginales (1,1 %).

Cette lecture met en évidence que les formes de maltraitance les plus fréquemment évoquées lors des appels sont celles qui touchent à la **dignité, aux droits, à l'autonomie et à la sécurité psychologique** des aînés.
À l'inverse, la maltraitance physique, souvent perçue comme la plus visible ou la plus médiatisée, apparaît moins fréquemment dans les signalements reçus.

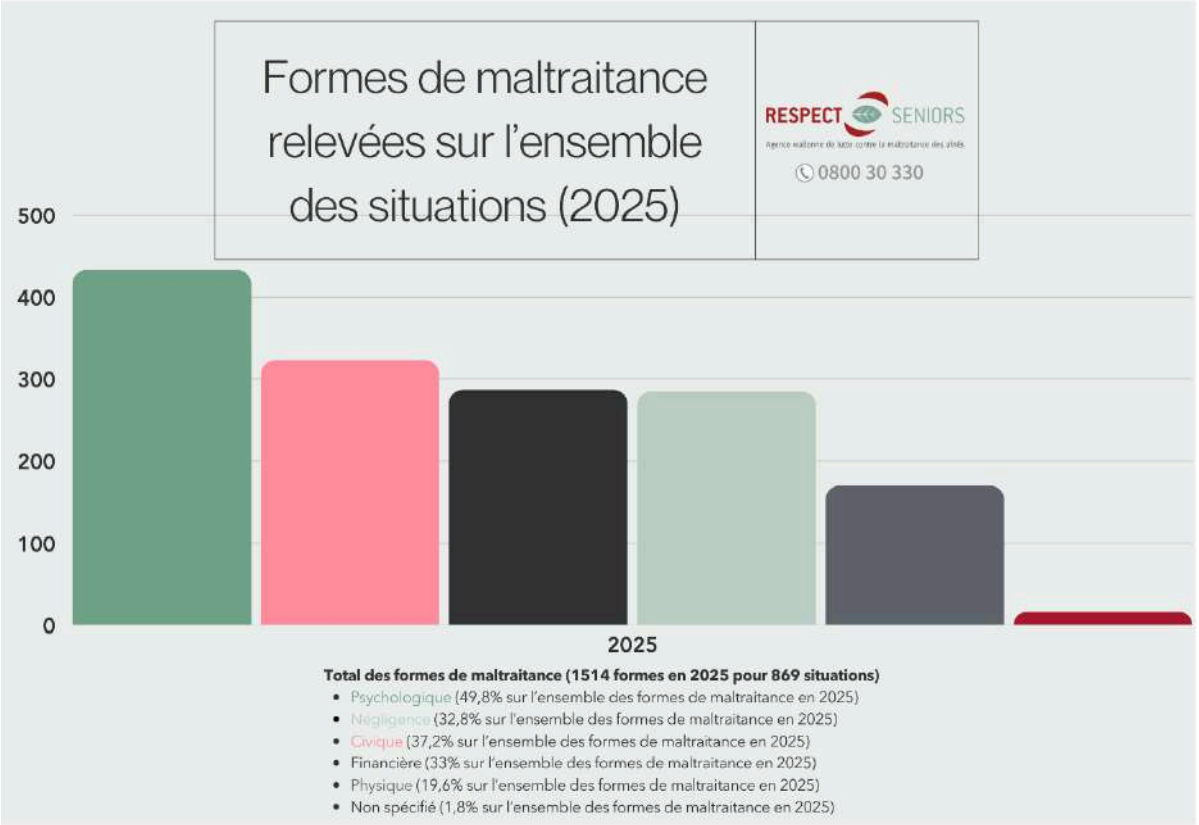
Il convient toutefois de souligner que ces pourcentages portent sur la **répartition des formes identifiées** et non sur la proportion de situations concernées par une forme donnée. Ils offrent donc une lecture descriptive de la manière dont les situations sont qualifiées lors des appels.

Lorsqu'on observe la répartition entre le domicile et l'institution, les formes de maltraitance rapportées présentent des profils distincts selon le milieu de vie.

Au domicile, la forme la plus fréquemment évoquée est la maltraitance psychologique, suivie de la maltraitance financière. En troisième position apparaît la maltraitance civique, devant la négligence et la maltraitance physique.

En milieu institutionnel, la forme de maltraitance la plus souvent rencontrée est la négligence. Viennent ensuite la maltraitance psychologique et la maltraitance civique, qui présentent des proportions équivalentes, suivies de la maltraitance physique et financière.

Ces constats rappellent que **les situations de maltraitance signalées sont le plus souvent complexes et multiformes**, ce qui souligne l'importance d'une approche globale combinant accompagnement psychosocial, prévention et formation.



Depuis l'adaptation de la base de données, il est désormais possible **d'encoder plusieurs formes de maltraitance au sein d'une même situation**, là où, auparavant, une seule forme, souvent la première ou la plus apparente, était renseignée. Cette évolution permet de mieux refléter la complexité des situations rencontrées et la coexistence de différentes formes de maltraitance au sein d'un même contexte.

Dans ce cadre, chaque forme de maltraitance n'est encodée **qu'une seule fois par situation**, même si elle se manifeste à plusieurs reprises ou sous différentes expressions. Cette logique d'encodage vise à rendre compte de la diversité des formes présentes sans en surestimer la fréquence.

En 2025, **1 514 formes de maltraitance** ont été identifiées dans **869 situations**, confirmant qu'une même situation peut être associée à plusieurs formes de maltraitance.

Ainsi :

- **la maltraitance psychologique** est identifiée dans **433 situations** distinctes, soit **près d'une situation sur deux** ;
- **les maltraitances civique, financière et la négligence** apparaissent chacune dans **environ un tiers des situations** ;
- **la maltraitance physique** est présente dans **environ une situation sur cinq**.

Cette lecture complémentaire met en évidence que, bien que moins fréquemment citée en proportion des formes relevées, la maltraitance physique concerne néanmoins un nombre significatif de situations, ce qui invite à ne pas en minimiser l'importance.

Ces constats soulignent l'importance d'une **approche globale de la maltraitance des aînés**, qui ne se limite pas aux formes les plus visibles ou les plus médiatisées.
Ils constituent un **appui essentiel** pour :

- **adapter les messages de prévention** à destination du grand public, en tenant compte de la diversité des formes de maltraitance ;
- **développer des contenus de sensibilisation** mettant en lumière des formes parfois moins reconnues ou banalisées, telles que la maltraitance psychologique, civique ou la négligence ;
- **concevoir et ajuster des actions de formation** à destination des professionnels et des futurs professionnels, en intégrant la complexité et l'imbrication des formes de maltraitance observées sur le terrain.

Ils rappellent enfin que **la reconnaissance des différentes formes de maltraitance constitue une condition essentielle** pour mieux prévenir, repérer et accompagner les situations, dans le respect du ressenti et du vécu des personnes concernées.

Pratiques psychosociales

Tableau 10 : répartition des différentes pratiques réalisées au cours de l'accompagnement psychosocial (fiches « maltraitance », année 2024/année 2025)

N2 =5685/5749		
Renseignement	2856/2794	50.2 %/48.6%
Écoute	2004/1987	35.2 %/34.6%
Orientation	544/590	9.6 %/10.3%
Contact personne ressource	220/289	3.9 %/5%
Démarche	21/25	0.4 %/0.4%
Réflexion professionnelle plurielle	20/38	0.4 %/0.7%
Organisation réseau	18/23	0.3 %/0.4%
Conciliation	5/3	0.1 %/0.1%

Le tableau ci-dessus met en évidence que le renseignement est la pratique psychosociale principale (2856). L'écoute reste ensuite la pratique la plus courante (2004). Ce chiffre souligne que la mission d'accompagnement des situations via la permanence téléphonique a tout son sens.

Mission 2

La mission de prévention portée par Respect Seniors s'incarne principalement à travers la **mission 2**, dédiée à l'organisation d'actions d'information, de sensibilisation et d'actions collectives autour de la maltraitance des aînés. Afin d'en mesurer la portée et d'adapter continuellement les pratiques développées sur le terrain, il est essentiel de pouvoir exploiter les données issues des activités menées tout au long de l'année.

Ces statistiques permettent non seulement de rendre compte de l'ampleur des actions réalisées, mais également d'identifier les publics rencontrés, les formats les plus mobilisateurs et les dynamiques territoriales observées. Elles constituent ainsi un outil d'analyse indispensable pour ajuster les contenus proposés, faire évoluer les formats d'intervention et orienter la communication vers les différents publics cibles **(aînés, tout public, professionnels et futurs professionnels).**

La mission de prévention s'inscrit par ailleurs dans une dynamique transversale avec les autres missions de l'Agence. Les constats issus de la mission d'accompagnement des situations de maltraitance (mission 1) nourrissent directement les contenus de sensibilisation, tandis que les actions de prévention contribuent à une meilleure identification des situations et à une orientation plus précoce vers le service. Cette complémentarité illustre le caractère évolutif et interactif des missions confiées à Respect Seniors.

Méthodologie de collecte des données

Les données présentées ci-dessous reposent sur un encodage réalisé par chacune des antennes de Respect Seniors à partir des actions effectivement menées sur le terrain.

Chaque activité est répertoriée selon plusieurs critères communs :

- le **type d'activité**, distinguant :
    - les actions d'**information** (présentations de service, conférences, tenues de stand),
    - les **sensibilisations**,
    - les **actions de prévention** (ciné-débats, théâtre-action, groupes ressources, ateliers de réflexion éthique, ateliers de sensibilisation à l'âgisme ou actions sur mesure)
- le **public cible**
- le **nombre de participants**
- la **durée des interventions**

Les heures comptabilisées correspondent uniquement au temps d'animation des activités et **n'incluent pas** le temps de préparation, de coordination ou d'analyse des demandes.

Données globales 2025

En 2025, les intervenants psychosociaux de Respect Seniors ont mené **199 activités de prévention**, représentant **569 heures d'intervention**, et permettant de sensibiliser **10 974 personnes** à la maltraitance des aînés et aux ressources proposées par l'Agence.

Ces chiffres traduisent l'importance du travail de prévention réalisé sur l'ensemble du territoire wallon et témoignent d'une présence régulière auprès de publics variés. Au-delà du volume d'activités, ils illustrent également la diversité des modalités d'intervention mobilisées pour favoriser la compréhension du phénomène, encourager la réflexion collective et soutenir la lutte contre la maltraitance des aînés.

Les statistiques présentées ci-après concernent exclusivement les actions menées dans le cadre de la mission 2 et ne tiennent pas compte des informations partagées lors de rencontres réalisées dans le cadre des autres missions de l'Agence.

Types d'activités en fonction du nombre de séances, de participants et de la durée d'intervention

Tableau 11 : répartition des activités de la mission 2 (année 2025)

Type d'activités	Sous-catégorie	Nombre de séances	Participants	Durée d'intervention
Informations		**72**	**7344**	**254 h**
	Présentations de services	9	383	14,25 h
	Conférences	28	1421	39,25 h
	Tenues de stand	35	5 540	200,5 h
Sensibilisations		**59**	**1 207**	**147,5 h**
Actions		**68**	**2 423**	**167,5 h**
	Ciné-débats	11	394	30 h

	Théâtre-action	14	1 191	38 h
	Groupes ressources	25	397	55,5 h
	Ateliers de réflexion éthique	2	23	4,5 h
	Ateliers de sensibilisation à l'âgisme	14	348	35,5 h
	Autres actions (tables de concertation)	2	70	4 h
TOTAL		**199**	**10 974**	**569 h**

Les activités menées dans le cadre de la mission 2 se répartissent en trois grandes catégories complémentaires : les **actions d'information**, les **sensibilisations** et les **actions de prévention**. L'analyse croisée du nombre de séances, du volume horaire et du nombre de participants permet de mieux comprendre la spécificité et la portée de chacun de ces formats.

Les activités d'**information** représentent **72 séances**, pour un total de **254 heures d'intervention**. Elles ont permis de rencontrer **7 344 personnes**, soit une moyenne d'un peu moins de **29 personnes touchées par heure d'activité**. Ces formats, tels que les présentations de service, conférences ou tenues de stand, permettent de rejoindre un public plus large et constituent souvent une première porte d'entrée vers la compréhension de la maltraitance des aînés et la découverte du service.

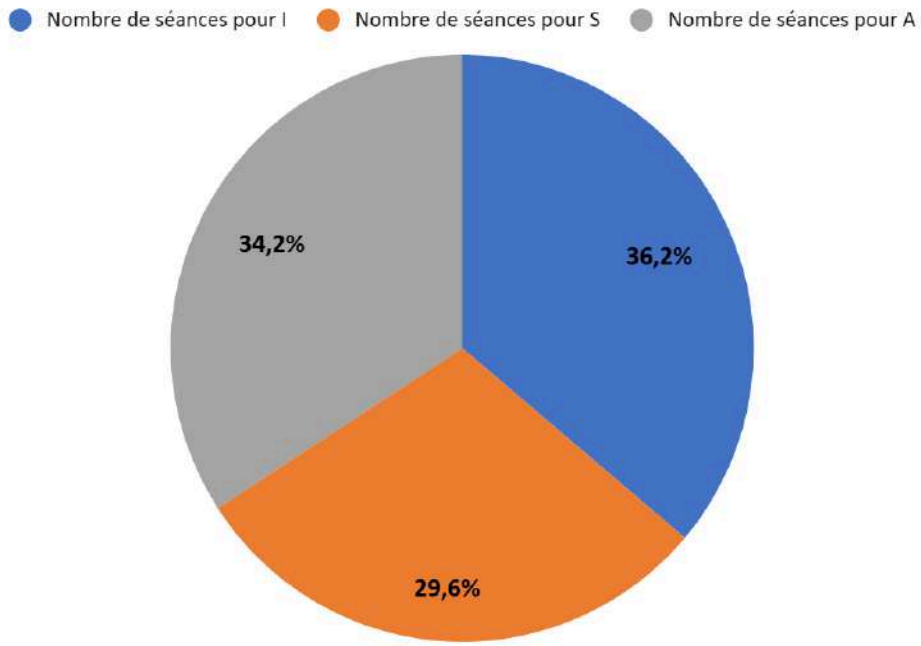
Les **séances de sensibilisation**, quant à elles, totalisent **59 interventions** pour **147,5 heures**, ayant réuni **1 207 participants**, soit une moyenne d'un peu plus de **8 personnes par heure**. Ce ratio plus faible s'explique par la nature même de ces interventions, réalisées auprès de groupes plus restreints afin de permettre une approche plus approfondie, favorisant les échanges, la réflexion et l'appropriation des contenus.

Entre ces deux modalités se situent les **actions de prévention**, qui regroupent notamment les ciné-débats, théâtres-action, groupes ressources et ateliers thématiques. Avec **68 séances** pour **167,5 heures d'intervention** et **2 423 participants**, elles représentent une moyenne proche de **15 personnes par heure**. Ces formats intermédiaires permettent de

combiner diffusion d'informations et participation active du public, créant des espaces propices au dialogue et à la mise en réflexion collective.

Ces résultats mettent en évidence la **complémentarité des approches développées par Respect Seniors**. La diversité des formats d'intervention permet d'être présent à différents niveaux de sensibilisation, de l'information générale à l'approfondissement collectif, et d'adapter les actions aux réalités et besoins des publics rencontrés. Cette complémentarité constitue un levier essentiel pour toucher un large éventail de publics et renforcer progressivement la compréhension du phénomène de maltraitance des aînés.

[Graphique en camembert représentant la répartition des activités selon le nombre total de séances (199 activités).]



Le graphique ci-dessus met en évidence la répartition globale des activités menées dans le cadre de la mission 2. En 2025, Respect Seniors a encore franchi le **seuil des 10 000 personnes rencontrées** et atteint le **cap des 200 activités organisées**, confirmant l'ampleur du travail de prévention réalisé sur le terrain.

La répartition des interventions montre un équilibre entre les actions d'**information**, de **sensibilisation** et les **actions de prévention**, illustrant la volonté de proposer des formats complémentaires permettant d'intervenir à différents niveaux d'approche du phénomène de maltraitance des aînés. Cette diversité contribue à renforcer la portée des actions menées et à adapter les interventions aux réalités des publics rencontrés.

L'analyse suivante s'intéresse plus spécifiquement aux **publics cibles** touchés par ces activités, afin de mieux comprendre auprès de quels groupes les actions de prévention ont principalement été déployées.

Types d’activités en fonction du nombre de séances, de participants et de la durée d’intervention

Tableau 12 : répartition des activités de la mission 2 en fonction du public (année 2025)

Type d’activités	Sous-catégorie	Nombre de séances	Participants	Durée d’intervention
Aînés		**51**	**1 418**	**130,25 h**
Tout public		**58**	**6 502**	**230 h**
Enfants et mineurs		**3**	**58**	**6 h**
Professionnels		**39**	**1 779**	**78,75 h**
	Secteur du domicile	16	589	34,5 h
	Secteur institutionnel	21	1 075	43,5 h
	Secteur juridique et judiciaire	2	115	0,75 h
Futurs professionnels		**48**	**1 217**	**124 h**
TOTAL		**199**	**10 974**	**569 h**

L’analyse des données met en évidence une **présence équilibrée de Respect Seniors auprès des différents publics cibles**, tant en nombre de séances organisées qu’en volume de participants rencontrés.

Les activités à destination du **tout public** représentent le volume le plus important, tant en nombre de participants qu’en temps d’intervention. Cette tendance s’explique notamment par la participation à des **événements à large audience**, tels que le stand tenu lors du Festival des Solidarités ou encore l’organisation de la marche ADEPS, qui permettent de rencontrer un grand nombre de personnes en un temps limité. Ces actions influencent la

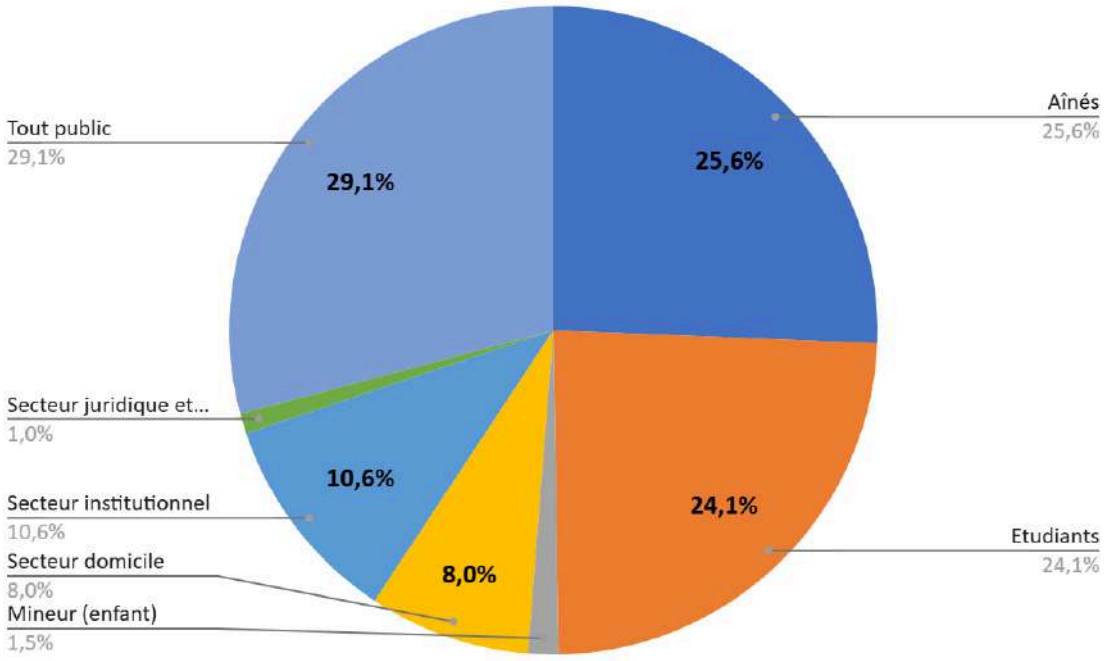
moyenne observée, avec **plus de 28 personnes rencontrées par heure d'intervention**, illustrant la portée des dispositifs de sensibilisation ouverts et accessibles à tous.

Le **public professionnel** constitue le second groupe le plus largement touché. Cette présence s'explique par les nombreuses initiatives menées à destination du secteur du domicile, notamment l'organisation de plusieurs théâtres-actions à travers la Wallonie, tout en maintenant un travail régulier auprès des institutions. Deux interventions plus ciblées ont également été réalisées auprès des secteurs juridique et judiciaire, soulignant l'importance de sensibiliser l'ensemble des acteurs susceptibles d'être confrontés à des situations de maltraitance des aînés.

Les **aînés** représentent le troisième public en volume de participants, avec un nombre important de séances organisées et une moyenne d'un peu plus de **10 personnes rencontrées par heure**. Ces formats plus restreints favorisent les échanges et l'expression des vécus. Ils rappellent l'importance d'informer directement les personnes âgées, actrices centrales de la prévention et de la lutte contre la maltraitance des aînés.

Enfin, Respect Seniors accorde une attention particulière à la sensibilisation des **futurs professionnels**. Ces interventions s'inscrivent dans des formations professionnelles, de hautes écoles ou académiques, ainsi que dans des parcours de reconversion. Intégrer la question de la maltraitance des aînés au sein des formations apparaît essentiel, cette thématique restant encore peu visible au regard d'autres enjeux abordés dans les cursus liés à l'aide à la personne, au soin et à la santé.

[Graphique en camembert représentant la répartition du nombre de séances par public cible.]



L'analyse de la répartition des séances confirme un **équilibre global entre les publics rencontrés** : 29,15 % des activités concernent le tout public, 25,63 % les aînés, 24,12 % les futurs professionnels, 19,60 % les professionnels et 1,51 % les enfants et mineurs. Cette distribution témoigne d'une volonté d'intervention à différents niveaux de prévention, permettant d'agir simultanément auprès des personnes concernées, de leur entourage et des professionnels.

Cette diversité d'intervention prend tout son sens lorsqu'elle est mise en perspective avec les données de la mission 1 : dans **un cas sur quatre**, la première prise de contact provient de l'aîné lui-même. Informer et sensibiliser l'ensemble des publics susceptibles d'identifier ou de signaler une situation constitue donc un levier essentiel pour favoriser l'accès au service et encourager la parole autour de situations souvent encore taboues.

Types d'activités en fonction des publics cibles

Tableau 13 : répartition des activités de la mission 2 en fonction du public (année 2025)

	Aînés	**Tout public**	**Enfants et mineurs**	**Secteur du domicile**	**Secteur institutionnel**	**Secteur juridique et judiciaire**	**Futurs professionnels**
Informations	19	33	0	5	10	1	4
Présentation du service	0	1	0	3	2	1	2
Conférences	13	6	0	2	5	0	2
Tenues de stand	6	26	0	0	3	0	0
Sensibilisations	2	5	0	3	9	1	39
Actions	30	20	3	8	2	0	5
Ciné-débats	6	5	0	0	0	0	0
Théâtre-action	2	3	0	6	2	0	1
Groupes ressources	19	3	1	2	0	0	0
Ateliers de réflexion	1	1	0	0	0	0	0

éthique							
Ateliers de sensibilisation à l'âgisme	2	7	2	0	0	0	3
Autres actions (tables de concertation)	0	1	0	0	0	0	1
TOTAL	**51**	**58**	**3**	**16**	**21**	**2**	**48**

L'analyse croisée des types d'activités et des publics rencontrés met en évidence que le panel d'actions de prévention proposé par Respect Seniors s'appuie directement sur **l'expertise développée sur le terrain**. La diversité des formats permet d'adapter à la fois les contenus et les modalités d'intervention aux besoins spécifiques des publics rencontrés.

Les **présentations de service** ont notamment permis de renforcer la visibilité de l'Agence auprès de plusieurs services professionnels, y compris dans le secteur judiciaire, contribuant à une meilleure connaissance du rôle et des missions de Respect Seniors auprès d'acteurs susceptibles d'être confrontés à des situations de maltraitance des aînés.

Les **conférences** témoignent d'un intérêt marqué tant auprès des aînés que du tout public. Elles constituent un espace privilégié pour informer également les proches et les familles, acteurs essentiels dans la prévention et l'identification des situations de maltraitance. Dans cette même logique, la participation à des salons et événements ouverts au public contribue fortement à la diffusion d'informations et explique une part importante du volume global de personnes rencontrées.

Les **séances de sensibilisation**, dont les contenus sont plus approfondis, s'adressent majoritairement aux professionnels et aux futurs professionnels. À ce titre, plus de **100 heures d'intervention en 39 séances** ont été consacrées à des auditoires, classes ou groupes en formation, soulignant l'importance accordée à l'intégration de la problématique de la maltraitance des aînés dès les parcours d'apprentissage.

Enfin, les **groupes ressources**, principalement destinés aux aînés, illustrent une approche plus participative et réflexive, favorisant l'expression des expériences et le renforcement du pouvoir d'agir des participants.

L'ensemble de ces données confirme que la complémentarité des formats constitue un levier essentiel pour agir à différents niveaux de prévention, depuis la diffusion large d'informations jusqu'aux espaces d'échanges plus approfondis.

Répartition des activités par antenne

Après avoir analysé les activités selon les publics rencontrés, il apparaît pertinent d'observer leur **répartition territoriale**. Les actions de prévention menées par Respect Seniors s'inscrivent en effet dans un ancrage local fort, porté par les différentes antennes provinciales et complété par des initiatives régionales.

L'analyse suivante met en perspective les **types d'activités développés au sein des antennes**, afin d'illustrer la manière dont chaque territoire contribue, selon ses réalités et ses partenariats, à la mise en œuvre de la mission de prévention.

Tableau 14 : répartition des activités de la mission 2 en fonction des antennes (année 2025)

	Brabant Wallon	Hainaut Occidental	Hainaut Oriental	Liège	Luxembourg	Namur	Régional	Total
Informations	9	4	14	16	7	11	11	**72**
Présentation du service	1	1	3	1	2	0	1	**9**
Conférences	2	0	5	8	2	6	5	**28**
Tenues de stand	6	3	6	7	3	5	5	**35**
Sensibilisations	6	6	10	8	9	16	4	**59**
Actions	17	7	16	7	12	7	2	**68**
Ciné-débats	0	5	0	1	4	0	1	**11**
Théâtre-action	1	1	3	4	1	4	0	**14**
Groupes ressources	10	1	5	1	5	3	0	**25**
Ateliers de réflexion éthique	2	0	0	0	0	0	0	**2**
Ateliers de sensibilisation à	4	0	7	1	2	0	0	**14**

l'âgisme								
Autres actions (tables de concertation)	0	0	1	0	0	0	1	**2**
TOTAL	**32**	**17**	**40**	**31**	**28**	**34**	**17**	

L'analyse des activités par antenne met en évidence l'ancrage territorial de la mission de prévention portée par Respect Seniors. Chaque antenne contribue au déploiement des actions en fonction des réalités locales, des partenariats développés et des demandes émanant du terrain.

Un premier constat partagé concerne les **tenues de stand**, organisées par l'ensemble des antennes. Ces interventions répondent aux nombreuses sollicitations liées aux salons des aînés et aux événements ouverts au tout public organisés localement. Elles constituent un levier essentiel de visibilité et d'accès à l'information sur la maltraitance des aînés à l'échelle régionale.

Les **conférences** apparaissent particulièrement présentes dans certaines provinces, notamment à Liège, Namur et dans le Hainaut Oriental. Cette répartition reflète avant tout les dynamiques partenariales locales et l'intérêt manifesté par les acteurs du territoire pour des formats d'information approfondis, permettant d'aborder la problématique sous différents angles.

La diversité des activités observées illustre également l'adaptation des antennes aux besoins spécifiques des publics rencontrés. Certaines développent davantage d'actions de prévention, telles que les groupes ressources ou le théâtre-action, tandis que d'autres répondent plus fréquemment à des actions de sensibilisation à large audience. Ces variations témoignent d'une **complémentarité des pratiques**, contribuant collectivement à une couverture équilibrée du territoire wallon.

Enfin, plusieurs initiatives menées à l'échelle régionale viennent soutenir et renforcer l'action des antennes locales, soulignant l'articulation constante entre coordination régionale et intervention de proximité.

Mission 3

La troisième mission confiée à Respect Seniors concerne **l'organisation de formations** à destination des **professionnels et des futurs professionnels** susceptibles d'être confrontés à des situations de maltraitance envers les aînés. Cette action s'adresse **principalement à un public professionnel**, qu'il exerce **à domicile**, **en institution** ou dans des secteurs en lien avec l'accompagnement des personnes âgées. Certaines formations peuvent également être proposées à **d'autres acteurs impliqués auprès des aînés**, tels que des bénévoles ou des groupes engagés dans l'accompagnement ou le soutien aux personnes âgées, lorsque les objectifs de **prévention** et de **réflexion autour de la maltraitance** s'y prêtent.

Au-delà de la transmission de connaissances, ces formations constituent un **levier essentiel de prévention**. Elles visent à soutenir les professionnels dans leur **compréhension de la maltraitance des aînés**, à nourrir leur réflexion face à des situations souvent complexes et à leur proposer des **repères éthiques et pratiques** favorisant une **posture bientraitante**. Outiller les professionnels, c'est leur permettre d'appréhender les **enjeux relationnels**, les dynamiques à l'œuvre et les **bonnes pratiques** favorisant le respect de la personne âgée.

La mission de formation s'inscrit également dans la **continuité des autres actions menées par Respect Seniors**. Les professionnels formés deviennent régulièrement des interlocuteurs du service lorsqu'ils souhaitent **échanger autour d'une situation**, prendre du recul face à une difficulté rencontrée ou réfléchir aux **possibilités d'accompagnement** dans le respect du **point de vue de l'aîné**. La formation participe ainsi à soutenir les acteurs de terrain dans leur **réflexion professionnelle** et dans les questionnements que peuvent susciter certaines situations.

Un axe important du travail mené consiste également à intervenir auprès des **futurs professionnels**. Ces formations permettent d'aborder la maltraitance des aînés à travers la **présentation des missions de Respect Seniors**, la **définition et les formes de maltraitance**, les **raisons du silence**, ainsi que l'analyse de **situations concrètes** à partir de **vignettes cliniques** et d'échanges issus de l'expérience des participants. Elles offrent un **espace de réflexion sur les pratiques professionnelles**, favorisent le partage d'expériences et permettent d'identifier les **ressources** et les **bonnes pratiques mobilisables** dans l'accompagnement des aînés.

Les données présentées dans les pages suivantes visent avant tout à **rendre compte de l'activité de formation menée par Respect Seniors** au cours de l'année. Elles permettent d'illustrer **l'ampleur des actions réalisées**, les **publics rencontrés** et les tendances observées à travers les formations dispensées. Comme pour l'ensemble des données du rapport annuel, ces chiffres doivent être compris comme étant le **reflet de l'activité du service** et de la réalité des demandes rencontrées sur le terrain, **sans prétendre à une représentation exhaustive** des besoins existants. Ils constituent avant tout un support pour **mieux**

comprendre l'évolution des actions menées et poursuivre leur adaptation aux réalités professionnelles rencontrées.

Méthodologie de collecte des données

Afin de rendre compte de manière cohérente de l'activité de formation menée dans le cadre de la mission 3, les données présentées ci-dessous reposent sur un **encodage réalisé par les antennes de Respect Seniors** à partir des formations effectivement dispensées au cours de l'année.

Chaque formation fait l'objet d'un relevé permettant d'identifier plusieurs éléments communs, notamment :

- **le nombre de séances réalisées** ;
- **le public rencontré**, distinguant principalement les professionnels, les futurs professionnels et, plus ponctuellement, d'autres acteurs impliqués auprès des aînés ;
- **le nombre de participants** ;
- **la durée des formations**, généralement organisées sous la forme de **demi-journées ou de journées complètes**, en fonction de la demande et des objectifs pédagogiques poursuivis.

Dans une perspective d'amélioration continue, Respect Seniors tente également d'identifier certains **profils professionnels types** parmi les participants afin de mieux comprendre les réalités de terrain rencontrées et d'adapter les contenus proposés. Toutefois, ces informations ne sont pas systématiquement disponibles, les données reposant en partie sur les informations communiquées par les structures demandeuses ou les participants eux-mêmes.

Les heures comptabilisées correspondent uniquement au **temps effectif d'animation des formations**. Elles n'incluent pas le temps consacré à la **préparation pédagogique**, à la **coordination**, à l'**analyse de la demande**, ni aux échanges préalables nécessaires à l'**adaptation des contenus**, pourtant essentiels à la qualité des interventions réalisées.

Par ailleurs, dans une démarche d'**amélioration continue de la qualité des interventions**, une **évaluation est proposée aux participants à l'issue des formations**, sur base d'un formulaire complété de manière volontaire. Les retours recueillis permettent de mieux comprendre l'expérience des participants, leurs perceptions des contenus proposés ainsi que l'utilité des outils abordés dans leur pratique professionnelle. **Les données issues de ces évaluations sont également intégrées dans le présent rapport**, afin d'apporter un éclairage complémentaire sur l'impact des formations menées par Respect Seniors.

Les statistiques présentées concernent exclusivement les formations organisées dans le cadre de la **mission 3** et ne prennent pas en compte les informations ou échanges réalisés avec des professionnels dans le cadre des autres missions de l'Agence.

Données globales 2025

En 2025, les intervenants psychosociaux de Respect Seniors ont réalisé **81 séances de formation**, représentant **309 heures d'intervention**, et permettant de rencontrer **1 594 participants** issus de secteurs professionnels variés en lien avec l'accompagnement des aînés.

Ce travail de formation constitue un **travail de prévention de fond**, qui nécessite un espace d'analyse spécifique au sein du rapport annuel. À travers ces temps de formation, Respect Seniors propose aux professionnels des lieux d'échanges et de réflexion autour de la maltraitance des aînés, favorisant une meilleure compréhension des situations rencontrées sur le terrain et des enjeux relationnels qui les traversent.

Au fil des années, l'expérience de terrain montre que les actions de formation et de prévention influencent les sollicitations adressées au service, tant dans la nature des questionnements que dans les situations portées à la connaissance de Respect Seniors. Les formations contribuent notamment à encourager les professionnels à prendre du recul face à certaines réalités professionnelles, à partager leurs interrogations et à mobiliser plus facilement les ressources existantes lorsque des difficultés émergent.

La mission de formation occupe ainsi une place essentielle dans l'action globale de Respect Seniors et s'articule étroitement avec les constats issus de la **mission 1**, consacrée à l'accompagnement des situations de maltraitance. Les réalités rencontrées lors des accompagnements nourrissent les contenus de formation, tandis que les échanges menés avec les professionnels lors des formations participent à une meilleure compréhension des enjeux vécus sur le terrain.

Parmi les pratiques particulièrement développées ces dernières années, figurent les **réflexions plurielles professionnelles**, qui consistent à accompagner les professionnels dans l'analyse d'une situation, leur prise de décision et leur posture éthique vis-à-vis de l'aîné, sans nécessairement être en contact direct avec celui-ci. La diffusion de cette approche au travers des formations contribue à rendre cette pratique davantage visible et mobilisée par les professionnels, qui y trouvent un espace sécurisé pour questionner leurs pratiques et élaborer des réponses adaptées à la complexité des situations rencontrées.

Tableau 15 : Répartition des formations en fonction des antennes (année 2025)

	Nombre de séances	Participants	Durée d'intervention
Brabant Wallon	28	905	91,5 h
Hainaut Occidental	17	200	54
Hainaut Oriental	8	83	43,5 h
Liège	4	53	15
Luxembourg	8	81	32
Namur	15	252	69
Régional	1	20	4
Total	**81**	**1 594**	**309**

L'analyse de la répartition des formations par antenne met en évidence une **implication différenciée des équipes territoriales**, en fonction des réalités locales, des demandes reçues et de l'organisation des activités menées au sein de chaque province.

Les antennes du **Brabant wallon**, de **Namur** et du **Hainaut occidental** se distinguent par une activité de formation plus soutenue, tant en **nombre de séances réalisées** qu'en **volume d'heures d'intervention**. Cette dynamique reflète notamment les sollicitations spécifiques émanant des partenaires locaux ainsi que les opportunités de collaboration développées sur ces territoires au cours de l'année.

Les autres antennes ont également contribué activement à la mission de prévention, avec une implication davantage orientée vers des **actions de sensibilisation**, illustrant la complémentarité des modalités d'intervention déployées par Respect Seniors selon les contextes rencontrés.

L'analyse des durées d'intervention montre par ailleurs que les formations proposées présentent une **durée moyenne d'environ quatre heures**, correspondant principalement à des **formats en demi-journée**. Ce choix s'explique notamment par la nécessité de s'adapter aux contraintes organisationnelles des professionnels rencontrés, pour lesquels ces formats sont plus facilement intégrables dans le fonctionnement quotidien des services. Cette

modalité permet ainsi de favoriser la participation tout en maintenant un espace suffisant d'échanges et de réflexion autour des pratiques professionnelles.

L'analyse suivante s'intéresse plus spécifiquement aux **publics cibles rencontrés**, afin de mieux comprendre la répartition des formations entre les différents profils de participants et d'identifier les secteurs principalement concernés par les actions menées dans le cadre de la mission 3.

Tableau 16 : Répartition des formations en fonction des publics cibles (année 2025)

		Nombre de séances	Participants	Durée d'intervention
Professionnels		66	818	265
	Professionnels (secteur du domicile)	14	175	73
	Professionnels (secteur institutionnel)	52	643	192
Futurs professionnels		14	762	41
Tout public		1	14	3
Total		**81**	**1594**	**309**

L'analyse des publics rencontrés dans le cadre des formations met en évidence une **présence majoritaire de professionnels**, qui représentent la plus grande part des participants ainsi que du volume global d'heures de formation dispensées. Cette tendance confirme l'importance pour Respect Seniors d'être identifié comme **service ressource auprès des professionnels** confrontés, dans leur pratique quotidienne, aux réalités liées au vieillissement et aux situations de maltraitance des aînés.

Parmi ces professionnels, une majorité exerce dans le **secteur institutionnel**, reflétant les nombreuses collaborations développées avec les maisons de repos et maisons de repos et de soins. Cette présence importante s'inscrit dans la continuité des partenariats existants et témoigne de l'intérêt des équipes pour des espaces de réflexion autour des pratiques professionnelles.

L'année 2025 a toutefois été marquée par une attention particulière portée au **secteur du domicile**, conformément aux objectifs fixés pour l'année. Une distinction spécifique a ainsi

été intégrée dans l'encodage des données afin de mieux rendre visible ce public. Dans ce cadre, **six formations ont été organisées à l'initiative de Respect Seniors** à destination des professionnels du domicile sur l'ensemble de la Région wallonne, contribuant à renforcer les liens avec un secteur où les situations sont souvent plus isolées et nécessitent des espaces d'échanges adaptés. **Un focus spécifique consacré au secteur du domicile sera développé dans la suite de ce chapitre**, afin d'approfondir l'analyse des actions menées et des constats observés.

Les formations destinées aux professionnels ont réuni en moyenne **des groupes d'environ douze participants**, tant dans le secteur institutionnel que dans celui du domicile. Ce format favorise les échanges, le partage d'expériences et la réflexion collective autour de situations concrètes rencontrées sur le terrain.

À l'inverse, les formations adressées aux **futurs professionnels** ont rassemblé des groupes plus importants, avec une moyenne d'environ **55 participants par séance**. Ces interventions s'inscrivent généralement dans des cursus de formation existants, ce qui explique également une **durée moyenne plus courte**, inférieure à trois heures, afin de s'adapter aux contraintes organisationnelles des programmes pédagogiques.

Concernant la durée des formations, la moyenne globale pour l'ensemble des professionnels s'établit autour de **quatre heures d'intervention**, correspondant principalement à des formats en demi-journée. Une distinction apparaît toutefois entre les secteurs : les formations à destination des professionnels du domicile présentent une durée moyenne plus élevée (environ **5,2 heures**), tandis que celles destinées au secteur institutionnel s'élèvent à **3,7 heures** en moyenne. Cette différence s'explique notamment par l'organisation de formations sous forme de **journées complètes** dans le cadre des initiatives spécifiques développées pour le domicile.

Enfin, une formation a été organisée à destination du **tout public**, correspondant à l'accompagnement d'un groupe de bénévoles issus d'une association, réunissant quatorze participants. Bien que ponctuelle, cette intervention illustre l'ouverture possible des formations lorsque les objectifs de sensibilisation et de prévention rejoignent les missions de Respect Seniors.

L'analyse suivante s'intéresse plus spécifiquement aux **thématiques de formation abordées**, afin de mieux comprendre les contenus mobilisés et les besoins exprimés par les publics rencontrés au cours de l'année.

Tableau 17 : Répartition des formations en fonction des modules de base et complémentaires (année 2025)

	Nombre de séances	Participants	Durée d'intervention

Module de base	61	1 078	226,5 h
Communication	2	20	13 h
Représentations	8	383	23 h
Troubles cognitifs	3	38	22 h
Entrée MR/MRS	5	45	18,5 h
Autres	2	30	6 h
Total	**81**	**1 594**	**309**

L'analyse des thématiques abordées met en évidence une présence largement majoritaire du **module de base « La maltraitance des aînés, parlons-en ! »**, qui constitue le socle du dispositif pédagogique proposé par Respect Seniors. Ce module étant conçu comme un préalable aux formations complémentaires, il est généralement suivi avant toute demande d'approfondissement thématique.

En 2025, **61 séances** ont ainsi été consacrées au module de base, permettant de former **1 078 participants** pour un total de **226,5 heures d'intervention**. Ces données permettent d'estimer que, sauf situations particulières, **61 nouveaux groupes** ont été sensibilisés aux enjeux de la maltraitance des aînés au cours de l'année. La durée moyenne de ces interventions s'établit à un peu moins de **quatre heures**, correspondant principalement à des formats en **demi-journée**, favorisant l'accessibilité pour les professionnels tout en permettant un temps suffisant d'échanges et de réflexion.

Les **modules complémentaires** représentent une part plus ciblée des formations dispensées. Leur mobilisation témoigne toutefois d'un **intérêt marqué de certains partenaires pour un approfondissement des contenus** après une première sensibilisation. En 2025, quatre groupes ont ainsi poursuivi leur parcours de formation en enchaînant un module complémentaire après avoir suivi le module de base au cours de la même année. Cette continuité pédagogique a notamment été observée auprès d'un groupe d'étudiants ayant bénéficié du module de base avant leur stage, puis d'un module complémentaire à l'issue de celui-ci, permettant de mettre en lien les apports théoriques avec l'expérience de terrain.

Par ailleurs, plusieurs institutions ont fait le choix d'organiser **plusieurs séances de formation au sein d'une même équipe**, dans une volonté de sensibiliser l'ensemble du personnel. Au total, **15 institutions** ont sollicité Respect Seniors pour des cycles de formation représentant **42 séances**, soit environ **la moitié des formations réalisées en 2025**. Ces démarches témoignent d'une inscription progressive de la formation dans une

dynamique institutionnelle plus globale et nécessitent, pour les équipes de Respect Seniors, un travail important d'anticipation et de planification afin de répondre à ces demandes dans la durée.

Bien que ces cycles concernent majoritairement le module de base, certains groupes institutionnels ont également bénéficié de **modules complémentaires**, s'inscrivant dans la continuité de collaborations initiées les années précédentes. Cette évolution illustre une appropriation progressive des contenus proposés et une volonté d'approfondir la réflexion autour des pratiques professionnelles.

De manière plus générale, la répartition des thématiques met en évidence le rôle du module de base comme **porte d'entrée essentielle** vers la compréhension de la maltraitance des aînés, tandis que les modules complémentaires viennent soutenir des besoins plus spécifiques liés aux réalités rencontrées sur le terrain. Cette articulation progressive entre sensibilisation et approfondissement reflète la logique d'accompagnement développée par Respect Seniors auprès des professionnels.

Evaluation des formulaires

Dans le cadre de ses actions de formation, Respect Seniors propose aux participants de compléter un **formulaire d'évaluation** à l'issue des séances. **Ces formulaires constituent un outil important pour apprécier l'efficacité et l'impact des actions de sensibilisation et des programmes de formation proposés.** Ils permettent de recueillir des **retours directs des professionnels du terrain** concernant les contenus abordés, les méthodes pédagogiques, l'**équilibre entre théorie et pratique** ainsi que les **effets perçus sur leurs pratiques professionnelles**.

Les informations recueillies s'inscrivent dans une **démarche d'amélioration continue**, en offrant un éclairage sur la manière dont les formations sont vécues par les participants et sur les éléments qu'ils jugent utiles dans leur pratique. Elles contribuent à ajuster les interventions aux **réalités professionnelles rencontrées** et aux **besoins exprimés sur le terrain**, tout en permettant d'identifier des pistes d'évolution pour les actions futures.

La spécificité de Respect Seniors réside dans l'articulation constante entre les formations dispensées et l'expérience issue de la **mission 1**, consacrée à l'accompagnement des situations de maltraitance. L' Agence intervient à la fois en **première ligne**, auprès des aînés et de leurs situations de vie, et en **seconde ligne**, en soutenant les professionnels par la formation, la réflexion et l'analyse de situations complexes. Les évaluations permettent ainsi de nourrir un dialogue continu entre ces deux dimensions du travail, en ajustant les contenus formatifs aux réalités observées sur le terrain.

Méthodologie de recueil des évaluations

Dans une démarche d'**amélioration continue de la qualité des interventions**, Respect Seniors propose systématiquement une **évaluation à l'issue de chaque session de formation**. Ce processus repose sur la participation volontaire des participants, qui accèdent généralement à un **formulaire numérique** via le scan d'un QR code, menant vers un questionnaire en ligne. Lorsque les conditions techniques ne permettent pas un accès aisé au formulaire numérique, notamment en cas de réseau insuffisant ou afin d'éviter toute **fracture numérique,** des **formulaires papier** peuvent également être proposés.

Au cours de l'année, un travail interne spécifique a été mené afin de **repenser l'outil d'évaluation**, sur base des formulaires précédemment utilisés, de l'expérience des intervenants psychosociaux et avec l'appui de regards externes. L'objectif était de proposer un outil plus accessible et facilitant la participation.

Le formulaire a ainsi été conçu sous la forme d'un **questionnaire court et rapide à compléter**, généralement réalisable en quelques minutes. Lorsque les conditions logistiques le permettent, un temps est proposé en fin de formation afin de favoriser la coopération des participants.

Les questions portent notamment sur :

- les **contenus abordés** ;
- l'**organisation de la formation** ;
- la **dynamique d'animation** ;
- l'**utilité perçue pour la pratique professionnelle** ;
- l'**impact envisagé des apprentissages**.

Certaines questions ouvertes permettent aux participants de formuler des commentaires complémentaires, tandis qu'une **boîte à suggestions** clôture le questionnaire afin de recueillir propositions et pistes d'amélioration.

L'analyse présentée ci-après repose sur les **réponses individuelles des participants**. Les résultats ne sont donc pas analysés séance par séance, mais à partir de l'ensemble des réponses recueillies, permettant de dégager des tendances globales tout en respectant la diversité des contextes de formation.

Données globales 2025 (partie évaluation)

En 2025, les équipes de Respect Seniors ont formé **818 professionnels**, dont une majorité exerce en institution (643 participants), et **155 professionnels du secteur du domicile**.

Le dispositif d'évaluation a permis de recueillir **353 réponses individuelles**, couvrant **53 séances évaluées sur les 81 organisées**. Ce taux de participation constitue une base

d'analyse suffisamment solide, permettant d'identifier des tendances générales quant à la réception et à l'impact des formations proposées.

Ces données offrent ainsi un éclairage complémentaire aux statistiques d'activité présentées précédemment, en donnant accès au **ressenti direct des participants** et à la manière dont les formations sont perçues dans leur réalité professionnelle.

L'analyse suivante s'intéresse plus précisément à la **répartition des modules représentés dans les formulaires d'évaluation**, afin de contextualiser les résultats présentés dans les sections suivantes.

Répartition des contenus de formation dans les évaluations

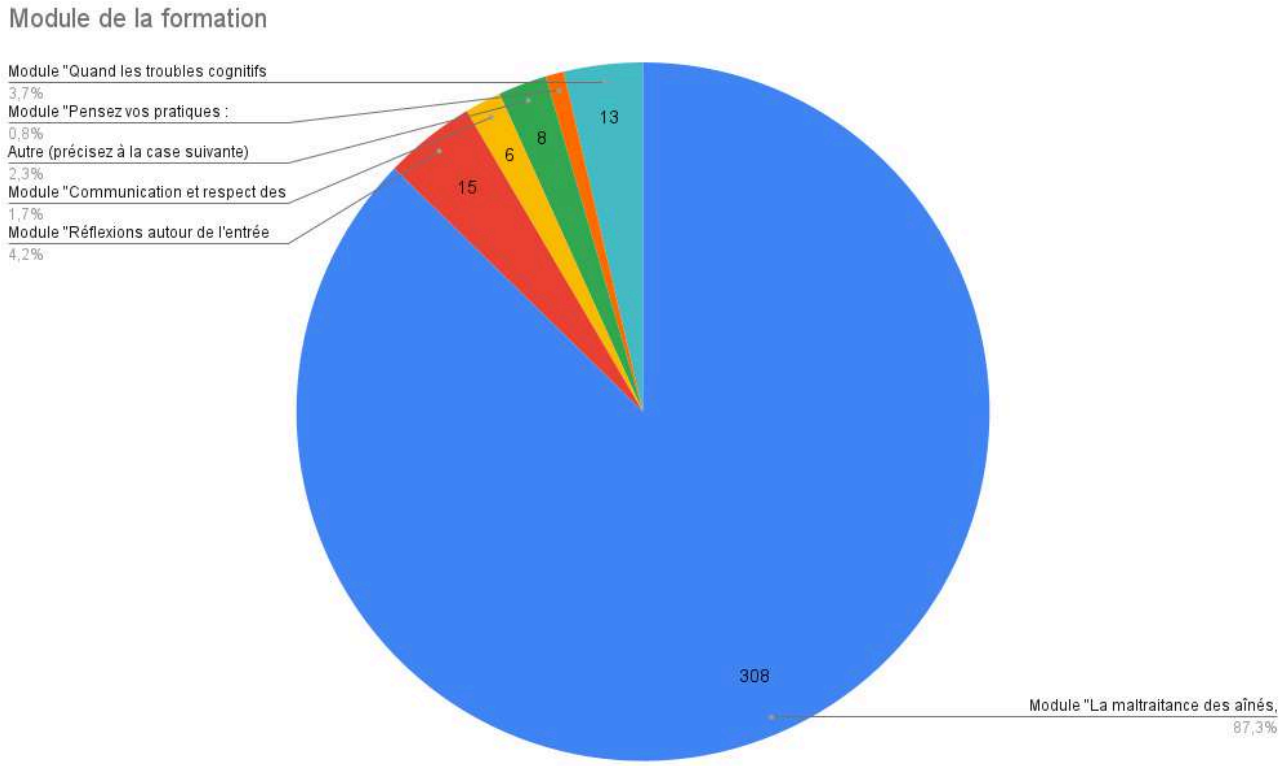
L'analyse des formulaires d'évaluation permet d'identifier les **thématiques de formation représentées parmi les répondants** et de mieux contextualiser les résultats présentés dans la suite du chapitre.

L'offre de formation a rencontré un écho particulièrement marqué autour du **module de base « La maltraitance des aînés, parlons-en ! »**, qui représente **308 réponses sur les 353 recueillies**, soit **87,25 % des formulaires complétés**. Cette forte représentation s'explique notamment par la place centrale de ce module dans le parcours formatif proposé par Respect Seniors : il constitue généralement la première formation suivie par les groupes et demeure, en volume, la formation la plus dispensée au cours de l'année (61 séances sur 81).

Les autres réponses se répartissent entre les modules complémentaires :

- **Entrée en maison de repos et maison de repos et de soins** : 15 répondants (4,25 %) ;
- **Troubles cognitifs** : 13 répondants (3,68 %) ;
- **Communication et respect des aînés** : 6 répondants (1,7 %) ;
- **Pe(a)nsez les pratiques** : 3 répondants (0,85 %) ;
- **Autres thématiques spécifiques** : 8 répondants (4,25 %).

La proportion importante de réponses liées au module de base reflète donc avant tout le fait qu'il s'agit du **module le plus souvent proposé**. Rapporté au nombre total de participants formés dans ce module en 2025 (1 078 personnes), le taux de réponse correspond à environ **28 % des participants**.



Profils des répondants

L'analyse des formulaires d'évaluation permet d'identifier les **domaines d'intervention des participants** ayant répondu au questionnaire et d'apporter un éclairage complémentaire sur les publics touchés par les formations.

Les réponses recueillies montrent une représentation majoritaire de professionnels issus du **secteur institutionnel**, avec **278 répondants**, soit **78,75 % des réponses**. Cette proportion s'inscrit dans la continuité des formations dispensées en 2025, dont une part importante était destinée aux équipes travaillant en institutions accueillant des aînés.

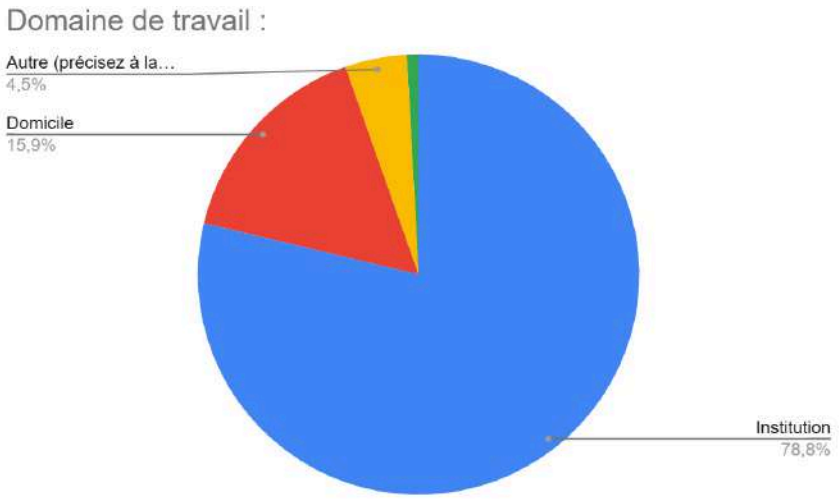
Le **secteur de l'aide et des soins à domicile** représente quant à lui **56 répondants**, soit **15,86 % des réponses**. Cette présence confirme l'intérêt croissant de ce public pour les actions de formation proposées, en particulier dans le cadre du focus développé en 2025 autour du secteur du domicile.

Par ailleurs, quelques participants exerçant en **milieu hospitalier** (3 répondants, soit 0,85 %) ainsi que **16 profils regroupés dans la catégorie "autres"** complètent la répartition observée. Parmi ces derniers, figurent notamment des professionnels rencontrés lors des actions liées au focus domicile, illustrant l'ouverture des formations à des secteurs connexes à l'accompagnement des aînés.

Mis en perspective avec les données globales de participation aux formations, ces résultats montrent que les professionnels du secteur institutionnel présentent un **taux de réponse**

d'environ 43 %, tandis que les taux observés pour les autres profils se situent légèrement en dessous, autour de **32 à 37 %** selon la répartition des catégories. Ces écarts doivent toutefois être interprétés avec prudence, les réponses reposant sur une participation volontaire et pouvant varier selon les contextes de formation.

La présence, bien que plus limitée, de profils issus du secteur hospitalier ou d'autres domaines d'intervention constitue néanmoins un indicateur intéressant pour l'analyse interne, témoignant d'un intérêt transversal pour les enjeux liés à la maltraitance des aînés au-delà des cadres d'intervention habituels.



L'analyse suivante porte sur les réponses à la question : **« Avez-vous déjà participé à une formation avec l'ASBL Respect Seniors ? »**.

Cette information permet de mieux situer le **profil des répondants** et de comprendre la composition de l'échantillon analysé. Elle constitue un élément de lecture important pour interpréter les résultats présentés par la suite, en distinguant les participants découvrant les formations de Respect Seniors de ceux ayant déjà participé à des actions antérieures. Cette distinction offre un éclairage complémentaire sur la manière dont les contenus sont perçus selon le degré de familiarité des participants avec l'Agence et ses interventions.



L'analyse des réponses à la question **« Avez-vous déjà participé à une formation avec l'ASBL Respect Seniors ? »** montre que **75,9 % des répondants** indiquent n'avoir jamais suivi de formation avec l'ASBL auparavant, tandis que **24,1 %** déclarent y avoir déjà participé.

Cette répartition apparaît cohérente au regard de la place importante occupée par le **module de base** dans les formations dispensées en 2025, celui-ci constituant généralement une première approche de la thématique pour les groupes rencontrés.

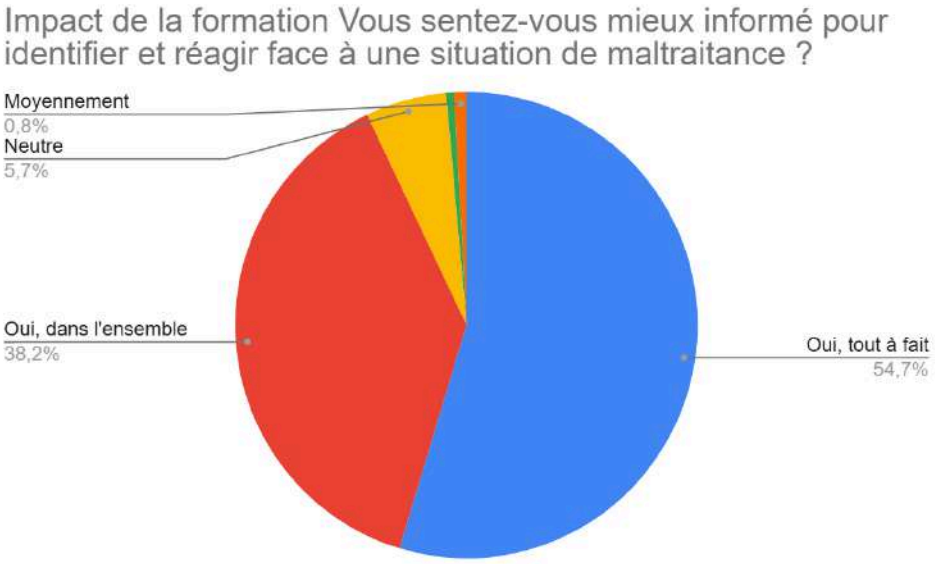
L'analyse des participants ayant répondu positivement apporte toutefois un éclairage complémentaire. Parmi les **85 personnes** ayant déjà suivi une formation avec Respect Seniors, **61 ont néanmoins participé à nouveau au module de base**. Cette situation peut s'expliquer de différentes manières : certaines personnes avaient auparavant participé à des actions de sensibilisation dont les contenus se rapprochent des formations actuelles, tandis que d'autres peuvent avoir souhaité réactualiser leurs connaissances.

Dans un contexte où la maltraitance des aînés constitue un **enjeu sociétal en constante évolution**, ces données soulignent l'importance de la **formation continue**, permettant aux professionnels de réinterroger régulièrement leurs pratiques et de maintenir une réflexion active autour de l'accompagnement des personnes âgées.

L'analyse suivante s'intéresse plus spécifiquement à l'**impact perçu des formations**.

Effets perçus des formations sur les pratiques professionnelles

Se sentir mieux informé pour identifier et réagir face à une situation de maltraitance.



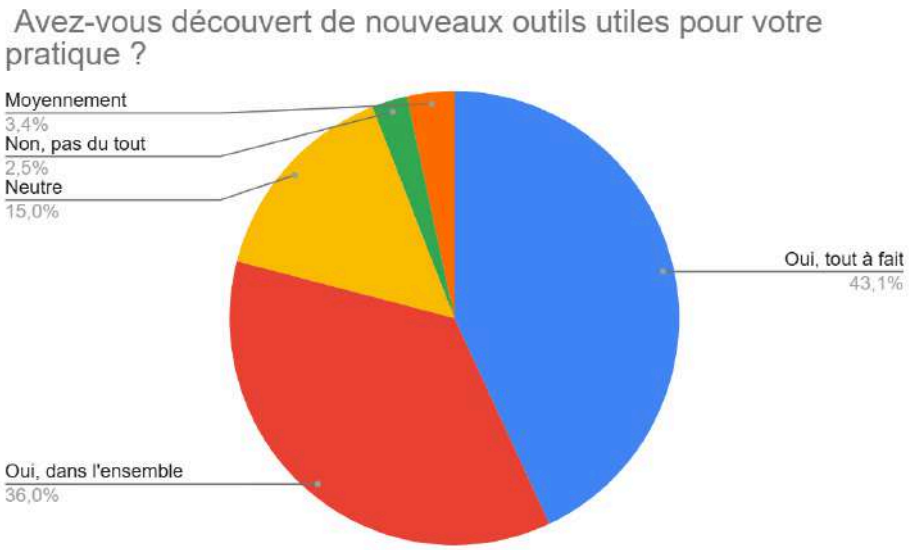
À la question **« Vous sentez-vous mieux informé pour identifier et réagir face à une situation de maltraitance ? »**, l'ensemble des réponses recueillies est largement positif.

Comme l'illustre le **graphique 92,9 % des répondants** indiquent se sentir mieux informés à l'issue de la formation (54,7 % « tout à fait » et 38,2 % « dans l'ensemble »).

Ces résultats montrent que les formations atteignent leur objectif formatif principal : **renforcer les connaissances et les repères professionnels nécessaires pour identifier une situation de maltraitance et envisager des modes de réaction adaptés**. Les participants expriment ainsi le sentiment d'être davantage outillés pour analyser des situations rencontrées dans leur pratique quotidienne.

Il s'agit ici d'un **impact perçu**, reflétant le ressenti des participants à l'issue de la formation, et non d'une mesure directe des changements effectifs de pratiques sur le terrain.

Découverte d'outils utiles pour la pratique professionnelle.

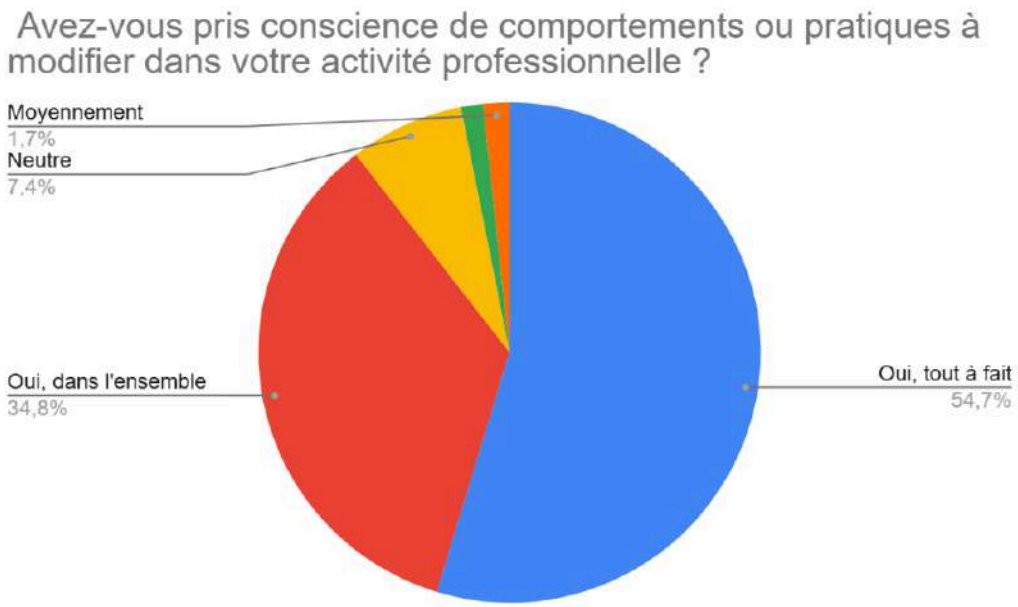


Une des questions suivantes porte sur la découverte de nouveaux outils mobilisables dans la pratique professionnelle ou bénévole. Les résultats présentés dans le **graphique** montrent que **79,1 % des répondants** estiment avoir découvert de nouveaux repères ou outils utiles (43,1 % « tout à fait » et 36 % « dans l'ensemble »).

Ces résultats confirment la dimension concrète des formations proposées, qui visent à traduire les apports théoriques en **repères pratiques directement mobilisables** dans les situations professionnelles. Une part plus limitée des participants adopte une position plus nuancée (15 % neutres et 3,4 % estimant l'apport moyen), ce qui peut notamment s'expliquer par l'expérience préalable de certains professionnels déjà familiarisés avec ces thématiques.

Dans l'ensemble, les réponses suggèrent que les formations contribuent à enrichir les ressources professionnelles des participants, en complément de leurs pratiques existantes.

Prise de conscience de pratiques ou comportements à ajuster.



À la question **« Avez-vous pris conscience de comportements ou pratiques à modifier dans votre activité professionnelle ? »**, une large majorité des répondants exprime une évolution dans leur réflexion professionnelle. Comme le montre le **graphique**, **89,5 % des participants** indiquent avoir pris conscience de points d'attention ou d'amélioration (54,7 % « tout à fait » et 34,8 % « dans l'ensemble »).

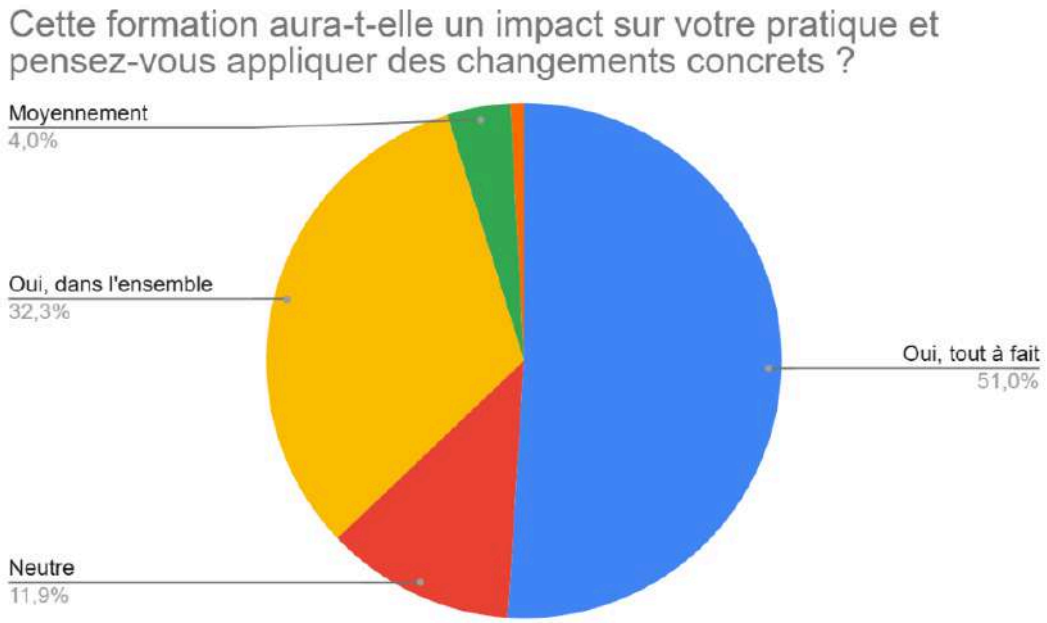
Ces résultats traduisent principalement un **temps de réflexion sur les pratiques professionnelles**, encouragé par les échanges, les vignettes cliniques et les mises en situation proposées durant les formations. Les participants sont amenés à questionner leur posture professionnelle, leur communication ou encore certaines habitudes de travail.

Les commentaires ouverts illustrent concrètement ces prises de conscience, plusieurs participants évoquent par exemple :

- « Modifier ma posture, mon langage, prendre plus le temps avec les personnes » ;
- « De nouvelles façons de m'adresser à des patients déments (les 10 commandements de la Ligue Alzheimer) ».

Ces retours montrent que les formations peuvent susciter une réflexion individuelle sur la manière d'accompagner les aînés, sans pour autant présumer de changements immédiats ou généralisés dans les pratiques.

Impact envisagé sur la pratique professionnelle



L'une des dernières questions porte sur la projection des participants quant à l'impact futur de la formation :

« Cette formation aura-t-elle un impact sur votre pratique et pensez-vous appliquer des changements concrets ? »

Comme l'illustre le **graphique**, **83,3 % des répondants** estiment que la formation aura un impact sur leur pratique professionnelle, dont **51 % répondent « tout à fait »** et **32,3 % « dans l'ensemble »**. Une part plus limitée adopte une position neutre (11,9 %) ou plus réservée (4 %).

Ces résultats traduisent principalement une **intention déclarée d'évolution des pratiques**, exprimée à l'issue de la formation. Les participants se projettent dans une adaptation possible de leur posture professionnelle, en lien avec les réflexions suscitées durant les échanges et les contenus abordés.

Les réponses ouvertes apportent un éclairage qualitatif intéressant sur cette dynamique. Plusieurs participants évoquent une **prise de conscience personnelle** et une volonté d'ajustement dans leur manière d'accompagner les aînés, notamment :

- « Être attentive que mes valeurs ne sont pas toujours les mêmes que mes patients et garder en tête que certaines maltraitances ne sont pas toujours intentionnelles » ;
- « Je réalise davantage que les stéréotypes sont ancrés en moi et j'aimerais m'en détacher » ;
- « Dans la manière d'être plus ouverte à mes patients sur mon intervention et leur lieu de vie » ;

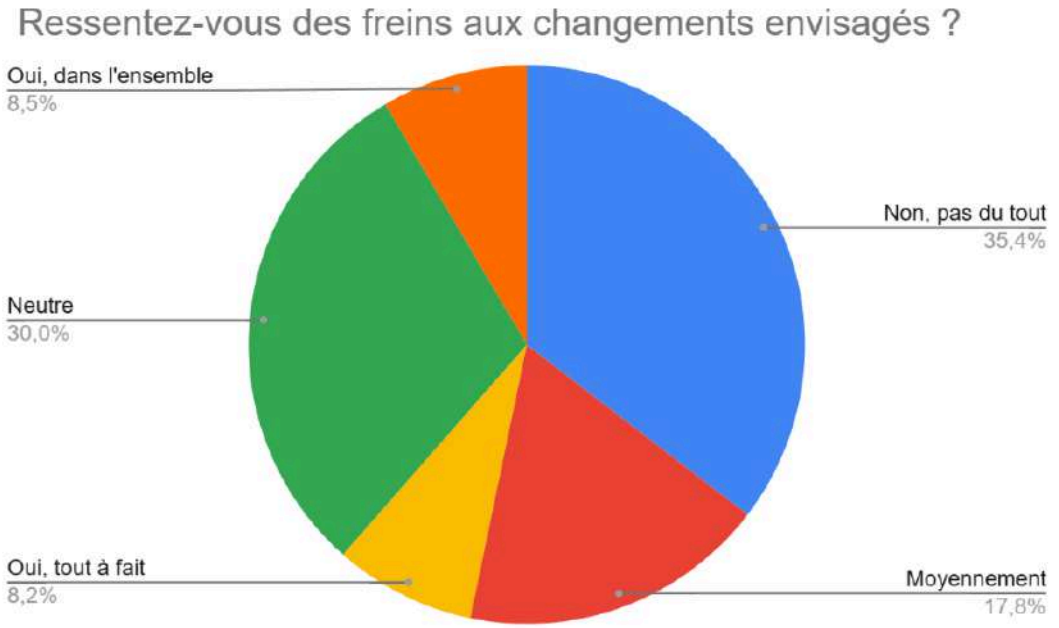
- « Remettre encore plus le bénéficiaire au centre de ses choix, plus de collaboration » ;
- « L'écoute envers le résident, prendre le temps de communiquer avant un acte (réveil, toilettes, soins) » ;
- « Faire attention à la maltraitance non intentionnelle, ça peut aller très vite dans l'optique de vouloir bien faire ».

Certains commentaires témoignent également d'une réflexion sur des gestes du quotidien, parfois réalisés avec une intention d'aide mais pouvant limiter l'autonomie de la personne : « Peut-être parfois en fais-je de trop ? Exemple : j'ouvre les crèmes pour aider… alors que la personne sait le faire ! »

Ces éléments illustrent que les formations suscitent à la fois des **pistes d'évolution concrètes dans les pratiques** et des **prises de conscience plus réflexives** concernant les représentations professionnelles, la communication ou la place accordée à l'aîné dans les décisions qui le concernent.

Il convient toutefois de rappeler que ces résultats reposent sur des **intentions exprimées par les participants** à l'issue de la formation. La mise en œuvre effective de ces changements dépend de nombreux facteurs liés aux contextes de travail, aux contraintes organisationnelles et aux réalités institutionnelles rencontrées sur le terrain. Les formations constituent ainsi un espace de réflexion et de sensibilisation, qui peut soutenir l'évolution des pratiques sans en garantir à lui seul la transformation.

Freins perçus aux changements envisagés et limites de mise en œuvre



La dernière question du questionnaire porte sur les éventuels freins rencontrés par les participants dans la mise en œuvre des changements envisagés à la suite de la formation :
« Ressentez-vous des freins aux changements envisagés ? »

Comme l'illustre le **graphique**, les réponses apparaissent plus nuancées que pour les questions précédentes. Si **35,4 % des répondants** indiquent ne ressentir **aucun frein**, une proportion importante exprime des réserves ou des incertitudes. Au total, **46,7 % des participants** identifient, à différents degrés, des difficultés potentielles dans l'application des changements envisagés, tandis que **30 %** adoptent une position neutre.

Ces résultats suggèrent que, si la formation peut soutenir une évolution des réflexions professionnelles, la mise en pratique dépend largement de réalités dépassant le cadre individuel. Le moment de réponse au questionnaire, généralement en fin de séance, peut également rendre difficile une projection immédiate dans les contraintes concrètes du terrain.

Les quelques commentaires recueillis illustrent cette complexité :

- « Il faut que j'adapte par rapport à mes patients. »
- « Pas facile de changer des idées bien ancrées. »
- « Les aides familiales doivent prendre distance, objectiver, éviter de recevoir des confidences qu'elles ne pourront pas utiliser pour agir. »

Ces retours montrent que les freins évoqués ne relèvent pas uniquement des professionnels eux-mêmes, mais aussi des contextes organisationnels, des habitudes de travail ou encore des représentations sociales liées au vieillissement et à la maltraitance des aînés. Les pratiques professionnelles évoluent ainsi dans un environnement composé de contraintes institutionnelles, relationnelles et sociétales sur lesquelles la formation seule ne peut agir directement.

Dans ce contexte, les résultats rappellent que le travail de prévention mené par Respect Seniors ne se limite pas à la transmission de connaissances. À travers ses actions de sensibilisation et de prévention (mission 2), l' Agence contribue également à faire évoluer les représentations et à rendre plus visible la problématique de la maltraitance des aînés dans la société. La formation constitue dès lors une étape parmi d'autres dans un processus plus large visant à soutenir l'évolution des pratiques et des mentalités.

L'identification de freins ne doit ainsi pas être interprétée comme une résistance au changement, mais plutôt comme le reflet des réalités professionnelles rencontrées sur le terrain. Elle souligne l'importance de maintenir des espaces réguliers de formation, d'échange et de réflexion, permettant aux professionnels de poursuivre ce travail dans la durée.

Mission 4

Le travail en réseau en quelques chiffres

En 2025, les équipes de Respect Seniors ont participé à **166 rencontres de réseau, de concertation et de partenariat** à travers l'ensemble du territoire wallon. Ces espaces d'échange ont permis de renforcer les collaborations entre acteurs de terrain, de soutenir la réflexion autour de situations complexes et de contribuer à une meilleure articulation des ressources disponibles au bénéfice des aînés.

Dans le cadre de cette dynamique, les antennes ont également poursuivi le déploiement des plateformes **« Respect & Vieillissement »**, avec l'organisation de **9 rencontres provinciales** réunissant au minimum **381 professionnels**. Ces espaces de concertation favorisent les échanges de pratiques, le développement des collaborations locales et la réflexion collective autour des enjeux liés à la maltraitance, à la bientraitance et au respect des droits des aînés. Les plateformes prévues dans le Hainaut ont quant à elles été organisées au début de l'année 2026.

Au-delà des rencontres de terrain, les équipes ont contribué à la diffusion des connaissances en participant à **six publications professionnelles et spécialisées** en 2025. Ces collaborations permettent de valoriser l'expertise développée par Respect Seniors et de nourrir les réflexions professionnelles autour du vieillissement, de l'âgisme et de la maltraitance des aînés. Plusieurs contributions réalisées en 2025 feront également l'objet de publications au cours de l'année 2026.

SOUTIEN AUX MISSIONS

Dans le cadre de l'accompagnement des situations complexes de maltraitance envers les aînés et les activités de prévention, il est essentiel que les intervenants psychosociaux disposent de divers moyens de soutien pour enrichir leur pratique et assurer un accompagnement adapté à chaque situation unique.

En combinant ces divers moyens de soutien, les intervenants psychosociaux sont mieux équipés pour faire face à la complexité des situations de maltraitance, assurant ainsi un accompagnement réfléchi et adapté à chaque contexte particulier.



Parmi ces moyens, on retrouve notamment :

Formations continues

Les membres de l'équipe suivent des formations répondant tantôt aux besoins de l'Agence, tantôt aux besoins respectifs de chaque intervenant en lien avec sa pratique de terrain.

Les formations favorisent l'enrichissement des pratiques et permettent d'outiller les intervenants dans différents aspects du travail.

Ces formations font l'objet d'un retour collectif en réunion d'équipe et permettent à chacun de bénéficier des apprentissages acquis par ses collègues. Ces retours collectifs offrent également l'occasion d'échanger sur la manière d'intégrer ces nouvelles compétences dans l'accompagnement des situations de maltraitance.

En mutualisant les apports des formations, l'équipe renforce sa cohérence méthodologique et adapte ses interventions aux évolutions du terrain. Ce processus d'apprentissage continu contribue ainsi à améliorer la qualité du service et à soutenir les intervenants dans la complexité de leur mission.

Réunions cliniques

Les réunions cliniques, animées par la coordination, 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 de l'Outil En Mains, du photogramme, etc.). Elles ont lieu une fois par mois.

Ces réunions jouent un rôle essentiel dans l'accompagnement des situations de maltraitance complexes. Elles permettent d'assurer une analyse collective des situations, d'échanger les points de vue et expertise, et ainsi d'éviter l'isolement des intervenants face à des cas difficiles. Elles garantissent également une cohérence méthodologique au sein de l'équipe, en harmonisant les pratiques et en favorisant une réflexion commune sur les stratégies d'intervention. De plus, elles offrent un espace de soutien aux professionnels confrontés à des dilemmes éthiques ou à des situations émotionnellement éprouvantes. En partageant leurs expériences et en bénéficiant du regard de leurs pairs, les intervenants peuvent ajuster leur posture, affiner leur analyse et renforcer leur capacité d'action face aux enjeux de la maltraitance.

Les réunions cliniques sont aussi l'occasion de faire le point sur les thématiques ou services que les intervenants souhaitent approfondir. Aborder certaines thématiques en réunion clinique permet aux intervenants de mieux comprendre certains enjeux récurrents ou émergents dans l'accompagnement des situations de maltraitance. Ces échanges offrent un cadre propice à la montée en compétence de l'équipe en approfondissant des sujets spécifiques, qu'il s'agisse de l'évolution des pratiques professionnelles, des nouvelles ressources disponibles ou des défis liés à un contexte sociétal en mutation.

En travaillant sur des thématiques précises (telles que les notions de bientraitance, le concept d'âgisme, réflexions sur nos pratiques psychosociales, etc.), les intervenants peuvent affiner leurs outils d'analyse et leurs méthodologies d'intervention. Cela favorise également une meilleure connaissance des services partenaires et des dispositifs existants, facilitant ainsi l'orientation et la coordination des prises en charge.

Ces temps de réflexion collective permettent également d'identifier des besoins en formation et d'adapter les pratiques aux réalités du terrain. En partageant leurs expériences et leurs questionnements autour de sujets communs, les intervenants renforcent leur posture professionnelle et garantissent un accompagnement toujours plus pertinent et adapté aux besoins des personnes concernées.

Supervisions cliniques

Ces moments jouent un rôle essentiel dans l'accompagnement des situations de maltraitance complexes. Ils ont lieu de manière régulière tous les deux mois. Ces rencontres permettent d'échanger les points de vue et d'assurer une analyse collective des situations. De plus, elles offrent un espace de soutien aux professionnels confrontés à des dilemmes éthiques ou à des situations émotionnellement éprouvantes. En partageant leurs expériences et en bénéficiant du regard de leurs pairs, les intervenants peuvent ajuster leur posture, affiner leur analyse et renforcer leur capacité d'action face aux enjeux de la maltraitance.

Regards croisés

Le travail en regards croisés est un dispositif interne visant à offrir aux intervenants psychosociaux un espace de réflexion sur leurs interventions. Il peut s'effectuer avec un binôme, la coordination ou la direction, selon la nature de la demande et les enjeux impliqués. Ce mode de fonctionnement garantit la continuité du service, réduit la charge émotionnelle des intervenants et améliore la qualité du travail en apportant des perspectives variées et en validant les choix d'action.

Essentiel dans l'accompagnement des situations de maltraitance, qui sont souvent complexes, le regard croisé favorise une approche concertée et réfléchie. Ces échanges permettent d'analyser les situations, de partager les questionnements et difficultés rencontrés, et d'identifier les défis spécifiques pour élaborer des stratégies adaptées. Par ailleurs, ils contribuent au développement professionnel des intervenants et au maintien d'une posture éthique dans leur pratique.

L’outil EN MAINS Respect Seniors

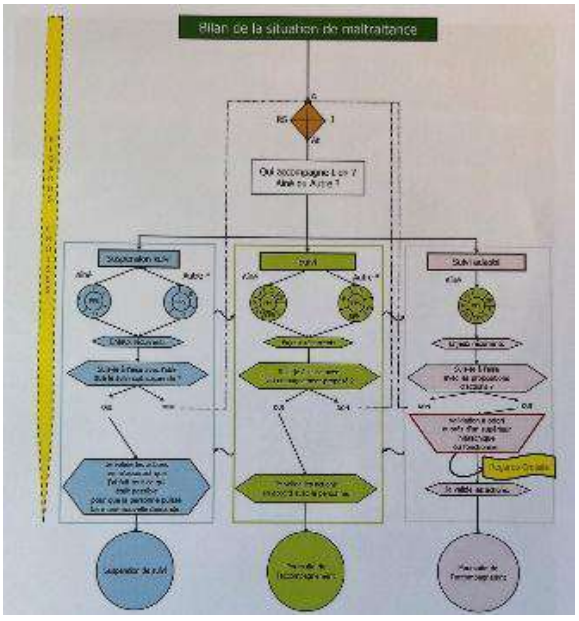
L’outil **En MAINS Respect Seniors** est un cadre de réflexion destiné aux intervenants psychosociaux confrontés à des situations de maltraitance envers les aînés. Il vise à soutenir une analyse éthique, structurée et évolutive, centrée sur la personne âgée et respectueuse de ses valeurs, de son autonomie et de son rythme. L’outil repose sur un **arbre de réflexion** qui guide l’intervenant à travers différentes étapes : le bilan global de la situation, l’analyse de la demande et l’identification des enjeux éthiques.

Il intègre une lecture **systémique** de la situation, prenant en compte les dimensions psychologiques, sociales, médicales, relationnelles et juridiques. Un élément central est le **questionnement des triangles de l’éthique** (Aîné – Intervenant – Respect Seniors, et le cas échéant l’Autre), permettant d’identifier tensions, conflits de valeurs et zones de tension.

L’outil invite l’intervenant à clarifier **qui est accompagné** (l’aîné ou un tiers) et à choisir un **scénario d’intervention** : suivi, suspension de suivi ou suivi adapté. Ces scénarios ne sont ni figés ni décisionnels, mais s’inscrivent dans un **processus itératif** pouvant évoluer au fil de la situation.

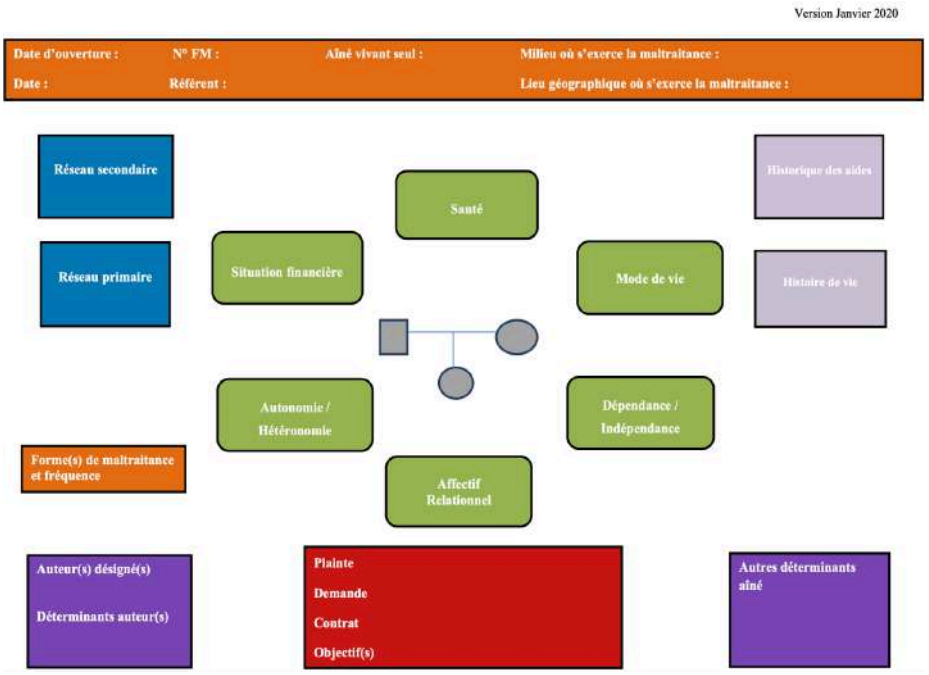
Le **suivi adapté** est mobilisé lorsque survient un dilemme éthique entre respect de la volonté de l’aîné et protection de son intégrité, nécessitant alors un travail en **regards croisés**. Tout au long du processus, l’outil encourage le questionnement plutôt que la recherche de réponses immédiates, et reconnaît l’impact émotionnel et les limites professionnelles de l’intervenant.

En MAINS constitue ainsi un **outil de soutien à la pratique**, favorisant une posture réflexive, éthique et cohérente avec les missions de Respect Seniors, plutôt qu’un guide de solutions toutes faites.



Le bilan de la situation

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



Le triangle éthique de Respect Seniors

Le **triangle éthique** est un outil central de l'accompagnement psychosocial des situations de maltraitance envers les aînés. Il permet de structurer la réflexion dès l'analyse de la demande, en particulier lorsque les situations sont complexes, récurrentes ou chargées émotionnellement. Ce triangle est composé de trois sommets indissociables : **l'aîné**, **l'intervenant psychosocial** et **Respect Seniors** en tant qu'institution.

Il rappelle que toute intervention s'inscrit dans un **cadre professionnel** et ne peut être pensée comme une relation uniquement bilatérale entre un intervenant et une personne accompagnée. L'aîné y occupe une place centrale, en tant que sujet porteur d'une histoire, d'une volonté, de valeurs, d'un rythme et de capacités variables.

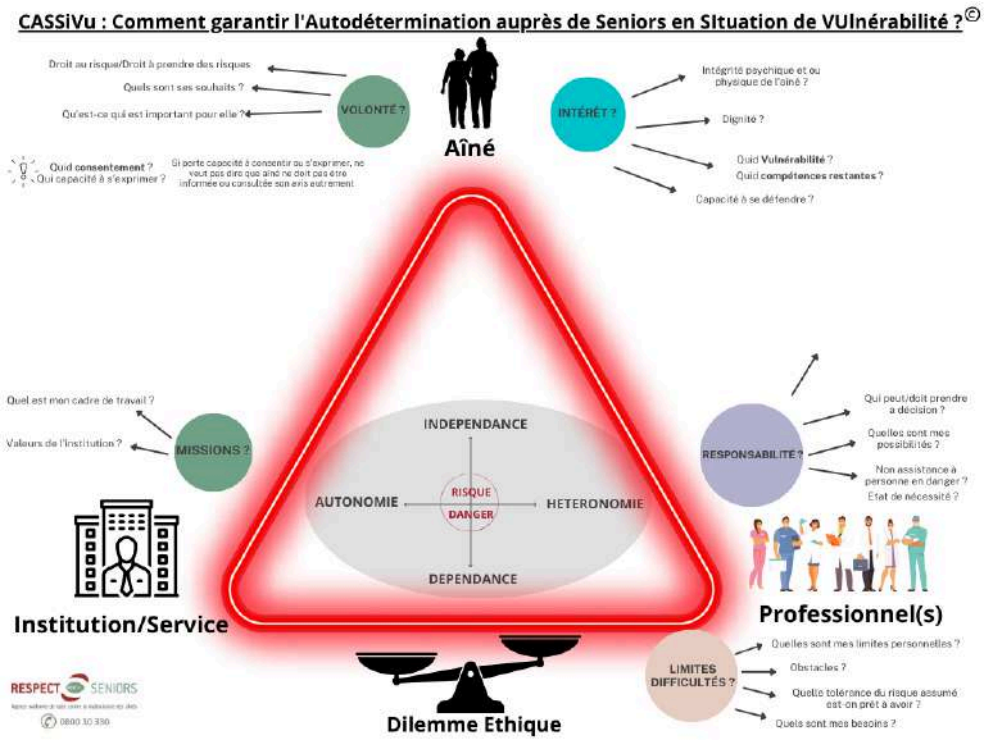
Le triangle invite à prendre en compte ses souhaits, son consentement, sa perception de la situation et son autodétermination, même lorsqu'il se trouve en situation de vulnérabilité. Le sommet « intervenant » reconnaît que le professionnel n'est pas neutre : ses valeurs, ses émotions, ses limites et son vécu influencent l'accompagnement.

Le sommet « Respect Seniors » représente le cadre institutionnel, les missions, les valeurs, la méthodologie et les limites légales et déontologiques de l'intervention. Le triangle permet ainsi de vérifier en permanence la **cohérence entre la demande de l'aîné, les pratiques de l'intervenant et le cadre institutionnel**.

Il aide à identifier où se situent les tensions : dans un sommet fragilisé (émotion, peur, surcharge, perte de sens) ou sur un des côtés du triangle, c'est-à-dire dans le contrat relationnel. Lorsqu'un déséquilibre apparaît, l'outil invite à retravailler le cadre, la demande, les objectifs ou la posture professionnelle.

Dans les situations de maltraitance, le triangle est particulièrement précieux pour penser les **dilemmes éthiques** entre respect de l'autonomie, protection, sécurité et droit au risque. Il permet de sortir d'une logique de décision rapide pour entrer dans une **réflexion éthique argumentée**, où aucune valeur ne s'impose automatiquement.

Le triangle rappelle enfin que certaines situations nécessitent l'ajout d'un **triangle complémentaire** (avec un proche ou un professionnel), sans jamais perdre de vue l'aîné comme référence centrale. Il constitue ainsi un **outil de régulation**, de sécurisation et de légitimation de l'accompagnement, au service d'une pratique respectueuse, réfléchie et ajustée à la complexité des situations de maltraitance.



Soutien juridique par Droits Quotidiens

Depuis juillet 2024, Respect Seniors collabore étroitement avec l'ASBL Droits Quotidiens afin d'apporter un éclairage juridique précis dans ses accompagnements. Lorsqu'une question d'ordre légal se pose, nos intervenants peuvent solliciter l'expertise de Droits Quotidiens pour ajuster leur accompagnement et mieux répondre aux besoins des personnes âgées et de leur entourage. De nombreuses situations nécessitent un regard juridique, car elles sont souvent complexes et impliquent des enjeux liés aux droits des personnes, à leur autonomie et à leur protection.

Ces dimensions juridiques s'entrelacent fréquemment avec des questionnements éthiques, rendant l'accompagnement d'autant plus délicat.

Grâce à cet abonnement, nous renforçons notre mission d'information et de soutien en intégrant une approche juridique accessible et adaptée aux réalités du terrain.

Participations à des colloques, séminaires, etc.

Les travailleurs de Respect Seniors participent régulièrement à des colloques, conférences et formations afin de renforcer leurs compétences et d'adapter leurs pratiques aux évolutions du secteur. Ces événements sont aussi des occasions précieuses de tisser des liens avec d'autres acteurs, favorisant ainsi le partage d'expériences et la collaboration en réseau.

Groupes de travail internes

Ces groupes permettent aux intervenants d'approfondir des sujets spécifiques liés à la maltraitance des aînés, d'échanger des connaissances et de co-construire des outils ou des méthodologies innovantes. Cette collaboration renforce la cohésion d'équipe et l'efficacité des interventions.

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

A titre indicatif, citons par exemple les groupes de travail suivants :

- Boîte à outils de l'intervenant psychosocial ;
- Maintien et adaptation de la base de données psychosociale ;
- Accompagnement des "auteurs" ;

- Création d'un outil de détection de situation de maltraitance ;
- Création d'un podcast dans le cadre de la journée du 1er octobre 2025 ;
- Organisation d'un ciné-débat dans le cadre de la journée du 10 décembre 2025 ;
- Organisation d'un colloque dans le cadre du 1er octobre 2026 ;
- Organisation d'une marche adeps dans le cadre du 15 juin 2026 ;

Analyse de la demande

L'analyse de la demande constitue une étape clef dans la mise en place des actions de prévention menées par Respect Seniors.

En effet, avant d'intervenir, il s'agit d'écouter, de comprendre et de cerner la situation, le contexte, les besoins mais également la capacité du demandeur à s'investir dans une démarche de prévention de la maltraitance. Ce temps d'analyse est nécessaire, il permet une approche de prévention efficace et adaptée au contexte de chaque partenaire.

Mener une action de prévention efficace suppose bien plus que de « répondre à une demande ». Cette étape d'analyse permet, de manière non exhaustive :

- De vérifier que les conditions préalables à notre venue soient remplies (ex : pas de difficulté de management majeure)
- D'identifier les besoins explicites et implicites du demandeur, au-delà de la formulation initiale.
- De comprendre les volontés de changement et les leviers mobilisables dans l'équipe ou le groupe concerné.
- D'anticiper les freins possibles au changement, qu'ils soient organisationnels ou individuels.
- D'éviter toute instrumentalisation de Respect Seniors, notamment lorsque des institutions sollicitent une intervention pour répondre à des tensions internes ou à des obligations externes, sans réelle volonté d'évolution.
- Lorsque c'est possible et justifié, d'établir des objectifs clairs et mesurables
- D'ajuster la proposition d'activité (formation, sensibilisation, atelier, ciné-débat,...) afin qu'elle réponde réellement aux enjeux identifiés (possibilité de projets "sur mesure").

Cette approche garantit que nos actions reposent sur des valeurs éthiques et participatives, pour qu'elles assurent leur pertinence et leur impact à long terme.

Concrètement, l'analyse de la demande débute généralement par un premier contact, souvent par téléphone, parfois en présentiel lorsqu'une rencontre s'avère nécessaire. Ce

temps d'échange a pour ambition de permettre un dialogue ouvert. Idéalement, dans les institutions, il se déroule avec au moins un membre de l'équipe hiérarchique afin d'assurer que la demande soit soutenue à tous les niveaux.

Lors de cette étape, plusieurs dimensions peuvent être explorées :

- Le contexte global de la demande (quoi, pourquoi, pour qui).
- Les motivations exprimées et les attentes vis-à-vis de Respect Seniors.
- Les dynamiques internes : cohésion d'équipe, communication, positionnement de la direction.
- Les contraintes pratiques : calendrier, lieu, composition du public, durée souhaitée.

À partir de cette analyse, Respect Seniors élabore une proposition d'intervention. L'objectif n'est pas seulement de « faire une activité », mais d'accompagner chaque partenaire dans un processus continu de réflexion, de responsabilisation et de transformation des pratiques en matière de lutte contre la maltraitance des aînés.

Formulaire d'évaluations

Dans le cadre de la mission 3, consacrée à la formation des professionnels, Respect Seniors accorde une attention particulière à l'évaluation systématique de ses actions. À l'issue de chaque formation, un formulaire d'évaluation est proposé aux participants afin de recueillir leur retour sur les contenus, les modalités pédagogiques et la pertinence des apports au regard de leur pratique professionnelle.

Cette démarche s'inscrit dans une volonté d'amélioration continue. Les retours recueillis permettent d'ajuster les contenus, de faire évoluer les outils pédagogiques et de mieux répondre aux réalités de terrain rencontrées par les professionnels. Ils constituent également un levier essentiel pour identifier les besoins émergents et adapter l'offre de formation en conséquence.

Au-delà de la qualité des formations, ces évaluations contribuent à mesurer leur impact, notamment en termes de compréhension des enjeux liés à la maltraitance, d'évolution des pratiques et de renforcement des capacités d'analyse des situations complexes. Elles soutiennent ainsi le développement d'interventions toujours plus pertinentes, en lien étroit avec les besoins des professionnels et des publics accompagnés.

Enfin, cette démarche participative valorise la parole des participants et renforce la co-construction des actions de prévention, dans une logique d'apprentissage partagé et d'amélioration continue au service de la bientraitance des aînés.

COMMUNICATION EXTERNE : informer, sensibiliser et orienter

La **communication externe** constitue un levier essentiel dans la lutte contre la maltraitance des aînés. Ce chapitre présente les actions menées par Respect Seniors afin de rendre cette problématique plus visible, de sensibiliser le grand public et les professionnels, et de faciliter l'accès à l'aide.

Si les **activités de sensibilisation** et le nombre de personnes rencontrées représentent des indicateurs concrets de cette communication, ils n'en constituent toutefois qu'une partie. En effet, la maltraitance des aînés est un phénomène sociétal qui concerne chacun et chacune, qu'il s'agisse de personnes directement concernées, de proches ou de témoins. Dans ce contexte, il apparaît essentiel de développer une **stratégie de communication globale**, capable de toucher différents publics et de favoriser une meilleure compréhension des enjeux.

Cette stratégie vise également à renforcer la **visibilité du service**, notamment en faisant connaître son existence, ses missions et son numéro d'appel, afin de permettre aux personnes concernées de trouver un soutien adapté.

Dans cette perspective, Respect Seniors s'inscrit dans une **démarche de communication multicanale**, fondée sur la complémentarité des supports. L'objectif est de rendre l'information accessible en la diffusant à travers différents canaux, en fonction des publics visés et des usages, tout en veillant à une utilisation cohérente et efficiente des moyens disponibles. Les contenus sont ainsi pensés de manière cohérente et articulée : les informations développées sur le site internet peuvent être relayées via les réseaux sociaux ou par courrier électronique, afin d'en renforcer la portée et l'accessibilité.

Cette approche permet d'élargir la diffusion des messages, tout en posant un enjeu important : celui de transformer la visibilité en **recours effectif au service**, notamment via la ligne téléphonique. À ce titre, une attention particulière est portée à la manière dont les contenus diffusés peuvent favoriser le passage à l'action.

Le **site internet** constitue le principal portail d'information, offrant des contenus accessibles sur la maltraitance des aînés ainsi que des données d'utilisation permettant d'en mesurer la fréquentation. Les **réseaux sociaux** viennent relayer ces informations et toucher des publics variés, tant du côté des aînés que des professionnels.

Par ailleurs, la présence dans les **médias et la presse** s'inscrit dans un paysage en évolution. La médiatisation des questions liées au vieillissement et à la maltraitance des aînés a connu des transformations, tout en restant dépendante des priorités éditoriales et de l'actualité.

Dans ce contexte, les opportunités de visibilité nécessitent d'être saisies et entretenues, afin de contribuer à inscrire durablement ces enjeux dans l'espace public.

Enfin, d'autres supports, tels que les **documents d'information** et les **objets de sensibilisation**, participent également à cette visibilité. Bien que plus difficiles à quantifier, ils jouent un rôle important dans la diffusion des messages et dans la mise en avant du numéro d'appel du service.

Le site internet : un portail d'information en évolution

L'année 2024 a été marquée par la mise en ligne de la nouvelle mouture du site internet de Respect Seniors. Cette version, pensée comme un outil plus dynamique et accessible, visait à faciliter la mise à jour régulière des contenus et à améliorer l'accès à l'information.

En 2025, le travail s'est poursuivi à travers une **analyse de la fréquentation et des usages du site**, notamment via les outils de mesure d'audience. Cette démarche a permis d'observer les comportements de navigation et d'adapter progressivement les contenus proposés, en fonction des besoins identifiés.

La **page d'accueil** reste conçue comme une vitrine du site. Elle offre un aperçu des actualités, des événements à venir, ainsi que des informations essentielles relatives à la permanence téléphonique. Elle permet également de présenter les missions du service et d'orienter rapidement les visiteurs vers les contenus recherchés.

Le site s'articule autour de plusieurs types de pages informatives.
Une première section, dédiée à la **maltraitance**, propose des contenus permettant de mieux comprendre le phénomène dans ses différentes dimensions. Elle aborde notamment la définition et les formes de maltraitance, les chiffres récents, l'ampleur du phénomène, les réalités vécues au domicile et en institution, ainsi que les facteurs de risque et les conséquences. Elle intègre également des entrées adaptées aux différentes situations rencontrées, telles que : *« Suis-je victime de maltraitance ? »*, *« Ai-je un comportement maltraitant ? »*, *« Suis-je témoin de maltraitance ? »* ou encore *« Je suis un professionnel »*, afin de faciliter l'identification et l'orientation des visiteurs.

Une seconde section, intitulée **« Le saviez-vous ? »**, aborde différentes thématiques en lien avec le vieillissement et la maltraitance des aînés, telles que l'âgisme, l'intimité, le droit au risque, ou encore des temps forts comme le 15 juin (Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées) et le 1er octobre (Journée internationale des aînés).

Par ailleurs, le site propose des contenus liés à l'actualité du service, avec la mise en ligne d'articles et la valorisation des événements. En complément des informations courantes, des contenus rédactionnels plus approfondis sont également développés afin d'apporter un éclairage spécifique sur certaines thématiques en lien avec la maltraitance des aînés. En

2025, une dizaine de publications ont ainsi été mises en ligne, contribuant à alimenter régulièrement le site et à soutenir les actions de sensibilisation.

Dans une logique de complémentarité des canaux, une stratégie de diffusion a également été testée, en articulation avec les réseaux sociaux — et en particulier Facebook — afin de renforcer la visibilité des contenus et d'encourager la fréquentation du site internet.

Enfin, certaines pages sont plus spécifiquement destinées aux professionnels. La page **prévention** permet de consulter le catalogue de prévention de l'Agence et d'introduire des demandes en ligne via un formulaire dédié. En 2025, une nouvelle page intitulée **« Formez-vous »** a été développée à destination des professionnels de l'aide et des soins à domicile, mettant en avant les activités formatives proposées par Respect Seniors.

Le site internet permet également de télécharger différents documents, tels que les rapports d'activités, les brochures d'information et de sensibilisation, ainsi que certaines parutions dans la presse.

Analyse des données de fréquentation (Google Analytics)

L'année 2024 constituait la première année complète d'utilisation de la nouvelle version du site internet, combinée à la mise en place de l'outil **Google Analytics 4 (GA4)**. Cette évolution permet désormais de disposer de données plus fiables et comparables dans le temps, afin d'analyser la fréquentation du site et d'adapter les contenus proposés.

Sauf mention contraire, les données présentées portent sur la période du **1er janvier au 31 décembre**, permettant une lecture annuelle cohérente.

Il convient toutefois de préciser que certaines données peuvent être influencées par des facteurs techniques et réglementaires, notamment liés au **RGPD**, à l'utilisation de bloqueurs de cookies ou encore de **VPN**, pouvant limiter ou altérer la collecte d'informations.

Acquisition des utilisateurs

En 2025, le site internet a enregistré **21 444 nouveaux utilisateurs**, contre **11 120 utilisateurs en 2024** (**8 666 en 2023, 9 828 en 2022, 8 818 en 2021 et 7 994 en 2020**). Cette évolution traduit une **augmentation particulièrement significative de la fréquentation**, s'inscrivant dans une tendance de croissance amorcée ces dernières années et renforcée par la mise en ligne de la nouvelle mouture du site internet.

Ces résultats marquent également le franchissement de deux seuils symboliques : celui des **20 000 utilisateurs annuels** et des **15 000 utilisateurs belges**, objectifs qui avaient été identifiés comme des axes d'amélioration.

Il est important de souligner que le recours à l'indicateur de **nouveaux utilisateurs** permet d'estimer le nombre de visiteurs distincts, offrant ainsi une lecture plus précise de l'élargissement de l'audience.

Une attention particulière est portée à l'origine géographique des utilisateurs, afin de s'assurer que la fréquentation du site reflète le public cible du service.
En 2025, **16 354 utilisateurs belges** ont été comptabilisés, soit **76,2 %** du total, contre **9 278 utilisateurs en 2024 (83,43 %)**, **75,65 % en 2023** et **70,03 % en 2022**.

Si la proportion d'utilisateurs belges est en légère diminution en 2025, celle-ci s'explique par une **ouverture plus large de l'audience**, dans un contexte d'augmentation globale du nombre de visiteurs.

Évolution mensuelle de la fréquentation

L'analyse mensuelle des utilisateurs permet d'observer la régularité de la fréquentation du site et d'identifier certaines périodes de plus forte activité.

En comparaison avec 2024, une augmentation est observée sur l'ensemble des mois de l'année 2025. À titre d'exemple, le mois de janvier passe de **552 utilisateurs en 2024 à 814 en 2025**, tandis que le mois d'octobre enregistre une progression particulièrement marquée, passant de **988 à 2 160 utilisateurs**. De manière générale, les mois de mars à juin ainsi que la période automnale témoignent d'une fréquentation soutenue.

Ces données doivent être interprétées avec prudence, dans la mesure où un même utilisateur peut consulter le site à plusieurs reprises au cours de l'année. Elles permettent néanmoins de dégager des tendances d'usage et de mieux comprendre les dynamiques de fréquentation.

Tableau 18 : Évolution mensuelle de la fréquentation sur les années 2024 et 2025 (sources : Google Analytics)

Mois	2024 (utilisateurs)	2025 (utilisateurs)
Janvier	552	814
Février	943	1136
Mars	1024	1618
Avril	1084	1654
Mai	933	1359

Juin	599	1818
Juillet	444	736
Août	519	997
Septembre	736	1414
Octobre	988	2160
Novembre	765	2128
Décembre	1186	1672

En moyenne, le site enregistre **814 utilisateurs mensuels en 2024**, contre **1 459 utilisateurs mensuels en 2025**, traduisant une progression significative de l'audience sur l'ensemble de l'année.

Cette évolution confirme une **augmentation régulière de la fréquentation du site internet**, au-delà de variations ponctuelles, et met en évidence l'impact des actions de communication menées au cours de l'année.

Répartition géographique des utilisateurs

Tableau 19 : Répartition des utilisateurs en fonction des 10 premières villes francophones belges sur les années 2024 et 2025 (sources : Google Analytics)

Villes	**2024 (utilisateurs)**	**2025 (utilisateurs)**
Non identifié	997	2427
Bruxelles	1 629	1781
Charleroi	592	1422
Liège	558	1354
Namur	458	734
Mons	233	394
Tournai	192	331
Verviers	103	248
La Louvière	126	243

Ottignies Louvain-la-Neuve	109	238
Seraing	104	161

La majorité des utilisateurs provient de Belgique, avec une présence marquée dans les principales villes francophones.

En 2025, les principales villes identifiées sont **Bruxelles (1 781 utilisateurs)**, suivie de **Charleroi (1 422)**, **Liège (1 354)** et **Namur (734)**. Ces données s'inscrivent dans la continuité de 2024, où Bruxelles (1 629), Charleroi (592) et Liège (558) figuraient déjà parmi les villes les plus représentées, avec toutefois une augmentation notable des volumes.

Comme l'année précédente, certaines zones géographiques, notamment en Province du Luxembourg, restent moins représentées. Les villes de **Marche-en-Famenne (130 utilisateurs)** et **Arlon (126 utilisateurs)** apparaissent respectivement en 26e et 27e position, bien qu'une progression soit observée par rapport à 2024 (61 pour Marche-en-Famenne et 67 pour Arlon).

Ces évolutions peuvent notamment s'expliquer par le développement de stratégies de communication ciblées, en particulier via les réseaux sociaux, permettant de toucher des publics localisés et de favoriser leur redirection vers le site internet.

Profil des utilisateurs

Les données disponibles indiquent une majorité d'utilisatrices, avec **73,7 % de femmes** (4 663) contre **26,3 % d'hommes** (1 663), tendance déjà observée en 2024.

Concernant l'âge, une part importante des utilisateurs appartient aux tranches d'âge les plus élevées, ce qui correspond au public cible du service. En 2025, **2 467 utilisateurs ont 65 ans et plus**, contre **1 279 en 2024**, et **1 548 utilisateurs ont entre 55 et 64 ans**, contre **962 en 2024**. Une part importante des données reste toutefois non renseignée (**15 635 utilisateurs**).

<u>Tableau 20</u> : Répartition des utilisateurs en fonction de leur tranche d'âge sur les années 2024-2025 (sources : Google Analytics)

Tranches d'âge	**2024 (utilisateurs)**	**2025 (utilisateurs)**
Inconnu	7 556	15 635
65 ans et plus	1 279	2 467
55-64 ans	962	1 548

45-54 ans	651	1 066
25-34 ans	481	690
35-44 ans	394	496
18-24 ans	84	115

Comportements de navigation

En 2025, la **durée moyenne d'engagement** des utilisateurs belges s'élève à **1 minute 13**, contre **1 minute 35** en 2024.

Cette diminution peut s'interpréter de différentes manières. Elle peut refléter un accès plus rapide à l'information recherchée, mais également une diversification des profils d'utilisateurs, avec une attention potentiellement plus brève. Cette évolution devra être analysée dans la durée afin d'en affiner l'interprétation.

Canaux d'acquisition

Tableau 21 : Répartition des utilisateurs en fonction de leur canal d'acquisition sur l'année 2025 (sources : Google Analytics)

Canal d'acquisition	Nombre d'utilisateurs	Répartition sur le total	Durée d'engagement moyenne par utilisateur
Moteurs de recherche	8 089	51,95%	1 min 47
Direction via l'adresse URL	4 880	18,65%	2 min 17
Réseaux sociaux	3 867	17,43%	14 sec
Annonces payantes réseaux sociaux	3 766	17,43%	8 sec
Référencement	918	4,24%	2 min 49
Annonces payantes autres	80	0,37%	6 sec
Non assigné	28	0,13%	26 sec

Les utilisateurs accèdent au site internet via différents canaux, dont la répartition a évolué entre 2024 et 2025.

En 2025, les **moteurs de recherche** représentent **37,4 % des acquisitions (8 089 utilisateurs)**, contre **51,63 % en 2024**, marquant une diminution proportionnelle malgré un volume élevé. Les accès **directs** augmentent quant à eux, passant de **18,35 % en 2024 à 22,56 % en 2025 (4 880 utilisateurs)**, ce qui peut indiquer une meilleure identification du site par les utilisateurs.

Les réseaux sociaux se distinguent désormais entre **trafic organique (17,88 % – 3 867 utilisateurs)** et **trafic payant (17,43 % – 3 769 utilisateurs)**, ce dernier constituant une nouvelle stratégie mise en place en 2025. À titre de comparaison, les réseaux sociaux représentaient **19,14 % des acquisitions en 2024**.

Le **référencement externe** est en diminution, passant de **10,81 % en 2024 à 4,24 % en 2025 (918 utilisateurs)**, ce qui met en évidence un potentiel de développement via les partenaires.

La mise en place de campagnes payantes sur les réseaux sociaux a permis d'augmenter significativement la visibilité du site et le volume de visiteurs. Si ces audiences présentent des durées d'engagement plus faibles, elles participent néanmoins à élargir la portée des messages et à renforcer la notoriété du service.

Sources d'acquisition

Tableau 22 : Répartition des utilisateurs en fonction des 10 premières sources d'acquisition sur l'année 2025 (sources : Google Analytics)

Canal d'acquisition	Nombre d'utilisateurs	Répartition sur le total
Google	7 269	33,69%
Non assigné	4 950	22,94%
Facebook	4 723	21,89%
Bing	736	3,41%
Ecosia	182	<1%
Victimes.cfwb.be	104	<1%
ChatGPT	101	<1%
LinkedIn	126	<1%

SudInfo	41	<1%
Yahoo	25	<1%

L'analyse détaillée des sources confirme le rôle central des moteurs de recherche, avec **Google (7 269 utilisateurs – 33,69 %)**, bien qu'en diminution proportionnelle par rapport à 2024 (**47,55 %**).

Les accès **non assignés** représentent **22,94 % (4 950 utilisateurs)**, contre **20,26 % en 2024**.

Les réseaux sociaux, et en particulier **Facebook**, occupent une place importante avec plusieurs sources combinées (plus de **20 % des acquisitions**), en progression par rapport à 2024 (**18,50 %**).

D'autres sources, telles que **Bing (736 utilisateurs – 3,41 %)**, **Ecosia (182)** ou encore **victimes.cfwb.be (104)**, contribuent également à l'acquisition de trafic.

On note également l'apparition de nouvelles sources, telles que **ChatGPT (101 utilisateurs – 0,47 %)**, ainsi que la présence de certains médias ou partenaires (comme Sudinfo), bien que dans des proportions plus limitées.

Ces données mettent en évidence l'importance d'une stratégie diversifiée, combinant référencement, présence sur les réseaux sociaux et relais via des partenaires.

Engagement

L'engagement regroupe les indicateurs liés à la manière dont les utilisateurs interagissent avec le site internet. Il permet d'analyser **les pages consultées, leur fréquentation ainsi que le temps d'attention accordé aux contenus**.

En 2025, la **durée moyenne d'engagement par utilisateur actif est de 1 min 22**, contre **1 min 41 en 2024**. Cette diminution doit être mise en perspective avec **l'augmentation significative du volume de visiteurs**, traduisant une ouverture du site à un public plus large, avec des comportements de consultation plus rapides et ciblés.

Pages et écrans

La première statistique intéressante consiste à analyser les **pages consultées**, afin de mieux comprendre les usages du site internet et les centres d'intérêt des visiteurs.

En 2025, **69 502 pages ont été consultées par 21 574 utilisateurs**, contre **40 209 pages pour 11 120 utilisateurs en 2024**. Cette évolution témoigne d'une **augmentation significative de la fréquentation du site**, tant en volume d'utilisateurs qu'en nombre de pages vues.

Afin d'affiner l'analyse, les pages sont classées selon le **nombre d'utilisateurs (visiteurs distincts)**, complété par le **nombre de vues** et la **durée moyenne d'engagement**. Cette lecture permet d'identifier à la fois les pages les plus visibles, les plus consultées et celles suscitant un intérêt plus marqué.

Le tableau ci-dessous présente une comparaison entre **les 20 pages les plus consultées en 2025 et leur positionnement en 2024**, afin de mettre en évidence les évolutions d'usage du site.

Tableau 23 : Relevé des 20 premières pages consultées pour ls années 2025 et 2024 (sources : Google Analytics)

Page consultée	Utilisateurs 2025	Vues 2025	Durée 2025	Utilisateurs 2024	Vues 2024	Durée 2024
Page d'accueil	8 196	32 311	1 min 30	6 390	20 366	1 min 08
/maltraitance-des-aines	2 323	3 552	1 min 10	1 922	2 880	1 min 07
/qui-sommes-nous	2 161	2 879	47 sec	2 214	2 953	47 sec
/contact	1 623	2 443	48 sec	1 264	1 911	50 sec
/l-essentiel-de-2024 (article)	910	1 121	14 sec	-	-	-
/documentation	895	1 602	54 sec	753	1 277	46 sec
/marche-adeps-2025 (article)	824	1 030	9 sec	-	-	-
/prévention	1203	1 763	45 sec	1 168	1 689	53 sec
/formez-vous (nouveau)	668	1 248	47 sec	-	-	-
/ciné-débat (événement)	517	775	37 sec	-	-	-
/appelez-vous	534	769	17 sec	172	243	42 sec
/suis-je-victime	515	745	1 min 52	476	754	1 min 45
/podcast-1-octobre (article)	486	717	18 sec	-	-	-
/le-saviez-vous	478	677	50 sec	356	486	48 sec
/formation-dison (événement)	438	712	22 sec	-	-	-
/formation-nivelles	426	604	17 sec	-	-	-

(événement)						
/formez-vous (nouveau)	420	544	1 min 02	-	-	-
/formation-tournai (événement)	415	578	11 sec	-	-	-
/webinaire-groupes-ressources (événement)	380	470	6 sec	-	-	-
/conférence-agisme-namur (événement)	365	503	21 sec	-	-	-

L'analyse des **20 pages les plus consultées** met en évidence plusieurs tendances. La **page d'accueil apparaît comme la page la plus consultée du site**, ce qui confirme son rôle central dans la navigation des utilisateurs, sans pour autant préjuger de son rôle comme point d'entrée principal.

Les **pages informatives**, telles que celles consacrées à la maltraitance des aînés ou aux contenus « le saviez-vous », occupent également une place importante. Leur niveau de consultation, associé à des durées d'engagement soutenues, confirme que le site est utilisé comme **un outil d'information et de sensibilisation**.

Les **pages institutionnelles et de contact** restent bien positionnées, illustrant un usage orienté vers **la compréhension du service et la recherche de contact ou d'accompagnement**. Cette tendance souligne le rôle du site comme **point d'appui pour l'orientation des visiteurs**.

Les **pages ressources**, notamment la documentation, continuent d'attirer un nombre important de visiteurs, ce qui met en évidence l'intérêt pour des contenus **pratiques et téléchargeables**.

Les **pages spécifiques aux profils des visiteurs** présentent des résultats contrastés. La page **« suis-je victime de maltraitance ? »** se maintient parmi les pages les plus consultées, avec une **durée d'engagement particulièrement élevée**, traduisant une lecture attentive et un intérêt marqué pour ce type de contenu.
En revanche, la page **« suis-je témoin de maltraitance ? »** apparaît en **26e position en 2025 (contre 12e en 2024)**, tandis que la page **« ai-je un comportement maltraitant ? »** se situe en **54e position en 2025**, avec une fréquentation plus limitée et un temps de consultation plus court.

Ces éléments suggèrent que, si ces pages répondent à des besoins spécifiques, leur **visibilité ou leur accessibilité pourrait être renforcée**. Un travail d'optimisation pourrait être envisagé afin de mieux orienter les visiteurs concernés vers ces contenus.

Par ailleurs, les **pages liées aux actualités, événements et campagnes de communication** occupent une place importante dans le classement. Leur fréquentation élevée témoigne de l'efficacité des actions de diffusion, notamment via les réseaux sociaux et les campagnes sponsorisées. Les durées d'engagement plus courtes observées sur ces pages suggèrent toutefois **une consultation plus rapide et ponctuelle**, liée à une recherche d'information immédiate.

Enfin, les **pages destinées aux professionnels**, en particulier celles liées à la prévention et aux formations, confirment leur montée en visibilité. Leur présence dans le classement et les niveaux d'engagement observés indiquent que le site est également identifié comme **un outil de référence pour les acteurs du secteur**.

Dans l'ensemble, ces résultats confirment que le site internet remplit une **fonction multiple : informer, orienter, outiller et sensibiliser**. L'augmentation conjointe du nombre d'utilisateurs et du volume de pages consultées met en évidence **l'efficacité de la stratégie de communication mise en place**, tout en ouvrant des perspectives d'amélioration en matière de **parcours utilisateur et de valorisation des contenus stratégiques**.

Page de destination

Une autre statistique pertinente concerne les **pages de destination**, c'est-à-dire **les premières pages consultées par les utilisateurs lors de leur arrivée sur le site internet**. Cet indicateur permet d'identifier les points d'entrée du site et d'analyser l'impact des actions de communication mises en place.

Dans une logique de suivi et d'évaluation des campagnes, une attention particulière est portée à l'utilisation d'**URL spécifiques**. Ces liens, créés et diffusés dans le cadre des actions de communication (notamment sur les réseaux sociaux, par e-mail ou via des QR codes), permettent d'identifier précisément l'origine du trafic et de mesurer l'efficacité des contenus diffusés.

Cette approche vise à disposer d'indicateurs concrets sur la manière dont les utilisateurs accèdent au site, tout en facilitant la diffusion de liens clairs et mémorisables, tels que certaines adresses simplifiées utilisées dans les supports de communication.

Le tableau ci-dessous présente une comparaison entre **les principales pages de destination en 2025 et les données correspondantes en 2024**, afin d'observer l'évolution des comportements d'accès au site.

<u>Tableau 24</u> : Relevé des 20 premières pages de destination pour les années 2025 et 2024 (sources : Google Analytics)

Page de destination	Utilisateurs 2025	Durée 2025	Utilisateurs 2024	Durée 2024
Page d'accueil	7 227	1 min 28	5 879	1 min 20
/qui-sommes-nous	1 293	30 sec	1 318	32 sec
/maltraitance-des-aines	1 149	1 min 08	1 022	53 sec
/l-essentiel-de-2024 (article)	871	15 sec	-	-
/marche-adeps-2025 (article)	799	10 sec	-	-
/formez-vous (nouveau)	650	56 sec	-	-
/contact	635	53 sec	504	1 min 12
/ciné-débat (événement)	525	13 sec	-	-
/podcast-1-octobre (article)	469	15 sec	-	-
/formation-dison (événement)	422	17 sec	-	-
/formation-tournai (événement)	396	9 sec	-	-
/webinaire-groupes-ressources (événement)	375	12 sec	-	-
/conférence-agisme-namur (événement)	350	21 sec	-	-
/théâtre-bastogne (événement)	347	24 sec	-	-
/théâtre-wanze	322	27 sec	-	-

(événement)				
/prévention	233	44 sec	250	1 min 02
/journées-d'automne (article)	181	55 sec	-	-
/documentation	179	48 sec	171	39 sec
/formation-dinant (événement)	150	39 sec	-	-

L'analyse des pages de destination met en évidence plusieurs éléments **intéressants** liés aux stratégies de communication déployées en 2025.

Parmi les **20 principales pages de destination en 2025**, seules **6 pages sont également présentes dans le classement de 2024** (page d'accueil, « qui sommes-nous », « maltraitance des aînés », « contact », « prévention » et « documentation »). Cette évolution s'explique principalement par l'apparition de **nouvelles pages liées aux contenus publiés en 2025**, notamment des articles, événements ou actions spécifiques, qui ont été directement intégrés dans les stratégies de communication.

Ce renouvellement important des pages de destination traduit une volonté de **diriger les utilisateurs vers des contenus ciblés et contextualisés**, en lien avec les actions menées au cours de l'année.

Afin d'affiner l'analyse, le choix a été fait de se baser sur le **nombre d'utilisateurs uniques**, sur une période annuelle. Cette approche permet d'éviter de comptabiliser plusieurs fois un même utilisateur et offre une lecture plus précise de la portée réelle des contenus diffusés.

Les résultats mettent en évidence l'efficacité de la stratégie de communication, en particulier via les **campagnes sur les réseaux sociaux et les actions sponsorisées**. Plusieurs pages liées à ces actions (articles, événements, formations) apparaissent parmi les principales pages de destination, ce qui confirme leur capacité à **générer du trafic direct et mesurable vers le site internet**.

Les durées d'engagement associées à ces pages sont toutefois **globalement plus courtes**, ce qui peut s'expliquer par une diffusion plus large des contenus, atteignant un public diversifié et parfois moins ciblé. Cette approche s'inscrit néanmoins dans une stratégie assumée pour l'année 2025, visant avant tout à **augmenter l'audience du site internet**, afin de mieux identifier les intérêts et les usages des visiteurs.

À l'inverse, certaines pages diffusées via des canaux plus ciblés, notamment par e-mail ou dans des contextes spécifiques (comme « journées d'automne » ou « conférence Namur »),

présentent des **durées d'engagement plus élevées**, traduisant un intérêt plus marqué et une consultation plus approfondie.

Par ailleurs, les pages telles que **« qui sommes-nous », « contact », « maltraitance des aînés » ou « documentation »** continuent d'apparaître parmi les principales pages de destination sans faire l'objet d'une mise en avant spécifique via les campagnes payantes. Leur présence s'explique par un **trafic organique stable**, lié à leur référencement naturel et à leur rôle structurant dans l'architecture du site.

Enfin, la part importante des accès vers la **page d'accueil** traduit également une **mémorisation progressive du site par les utilisateurs**, qui y accèdent directement via leur historique ou par saisie de l'adresse. Cette dynamique contribue à renforcer la **visibilité et la reconnaissance du service**, et permet notamment d'expliquer la diminution relative de la part des moteurs de recherche dans les canaux d'acquisition.

Dans l'ensemble, ces résultats confirment que la stratégie mise en place en 2025 permet à la fois **d'élargir l'audience du site internet et de mieux comprendre les comportements des utilisateurs**, constituant ainsi une base d'analyse pour l'adaptation des contenus et des actions futures.

Evénements

La nouvelle version de **Google Analytics 4 (GA4)** catégorise différemment les actions liées aux comportements des utilisateurs. Alors que les versions précédentes se limitaient notamment au taux de rebond, cet outil permet désormais de mieux comprendre les **interactions concrètes réalisées par les visiteurs** sur le site internet.

Dans ce cadre, une sélection d'événements pertinents a été retenue afin d'analyser les usages. Les événements liés à des actions techniques (tels que l'ouverture de session, la première visite, la consultation de page ou le défilement) ont été volontairement écartés, ceux-ci n'apportant pas d'information qualitative sur les comportements.

Il convient également de préciser que certains indicateurs restent à consolider. La configuration actuelle de l'outil ne permet pas encore de disposer d'un suivi suffisamment précis pour tirer des recommandations approfondies. Par ailleurs, la comparaison avec les données de 2024 reste limitée, en raison de différences dans la collecte et la structuration des événements.

Tableau 25: Relevé des événements en 2025 (sources : Google Analytics)

Evénements	Nombre d'événements	Nombre d'utilisateurs
Téléchargement	1260	603

Clic sur un lien extérieur	960	680
Flipbook : catalogue de prévention	560	34
Flipbook : Rapport Annuel 2024	490	16
Formulaire : début	383	211
Formulaire : soumission	268	157
Flipbook : Activités formatives	69	13

L'analyse des événements met en évidence plusieurs éléments intéressants concernant l'utilisation du site internet.

Les **téléchargements de documents** constituent l'une des principales formes d'interaction. En 2025, **603 utilisateurs distincts** ont effectué un téléchargement (305 + 298), soit un volume supérieur aux **555 utilisateurs relevés en 2024**. Cette évolution confirme l'intérêt des visiteurs pour des contenus **concrets et directement exploitables**.

Les **clics vers des liens extérieurs** sont également en légère augmentation, avec **680 utilisateurs concernés**, ce qui témoigne d'une utilisation du site comme **point de relais vers d'autres ressources**.

En revanche, les données issues des consultations de documents en ligne (flipbook) restent plus limitées en volume. Elles permettent néanmoins d'identifier un intérêt pour certains contenus spécifiques, notamment le catalogue de prévention et le rapport annuel.

Concernant les **formulaires**, l'année 2025 marque une évolution importante avec la mise en place d'un système d'inscription en ligne pour certaines activités, notamment les formations et le ciné-débat organisé en fin d'année. On observe ainsi **211 utilisateurs ayant débuté un formulaire**, pour **157 soumissions complètes**. L'écart entre ces deux indicateurs reste modéré et reflète un parcours globalement abouti, suggérant que cette fonctionnalité facilite effectivement l'accès aux inscriptions.

Toutefois, il convient de souligner que les données actuellement disponibles ne permettent pas encore de distinguer précisément les événements ayant un impact direct sur l'utilisation globale du site. L'outil d'analyse pourrait être affiné afin de mieux structurer le suivi de ces interactions et d'en tirer des enseignements plus opérationnels.

Dans l'ensemble, ces résultats montrent que le site internet est non seulement consulté, mais également utilisé comme **outil d'accès à des ressources et à des services**, avec des premières formes d'engagement identifiables. Ils ouvrent également des perspectives

d'amélioration en matière de **suivi des interactions et d'analyse des comportements utilisateurs**.

En complément des données issues de Google Analytics, il est intéressant d'intégrer des informations provenant du portail **WordPress**, permettant d'affiner la compréhension des comportements des utilisateurs, notamment en ce qui concerne les démarches plus concrètes.

Tableau 26: Relevé des formulaires sur la page prévention en 2025 (sources : Wordpress)

Evénements	Nombre de formulaires
Formulaires reçus	5

En 2025, **5 demandes ont été introduites via le formulaire en ligne** présent sur la page prévention. Bien que ce volume reste limité, il traduit l'existence d'un **usage effectif de l'outil numérique pour introduire une demande de contact ou d'information**.

Ces données doivent toutefois être interprétées avec prudence, dans la mesure où ce canal constitue **une modalité parmi d'autres** pour entrer en contact avec le service (téléphone, e-mail, échanges directs, etc.).

Elles confirment néanmoins que le site internet peut jouer un rôle dans le **passage à l'action des utilisateurs**, en complément des autres dispositifs existants.

Tableau 27 : Relevé des téléchargements en 2025 hors articles presses (sources : Wordpress)

Nom du documents	Nombre de téléchargements
Brochure Respect Seniors	316
Brochure Respect Seniors (version 2025)	71
Catalogue de prévention	210
Rapport annuel 2023	171
Brochure : étude	78
Rapport annuel 2024	60
Rapport administratif 2023	54

Rapport administratif 2021	48
Rapport administratif 2022	40
Rapport annuel 2024	33

Les données issues de WordPress permettent d'identifier les **documents les plus téléchargés** sur le site internet. Elles mettent en évidence un intérêt des visiteurs pour des contenus **informatifs et structurants**, notamment les brochures, le catalogue de prévention et les rapports d'activité.

Les **brochures Respect Seniors**, dans leurs différentes versions, constituent les documents les plus téléchargés, suivies par le **catalogue de prévention** et les **rapports annuels**. Ces résultats confirment que le site internet est également utilisé comme **espace ressource**, permettant aux visiteurs d'accéder à des supports d'information et de sensibilisation.

Il est à noter que les **statistiques liées aux articles de presse n'ont pas été intégrées dans ce relevé**, afin de se concentrer sur les documents institutionnels et les supports produits par l'Agence.

Ces données doivent toutefois être interprétées avec prudence. Le système de suivi utilisé repose sur un module spécifique intégré au site, qui comptabilise le nombre de téléchargements sans permettre d'identifier le nombre d'utilisateurs distincts. Par ailleurs, seuls les documents intégrés via cet outil sont pris en compte, ce qui signifie que certains téléchargements réalisés directement depuis d'autres pages du site ne sont pas recensés dans ces statistiques.

En outre, ces contenus ne font pas l'objet d'une stratégie de communication spécifique orientée vers le téléchargement. Leur consultation relève davantage d'un usage spontané du site, dans une logique de **recherche d'information ou d'accès à des ressources**.

Dans cette perspective, la section dédiée aux documents constitue un **levier de développement potentiel**. Elle pourrait être renforcée à l'avenir, notamment à travers la mise à disposition de nouveaux outils, supports ou productions, afin de répondre aux besoins identifiés des publics.

Les réseaux sociaux : un levier stratégique au coeur de la communication numérique

Depuis juillet 2021, des relevés statistiques sont régulièrement effectués afin de pouvoir interpréter les données récoltées. En fonction des différents objectifs de communication, ces informations permettent d'ajuster les futures publications sur les réseaux sociaux.

Les outils d'analyse mobilisés offrent des indications sur la **couverture des publications**, les **réactions des publics** ainsi que sur les caractéristiques des communautés présentes sur les différents réseaux. Ces données constituent un appui essentiel pour affiner les contenus et mieux répondre aux attentes des publics ciblés.

Au-delà du suivi des indicateurs, les réseaux sociaux s'inscrivent aujourd'hui dans une **stratégie numérique globale**, visant à renforcer la cohérence et la complémentarité entre les différents canaux de communication (site internet, supports de sensibilisation, permanence téléphonique, etc.).
Cette approche transversale permet d'**orienter les publics vers des ressources adaptées**, qu'il s'agisse d'accéder à de l'information, de consulter des outils ou de prendre contact avec le service.

Dans cette perspective, l'un des objectifs principaux reste l'**élargissement des communautés en ligne**, afin d'accroître la visibilité des messages diffusés. Les personnes atteintes via ces canaux constituent en effet un public potentiellement concerné par les missions de Respect Seniors : elles peuvent être sensibilisées à la question de la maltraitance des aînés, amenées à relayer les informations, ou encore orientées vers le **numéro d'appel et les services proposés**.

Si l'impact direct des réseaux sociaux sur le recours à la permanence reste difficile à mesurer, ceux-ci participent néanmoins à un **travail de sensibilisation en amont**, favorisant une meilleure connaissance du service et du phénomène de maltraitance. Ils contribuent également à générer du trafic vers le site internet, renforçant ainsi l'accès aux ressources disponibles.

L'année 2025 a marqué une **évolution dans les moyens mobilisés**, tant en termes d'organisation que de compétences, afin de renforcer cette logique de transversalité et d'optimiser l'articulation entre les différents outils de communication.

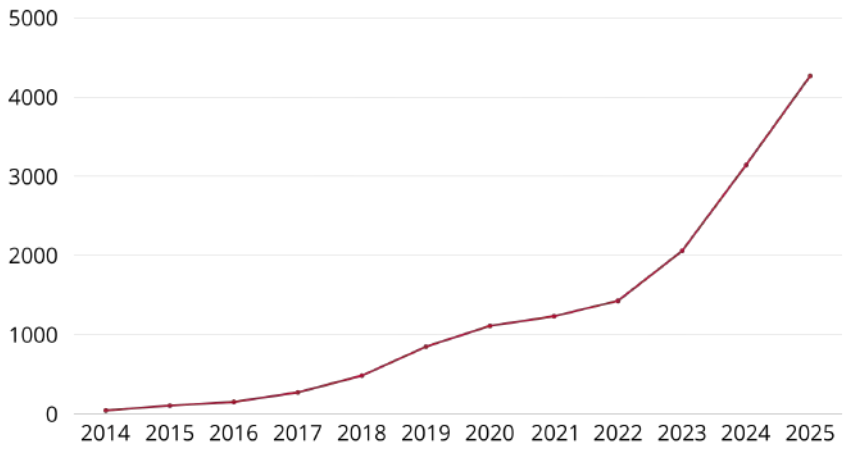
Par ailleurs, l'intégration progressive d'**outils d'intelligence artificielle**, soutenue par la **formation de l'équipe support** et leur appropriation au sein du **service communication**, a contribué à améliorer la qualité des contenus produits, à renforcer la cohérence de l'image de marque et à poursuivre la professionnalisation des pratiques en communication digitale.

Enfin, les réseaux sociaux sont envisagés de manière différenciée selon les publics visés. Certains canaux s'adressent prioritairement aux **professionnels du secteur**, tandis que d'autres permettent de toucher un **public plus large**. Cette diversité se traduit également dans les formats proposés, avec le développement de contenus variés, dont des **productions audio**, réalisées en interne ou en partenariat (notamment avec le Mouvement PAC dans le cadre des Radios des Solidarités).

LinkedIn, un canal privilégié pour les professionnels

LinkedIn est un **réseau social professionnel**, permettant de relayer des contenus auprès d'un public ciblé et d'entrer en lien avec des acteurs issus de différents secteurs. Il offre notamment la possibilité d'**identifier les profils sur base de leur activité professionnelle**, facilitant ainsi le partage d'informations en lien avec des centres d'intérêt communs.

Actif depuis 2014, ce canal a connu une **croissance soutenue ces dernières années**. En 2025, le nombre de relations est passé de **3 144 à 4 268**, soit une progression de **+35,7 %**, traduisant une volonté de renforcer la présence de Respect Seniors auprès des **professionnels de terrain**.



Evolution du nombre de relations sur Linkedin

Au cours de l'année, **plus de 75 publications** ont été diffusées sur la plateforme. Celles-ci ont principalement porté sur des contenus à destination des professionnels, en lien avec les missions de l'Agence. Ont notamment été relayés :

- les **activités de formation** et initiatives à destination du secteur des aides et soins à domicile ;
- les **événements organisés ou coorganisés**, tels que des journées de formation, du théâtre-action suivi de conférences ;

- les **temps forts et journées clés** (journée internationale de lutte contre la maltraitance des aînés, journée mondiale des personnes âgées, journée internationale des droits humains) ;
- la **participation à des événements sectoriels**, tels que les JIFESS ou les Journées d'Automne de la SBGG ;
- les **parutions presse**, les publications institutionnelles (dont le rapport annuel) ainsi que les actions menées dans le cadre des plateformes.

Une attention particulière a également été portée à la valorisation des **plateformes « Respect Vieillissement »**, dont plusieurs rencontres ont été organisées en 2025 sur le territoire wallon. Ces publications ont permis de mettre en lumière des espaces d'échanges réunissant des professionnels de différents secteurs autour d'enjeux tels que la bientraitance, les violences intrafamiliales, la santé mentale ou encore l'autodétermination des aînés. Elles illustrent concrètement la volonté de **décloisonner les pratiques, croiser les regards et renforcer les collaborations intersectorielles**.

Ces contenus s'inscrivent dans une volonté de proposer une **information ciblée et utile pour les professionnels**, tout en valorisant les actions menées par le service.

Les interactions observées sur la plateforme prennent principalement la forme de **réactions (mentions "j'aime") et de partages**, tandis que les commentaires restent plus ponctuels. Cette dynamique est caractéristique d'un réseau où les échanges sont souvent plus discrets mais où la **diffusion de l'information** joue un rôle central.

Il est à noter que certains contenus issus de partenaires ou du réseau professionnel ont également été relayés, dans une logique de **visibilité partagée**, bien que cela ne constitue pas l'objectif principal de la stratégie.

Par ailleurs, si LinkedIn permet de toucher un public professionnel qualifié, il convient de souligner que **certains publics cibles, notamment dans le secteur des aides et soins à domicile, ne sont pas systématiquement présents sur ce type de plateforme**. Dans ce contexte, LinkedIn constitue un **outil complémentaire**, venant s'inscrire dans une stratégie de communication plus large.

Dans l'ensemble, ce réseau contribue à renforcer la **visibilité institutionnelle de Respect Seniors**, à soutenir le développement de son réseau professionnel et à valoriser les actions menées auprès des acteurs du secteur.

Dans la continuité de la mise en avant des **activités et actions menées par Respect Seniors**, l'objectif pour 2026 est de **poursuivre le développement de la communauté**, avec l'ambition d'atteindre le seuil des **5 000 relations professionnelles**, tout en maintenant une ligne éditoriale axée sur des **contenus ciblés, dynamiques et en lien avec les réalités du terrain**.





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

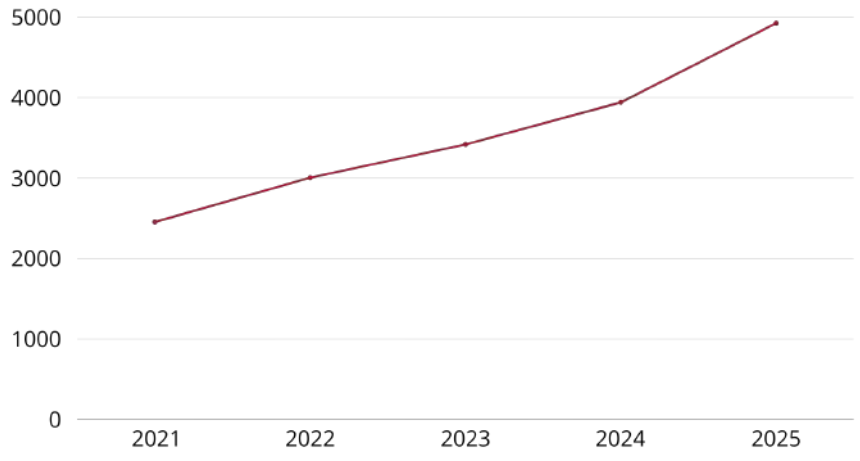
Facebook : un réseau social de visibilité et de rencontre entre les publics

Facebook constitue aujourd'hui l'un des principaux réseaux sociaux utilisés par Respect Seniors pour relayer ses actions, sensibiliser le grand public et diffuser des contenus en lien avec les missions de l'Agence.

Dans le secteur associatif et non-marchand, Facebook reste l'un des canaux de communication les plus utilisés pour diffuser des informations et toucher différents publics. Contrairement à d'autres réseaux sociaux davantage orientés vers des usages professionnels ou spécialisés, **Facebook permet de faire se rencontrer différents profils** : **aînés**, **proches** et **professionnels**. Cette diversité en fait un **outil particulièrement pertinent** pour soutenir les actions de prévention, de sensibilisation et de visibilité développées par Respect Seniors autour du **vieillissement**, de **la lutte contre la maltraitance des aînés** ainsi que des activités organisées par l'Agence.

Depuis 2021, des relevés statistiques sont régulièrement effectués afin de pouvoir interpréter les données récoltées et adapter progressivement les stratégies de communication développées sur le réseau social. Cette démarche permet notamment

d’**identifier les contenus suscitant le plus d’intérêt**, de mieux comprendre les publics touchés ainsi que d’**utiliser des campagnes de visibilité ciblées selon des objectifs géographiques, démographiques ou thématiques**.



Evolution du nombre d’abonnés sur Facebook

Fin 2025, la page Respect Seniors comptabilisait **4 925 abonnés** (contre **3 941 en 2024**, **3 418 en 2023**, **3 005 en 2022** et **2 454 en 2021**). Cette augmentation de près de **1 000 abonnés supplémentaires en une année**, soit une progression d’environ **25 %**, témoigne d’un intérêt croissant pour les contenus diffusés ainsi que pour les thématiques liées au vieillissement et à la lutte contre la maltraitance des aînés.

Cette évolution résulte aussi d’une **stratégie numérique spécifique à Facebook**, visant à développer progressivement une communauté engagée autour des missions de l’Agence. Le cap symbolique des **5 000 abonnés** devrait ainsi être atteint dans le courant de l’année 2026.

Facebook met également à disposition différents outils statistiques permettant d’analyser les interactions, la portée des publications ou encore les profils des personnes touchées. Ces données doivent toutefois être interprétées avec prudence, dans la mesure où les mécanismes de visibilité du réseau social évoluent constamment en fonction des algorithmes développés par Meta.

Le **fonctionnement du fil d’actualité** ne repose plus uniquement sur l’ordre chronologique des publications, mais aussi **sur les centres d’intérêt identifiés** chez les utilisateurs, leurs interactions passées, leur localisation géographique ou encore certaines données démographiques. Dans ce contexte, une stratégie de communication spécifique a été développée afin de toucher les publics visés par les actions de Respect Seniors.

Les statistiques d’audience montrent notamment que :

- **26,5 %** des personnes touchées ont plus de 65 ans ;
- **21,7 %** ont entre 35 et 44 ans ;

- **21,5 %** ont entre 45 et 54 ans ;
- **18,2 %** ont entre 55 et 64 ans ;
- **11,2 %** ont entre 25 et 34 ans ;
- **0,9 %** ont entre 18 et 24 ans.

L'audience observée est principalement composée de femmes, sans qu'une répartition précise ne soit actuellement disponible dans les outils statistiques proposés par Facebook.

Ces données montrent que **près de la moitié des personnes touchées ont plus de 55 ans**, ce qui correspond particulièrement aux publics visés par certaines missions de sensibilisation et d'information développées par l'Agence. Les publics plus jeunes apparaissent proportionnellement moins représentés, ce qui peut aussi s'expliquer par le fait que Facebook n'est plus le réseau social principalement utilisé par les jeunes générations.

Certaines campagnes ont aussi été développées afin de toucher davantage un public professionnel, notamment dans le secteur des aides et soins à domicile. Les paramètres de diffusion permettaient alors de cibler plus spécifiquement des personnes âgées de 35 à 55 ans correspondant aux profils professionnels recherchés.

Les statistiques montrent aussi que **95,6 %** de l'audience se situe en Belgique, ce qui confirme la **pertinence du ciblage géographique** développé au regard du territoire d'action de Respect Seniors.

Les informations statistiques suivantes sont également à mettre en lien avec celles développées par le site internet de l'Agence. **Une partie importante des publications diffusées sur les réseaux sociaux visait en effet à rediriger les utilisateurs vers des contenus développés sur le site internet**, dans une logique de **communication omnicanale**.

Cette stratégie permet non seulement de centraliser les contenus et ressources sur le site internet, mais aussi de mieux identifier les centres d'intérêt des utilisateurs ainsi que les thématiques suscitant davantage de consultations ou d'interactions.

Dans cette perspective, certaines publications ont fait l'objet de campagnes sponsorisées ciblées, avec des budgets variant généralement entre **5 et 20 euros par jour de diffusion**, **afin d'améliorer leur visibilité auprès de publics spécifiques**.



Au total, Facebook a comptabilisé **13 018 interactions** sur l'année 2025, réparties comme suit :

- **9 754 réactions** ;
- **523 commentaires** ;
- **2 741 partages**.

À titre comparatif, l'année 2024 comptabilisait **2 042 interactions** (**1 486 réactions**, **95 commentaires** et **461 partages**). Cette progression importante illustre une augmentation marquée de la visibilité des contenus publiés ainsi que de l'intérêt porté aux actions et messages relayés par Respect Seniors.

Les statistiques montrent aussi que **62 % des interactions** provenaient de personnes qui ne suivaient pas encore la page Facebook de l'Agence. Ce constat conforte la stratégie développée visant à élargir progressivement l'audience et à sensibiliser des personnes qui ne connaissaient pas nécessairement Respect Seniors auparavant.

Enfin, Facebook comptabilise un total de **1 649 344 vues cumulées** sur l'année 2025. Certaines publications ont ainsi pu atteindre jusqu'à **104 000 vues** pour les contenus les plus consultés.

Au total, **81 publications** ont été diffusées au cours de l'année 2025.

Dans la continuité du développement des différents outils numériques de l'Agence, **Facebook constitue aujourd'hui un canal important de diffusion d'informations, de sensibilisation et de visibilité autour des enjeux liés à la maltraitance des aînés**.

Lien : www.facebook.com/respectseniors/



Respect Seniors est aussi présent sur d'autres réseaux sociaux et outils numériques, notamment **Instagram**, **YouTube**, **Welinkcare** ainsi que, plus récemment, **Spotify**.

Ces différents canaux restent actuellement complémentaires aux outils principaux que constituent le site internet, Facebook et LinkedIn. Ils permettent toutefois d'**explorer d'autres formats de contenus ainsi que de nouveaux modes de diffusion adaptés** à certains publics.

En 2025, un premier travail de réflexion a notamment été amorcé autour du développement de contenus audio diffusés sur Spotify, **avec l'appui d'outils d'intelligence artificielle** pour certaines étapes techniques de production.

Un premier podcast a ainsi été réalisé dans le cadre de la **Journée internationale des personnes âgées du 1er octobre 2025**.

Cumulées avec les statistiques observées sur YouTube, ces premières expérimentations ont comptabilisé respectivement **128** et **195 lectures**, laissant apparaître un intérêt naissant pour ce type de contenus ainsi que des perspectives de développement à explorer dans le cadre des objectifs de communication fixés pour 2026.



Passages dans la presse et média

Tout au long de l'année, **Respect Seniors a été sollicité par différents médias** afin de témoigner de son expertise, de relayer ses actions et de rappeler l'existence de sa permanence téléphonique. **Ces prises de parole**, qu'elles soient nationales, régionales ou locales, **participent à la visibilité de la lutte contre la maltraitance des aînés**.

Qu'il s'agisse de **presse écrite**, d'**émissions radio**, de **podcasts** ou de **plateaux télévisés**, chaque intervention constitue une occasion de sensibiliser le grand public, les proches et les professionnels à une problématique encore trop souvent silencieuse.

Vous pouvez retrouver la majorité de ces apparitions dans notre **espace presse** sur le site internet : www.respectseniors.be/presse.

Nous remercions chaleureusement les journalistes et médias qui nous ont donné la parole. Pour toute demande d'interview ou de collaboration, notre service communication est joignable via vincent.vdmlb@respectseniors.be.

- C'est noté va s'intéresser au Vieillissement

À la suite du colloque du 12 décembre 2024 – TV Com (Emission du 14 janvier 2025)
www.tvcom.be/emission/cest-note/cest-note-va-sinteresser-au-vieillissement/53640

À la suite du colloque **« Vieillissement hors des clous »**, plusieurs partenaires de l'initiative ont été invités dans l'émission **C'est noté** de TV Com. Respect Seniors faisait partie des **partenaires organisateurs du colloque** et a apporté son soutien à l'organisation de cette démarche intersectorielle.

Cette émission a permis de prolonger les réflexions autour du vieillissement des personnes situées en dehors des parcours classiques, notamment lorsqu'elles sont également concernées par une situation de handicap.

Ce passage médiatique a contribué à **faire connaître les constats issus du travail mené en Brabant wallon**, en soulignant l'importance de **décloisonner les secteurs**, de croiser les expertises et de mieux adapter les accompagnements aux besoins et souhaits des personnes concernées.



- Alerte rouge en maisons de repos

Mars 2025 – L'Appel

Dans un dossier consacré aux difficultés rencontrées par le secteur des maisons de repos en Wallonie et à Bruxelles, le magazine **L'Appel** a donné la parole à Respect Seniors pour aborder la maltraitance des aînés et les **raisons du silence**.

L'intervention de notre directeur a permis de rappeler que la maltraitance peut survenir aussi bien **à domicile qu'en institution**. L'article revient sur les différentes formes de maltraitance, notamment psychologique, financière, civique ou liées à la négligence, tout en rappelant que les situations ne se limitent pas à la violence physique.

Respect Seniors a également pu mettre en évidence les principales **raisons du silence** : **la difficulté d'oser parler** lorsqu'un proche est impliqué, **la peur des représailles** et **la méconnaissance** de ce qu'est une situation de maltraitance.


MALTRAITANCE : LES RAISONS DU SILENCE

« Toute personne qui vit, qui a vécu ou qui se pose des questions sur des situations de maltraitance peut nous contacter », explique Dominique Langhendries, directeur de Respect Seniors, l'agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés, qui définit la maltraitance comme *« 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 »*.

Clarifions d'abord un élément : la maltraitance peut survenir aussi bien à domicile qu'en institution. L'action de Respect Seniors dépasse en effet largement les personnes en institutions puisqu'environ seulement 10% des personnes âgées résident en MR. Les maltraitances peuvent être psychologiques (infantilisation, chantage) ou se concrétiser par des négligences (le manque de soins ou, *a contrario*, son excès par un aidant qui veut trop bien faire et craint de laisser sortir son parent ou conjoint). Viennent ensuite les maltraitances financières (captation d'héritage, utilisation frauduleuse d'une carte bancaire, détournement de temps en temps de choses pour soi-même lors des courses…). On parlera encore de maltraitances civiques, quand on refuse que l'aîné fasse ses propres choix (par exemple, prendre sa carte d'identité parce que jugé "incapable"). Et enfin de maltraitance physique qui est considérée, à tort, comme la plus répandue.

Pas facile toutefois d'objectiver le nombre de cas. *« Nous recevons environ quatre mille appels par an, mais ce n'est que la face visible de l'iceberg*, estime Dominique Langhendries. *La première raison pour ne pas nous contacter est liée à l'auteur désigné. La plupart du temps, il s'agit d'un membre de la famille. Difficile donc d'oser accuser un proche. La deuxième raison est de l'ordre du chantage, elle joue sur l'affectif ou la peur de représailles : en institution, ce sera la crainte de ne plus être soigné comme avant ou d'être mis dehors ; en famille, ce sera celle de ne plus recevoir de visites. Enfin, la troisième raison est relative à la méconnaissance de ce qu'est la maltraitance. »* (St.G.)

- La maltraitance envers les aînés n'a pas chuté après le pic du covid

2 avril 2025 – Le Soir

www.lesoir.be/665941/article/2025-04-02/la-maltraitance-envers-les-aines-na-pas-chute-apres-le-pic-du-covid

Le journal **Le Soir** a sollicité Respect Seniors dans le cadre d'un dossier consacré à la maltraitance envers les aînés, à la suite de faits de maltraitance survenus en maison de repos en Flandre.

Cette intervention a permis de rappeler la **complexité des situations rencontrées**, qui ne peuvent être réduites à une opposition simple entre victime et auteur. Respect Seniors a pu y présenter son rôle d'écoute, d'analyse et d'accompagnement psychosocial, en tenant compte du ressenti de la personne concernée et de sa volonté.

L'article a également permis d'évoquer les données issues du **rapport d'activité 2024** de Respect Seniors et de rappeler l'importance d'un service spécialisé, identifiable et accessible via le **0800 30 330**.


LE SOIR

Opinions Podcasts Politique Société Monde Économie Sports

ACCUEIL • SOCIÉTÉ

La maltraitance envers les aînés n'a pas chuté après le pic du covid

Les 65 ans et plus sont un peu plus de 160.000 à Bruxelles et plus de 560.000 en Wallonie. Mais le nombre ne fait pas toujours la force comme le démontre le nombre d'appels à l'aide enregistrés dans les deux Régions. La maltraitance psychologique arrive largement en tête des plaintes de nos aînés.

- C'est pas fini

2 avril 2025 – VivaCité / RTBF

À la suite de l'article publié dans **Le Soir**, Respect Seniors a été invité à participer à l'émission **C'est pas fini** sur VivaCité, aux côtés notamment de Stéphane Adam.

Cette émission a permis de **prolonger le débat auprès d'un public large** et de rappeler la nécessité de services comme Respect Seniors pour accompagner les aînés, soutenir les proches, outiller les équipes et former les professionnels du domicile et des institutions.

Ce passage radio a également **permis de mettre en avant la permanence téléphonique gratuite 0800 30 330**, accessible du lundi au vendredi de 9h à 17h, pour toute personne qui se questionne sur une situation de maltraitance envers un aîné.



- Respect Seniors Promotes Intergenerational Solidarity in Belgium

7 avril 2025 – AGE Platform Europe
www.age-platform.eu/respect-seniors-promotes-intergenerational-solidarity-in-belgium/

En tant que membre d'**AGE Platform Europe**, Respect Seniors a transmis différentes informations relatives aux actions intergénérationnelles menées dans le cadre de la Semaine européenne de la solidarité entre les générations.

L'article a permis de valoriser plusieurs initiatives, telles que des activités intergénérationnelles, l'utilisation d'outils favorisant les échanges entre jeunes et aînés, ainsi que des projets développés en maison de repos.

Ces actions s'inscrivent dans une volonté de **lutter contre les stéréotypes liés à l'âge**, de favoriser les liens entre générations et de **renforcer une société où chaque génération est reconnue et respectée**.



- Marcher pour mieux sensibiliser

8 juin 2025 – 7Dimanche, Province de Liège

À quelques jours de la **Journée mondiale de sensibilisation à la maltraitance des personnes âgées**, le journal **7Dimanche** a consacré un article à la Marche Adeps organisée à Banneux.

Cette parution a permis de présenter l'objectif de l'événement : proposer une activité conviviale, accessible et adaptée, tout en sensibilisant le public à la maltraitance envers les aînés.

L'article a également mis en avant les parcours proposés, le stand d'information et la présence de panneaux de sensibilisation sous forme de quiz tout au long des trajets.

- Osez briser le silence

12 juin 2025 – Ciné Télé Revue

À l'occasion de la parution du rapport annuel 2024 et de la Journée mondiale de sensibilisation à la maltraitance des personnes âgées, **Ciné Télé Revue** a consacré un article à Respect Seniors.

Cette parution a permis de rappeler plusieurs données clés : **4 175 contacts**, **875 situations de maltraitance accompagnées**, une majorité de situations concernant des femmes âgées de plus de 80 ans, ainsi qu'une proportion importante de situations à domicile.

L'article a également rappelé l'importance du **0800 30 330**, numéro gratuit, confidentiel et anonyme, comme porte d'entrée vers l'écoute, le soutien et l'accompagnement.



- Respect Seniors sur le plateau de Qu4Tre

www.qu4tre.be/infos/societe/respect-seniors-lutte-contre-la-maltraitance-des-aines/2009250

13 juin 2025 – Qu4Tre, Liège Média

À l'approche du 15 juin, Respect Seniors a été invité sur le plateau de la télévision locale **Qu4Tre** afin de parler de la **Journée internationale de lutte contre la maltraitance des aînés** et de promouvoir la Marche Adeps organisée à Banneux.

Ce passage télévisé a permis de **rappeler le caractère complexe et parfois insidieux de la maltraitance**, ses différentes formes, ainsi que le rôle de Respect Seniors dans l'écoute, l'accompagnement, la sensibilisation et la prévention.

Il a également permis de rappeler l'existence du numéro d'appel **0800 30 330** et de valoriser le catalogue de prévention



.

- Vieillir hors des clous : repenser l'accompagnement des plus vulnérables

Été 2025 – C'est l'AVIQ ! n°34

www.aviq.be/sites/default/files/documents_pro/2025-06/CLA034.pdf

Le magazine **C'est l'AVIQ !** a consacré un article à deux projets concrets visant à améliorer l'accompagnement du vieillissement des personnes en situation de handicap.

Cette publication a permis de relayer les constats issus du travail mené en Brabant wallon autour du **vieillissement hors des clous**. **Elle souligne l'importance de la formation des professionnels**, de l'adaptation des lieux de vie et du renforcement des liens entre les secteurs du handicap et des aînés.

Respect Seniors est cité parmi les acteurs ayant pris part à cette démarche.



DEUX PROJETS CONCRETS
POUR UN MEILLEUR ACCOMPAGNEMENT
Vieillissement des personnes en situation de handicap

UN GUIDE VERVIÉTOIS
Co-construit par des professionnels de terrain

UN GROUPE DE TRAVAIL
Mené par des professionnels du Brabant Wallon

- La solidarité intergénérationnelle à l'épreuve des réformes

24 août 2025 – Radio des Solidarités / Mouvement Présence et Action Culturelles
www.respectseniors.be/radiodessolidarites2025/

Depuis 2019, Respect Seniors participe régulièrement au village associatif du **Festival Les Solidarités**. En 2025, l'Agence a également participé pour la seconde fois à la **Radio des Solidarités**, dans une émission consacrée à la solidarité intergénérationnelle à l'épreuve des réformes.

Cette émission, organisée par le Mouvement Présence et Action Culturelles, a réuni Respect Seniors, Liages et Droits Devant. Elle a permis d'aborder les enjeux liés au vieillissement, aux solidarités entre générations et à la nécessité de mieux faire connaître les ressources existantes, dont le numéro d'appel **0800 30 330**.



- Sexisme et âgisme : la timide émergence du « rien sur moi, sans moi »
- Thuin : un spectacle sur la maltraitance des aînés

1er septembre 2025 – L'Avenir

www.lavenir.net/regions/sambre-meuse/thuin/2025/08/26/thuin-un-spectacle-sur-la-maltraitance-des-aines-RBVIRZGZXNBTZPB5HDAQIBJVEI/

Le journal **L'Avenir** a relayé l'organisation du spectacle de théâtre-action **« Vieillesse Ennemie ! »** à Thuin.

Cette parution a permis de **promouvoir une activité de sensibilisation autour de la maltraitance envers les aînés**, menée en collaboration avec Respect Seniors. Le théâtre-action constitue un **outil important de prévention**, permettant d'ouvrir le dialogue à partir de situations concrètes et de susciter une réflexion collective avec les participants.



l'Avenir

ma région Sports Belgique Procès Falzone Mondial 2026 Santé Hig

Thuin: un spectacle sur la maltraitance des aînés

Le lundi 1er septembre, à 14 h, le comité consultatif des aînés propose le spectacle Vieillesse ennemie , sur le thème de la maltraitance envers les personnes âgées.

Stéphane LUST

Publié le 26-08-2025 à 10h20 - Mis à jour le 26-08-2025 à 16h17

Enregistrer

Des situations de vie pourraient conduire à des actes de maltraitance envers les aînés... ©ÉdA - 30412489340

- Présentation du stand Respect Seniors

Troisième trimestre 2025 – Parkinson Magazine

Dans le cadre de la **Journée mondiale Parkinson 2025**, le **Parkinson Magazine** a publié une présentation du stand Respect Seniors.

Cette parution a permis de rappeler le rôle de l'Agence auprès des aînés, de leurs proches et des professionnels qui se questionnent ou se trouvent en difficulté face à une situation de maltraitance.

L'article rappelle également l'existence de la ligne d'écoute gratuite **0800 30 330** et la possibilité, lorsque cela est nécessaire, d'envisager un accompagnement.

Le lien avec la maladie de Parkinson y est également abordé, notamment lorsque la dépendance fonctionnelle et l'autonomie décisionnelle peuvent être progressivement fragilisées.



Journée Mondiale Parkinson 2025

Produits disponibles en pharmacie.
Plus d'informations sur nos produits sur :

www.puressentiel.com

LIENS VERS NOS PRODUITS SI BESOIN

Roller Anti-Douleur de la Gamme ARTICULATIONS & MUSCLES :
https://be.puressentiel.com/collections/articulations-et-muscles/products/articulations-et-muscles-roller

Gel Anti-Douleur :
https://be.puressentiel.com/collections/articulations-et-muscles/products/articulations-muscles-gel

Roller AROMA STRESS :
https://be.puressentiel.com/collections/aroma-stress%C2%AE/products/stress-roller

Inhalateur AROMA STRESS :
https://be.puressentiel.com/collections/aroma-stress%C2%AE/products/inhaleur-aroma-stress

Huile essentielle de menthe poivrée :
https://be.puressentiel.com/collections/huiles-essentielles/products/menthe-poivree-bio-huile-essentielle

Huile essentielle de pin sylvestre :
https://be.puressentiel.com/collections/huiles-essentielles/products/pin-sylvestre-bio-huile-essentielle

Huile essentielle de romarin à cinéole :
https://be.puressentiel.com/collections/huiles-essentielles/products/romarin-a-cineole-bio-huile-essentielle

Huile essentielle de sapin de Sibérie :
https://be.puressentiel.com/collections/huiles-essentielles/products/sapin-de-siberie-huile-essentielle

PRÉSENTATION DU STAND

RESPECT SENIORS

Respect Seniors : un accompagnement psychosocial pour les aînés, leurs proches ainsi que pour les professionnels du terrain

Dans une société où le vieillissement de la population s'accélère, il devient essentiel de garantir à nos aînés une vie digne et respectueuse de leurs droits. C'est dans cette optique que l'ASBL Respect Seniors, agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés, œuvre depuis de nombreuses années sur l'ensemble du territoire de la région wallonne.

Une mission fondamentale : veiller au respect des droits des aînés

Respect Seniors a pour première mission l'accompagnement des aînés, de leurs proches et des professionnels qui se questionnent ou se trouvent en difficultés face à une situation de maltraitance (civique, psychologique, financière, négligences ou physique). Notamment, Respect Seniors propose une écoute professionnelle, confidentielle et gratuite, assurée par des intervenants psychosociaux spécialisés via sa ligne d'écoute gratuite : 0800 30 330. Des visites à domicile, si nécessaire, sont également possibles pour établir un bilan de la situation et envisager des pistes d'accompagnement.

28 Parkinson Magazine - Trimestriel n°3 - 2025

- Image à l'appui

15 septembre 2025 – RTL TVI

Respect Seniors a participé à l'émission **Image à l'appui** dans le cadre d'un dossier consacré à une situation de négligence grave dénoncée par une famille à la suite d'un décès après hospitalisation.

Cette intervention a permis de clarifier le rôle de Respect Seniors dans l'accompagnement psychosocial des situations, tout en rappelant la complémentarité avec les services d'inspection et de contrôle de l'AVIQ lorsque des éléments relèvent de leurs compétences.

Ce passage a ainsi contribué à mieux situer les responsabilités respectives des différents acteurs face à des situations complexes.

- Un premier salon des aînés dans la galerie du Douaire à Ottignies

4 octobre 2025 – L'Avenir
www.lavenir.net/regions/brabantwallon/ottignies-louvain-la-neuve/2025/10/04/un-premier-salon-des-aines-dans-la-galerie-du-douaire-a-ottignies-5EYIKTKEPFFRVEFY2AJTZGL3CY/

Le journal **L'Avenir** a consacré un article au **premier salon des aînés organisé par la Ville d'Ottignies-Louvain-la-Neuve** dans la galerie du Douaire.

Respect Seniors y était présent aux côtés d'autres exposants afin d'informer les visiteurs sur ses missions, ses outils et son numéro d'appel.

Cette visibilité locale a permis de **renforcer la présence de l'Agence** lors d'un événement spécifiquement destiné aux aînés et à leurs proches.



- Un ciné-débat pour continuer à sensibiliser aux maltraitances des aînés

7 décembre 2025 – 7Dimanche

À l'occasion de la Journée internationale des droits humains, **7Dimanche** a publié un article consacré à Respect Seniors et au ciné-débat organisé le 10 décembre à La Louvière autour du court-métrage **« Vulnérables »**.

L'article a permis de rappeler les quatre missions de Respect Seniors, l'importance du numéro d'appel **0800 30 330**, ainsi que **les trois raisons qui peuvent maintenir les aînés dans le silence** : la méconnaissance de la maltraitance, la peur des représailles et la difficulté d'agir lorsque la situation concerne le domicile ou un proche.

Cette parution a également mis en avant la maltraitance civique, les droits fondamentaux des aînés et l'importance de préserver leur autodétermination.



COMMUNICATION DE MARQUE

UN CINÉ-DÉBAT POUR CONTINUER À SENSIBILISER AUX MALTRAITANCES DES AÎNÉS

Depuis sa création en mai 2009, l'ASBL Respect Seniors sensibilise à la lutte contre la maltraitance des aînés. Dans ce cadre, elle organise un ciné-débat le 10 décembre à La Louvière. Une date qui n'a pas été choisie au hasard : c'est la journée des droits humains.

RESPECT SENIORS
Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés
0800/30 330 www.respectseniors.be

Ne jamais rester seul dans une situation de maltraitance et oser sortir du silence, voici le message principal délivré par Respect Seniors. Dominique Langhendries en est le directeur. « *Notre ASBL est reconnue par un décret de la Région Wallonne pour lutter contre la maltraitance des aînés. Aujourd'hui, nous avons quatre missions* », débute-t-il, fièrement déterminé à ce que la lutte contre la maltraitance des aînés conserve une structure experte, stable et clairement identifiée.

La première, c'est l'accompagnement des situations de maltraitance des aînés. En effet, les droits humains concernent également les personnes âgées, ces dernières étant trop souvent peu informées ou peu légitimées dans leurs démarches. « Notre rôle est d'assurer prévention, écoute et accompagnement avec une expertise spécifique liée aux réalités du vieillissement. Le 0800 30 330 a été mis en place pour pouvoir nous contacter par téléphone du lundi au vendredi entre 9h et 17h ».

La deuxième, c'est l'information et la sensibilisation du grand public. « *Il s'agit ici d'un acte de prévention de lutte contre la maltraitance des aînés. Et progressivement, d'une promotion de la bientraitance envers eux. Nous fonctionnons notamment par l'organisation de réunions avec des aînés, la tenue d'un stand ou encore la réalisation de ciné-débat* ».

La troisième est également liée à la formation. « *La cible dans ce cas ? Les professionnels* », ajoute-t-il avant de passer au dernier objectif. « *C'est un partage de bonnes pratiques. Pour y parvenir, nous sommes en contact avec d'autres associations à l'instar de vos homologues bruxellois, québécois voire français. Pour cette mission, nous mettons en place des statistiques : tous les appels sont repris dans une base de données. Cela permet d'établir des données propres à notre ASBL* ».

Pour mettre fin à la maltraitance des aînés, un élément est donc capital : sortir du silence. « *Nous distinguons trois raisons qui maintiennent les aînés dans le silence* », reprend Dominique Langhendries « *Soit ils ne savent pas qu'ils vivent une situation de maltraitance, soit ils ont peur de représailles, soit, comme dans 60% des cas, la maltraitance se déroule au domicile, ce qui demande un travail sur soi avant de pouvoir réagir* ». C'est la raison pour laquelle Respect Seniors, dont le numéro de téléphone est, pour rappel, le 0800 30 330, multiplie les démarches. « *Nous avons trois dates importantes en termes de communication* », précise le directeur de l'ASBL. « *Tout d'abord, le 15 juin : la date annuelle de la lutte contre la maltraitance des aînés. Ensuite, le 1er octobre : il s'agit de la journée de la personne âgée. Enfin, le 10 décembre : c'est la journée des droits humains. De fait, il existe parfois une détérioration de la vision de l'aîné : certains pensent qu'il n'est plus un adulte. Le maintien d'un regard positif sur la capacité des aînés en tant que personne juridique est donc important à promouvoir. Et ce, pour éviter une violation des droits fondamentaux des aînés. Car tout au long de leur existence et jusqu'à leur mort, ils pourront jouir de leurs droits. Seule la justice peut leur retirer leurs droits juridiques. Dans certains cas médicaux, les médecins peuvent également restreindre certains droits* ».

L'ONU se penche aussi sur les droits des aînés. « *Et pour cause, le non-respect de ces droits est directement lié aux formes de maltraitance que nous qualifions de cirques (NDLR : lorsqu'on limite la personne âgée à décider ou à participer)* », signale Dominique Langhendries. Ce type de maltraitance est un enjeu majeur : il est parfois discret mais porte atteinte à la dignité. En 2024, il représentait 32% des situations rapportées via la ligne d'écoute dont le numéro est donc le 0800 30 330.

Il existe d'autres formes de maltraitance des aînés : psychologiques, physiques… « *L'infantilisation reste toutefois l'une des plus courantes. Ainsi, la société actuelle prend les aînés comme un poids financier. Or, pour nous, l'important, c'est leurs droits et leur autodétermination* ».

L'un des derniers événements de l'année aura lieu le 10 décembre à La Louvière. « *Au programme : un ciné-débat intergénérationnel autour du film 'Vulnérables' pour sensibiliser les participants et pouvoir les entendre* ».

Avec des antennes à Liège, Namur, Libin, Charleroi, Tournai et dans le Brabant Wallon, Respect Seniors est partout en Wallonie. Cette ASBL propose aussi du théâtre-action. « *Nous avons un accord de collaboration avec la troupe Alvéole théâtre qui a réalisé des scénettes liées aux situations que nous rencontrons. L'idée est de faire réfléchir pendant les scènes, après celles-ci en compagnie des acteurs ou avec la participation de membres de Respect Seniors* ».

Cette ASBL donne donc aussi des formations. « *Certaines nous sont demandées par des maisons de repos, des sociétés d'aide à domicile… D'autres sont réalisées à notre initiative. Elles s'adressent aux professionnels en lien avec les aînés. Je pense aux infirmières, aux assistantes sociales… Elles sont également destinées aux futurs professionnels de ces secteurs* ».

En 2025, plus de 450 professionnels et futurs professionnels du secteur des aides et des soins à domicile ont été sensibilisés. Un accent particulier est mis sur les écoles car c'est un changement global de mentalité qui permettra de réduire la maltraitance des aînés. « *Les échanges intergénérationnels peuvent faire changer son point de vue par rapport aux aînés et la communication peut égayer des situations, améliorer des relations* ».

Cette publication n'engage pas la rédaction.

- Un ciné-débat pour continuer à sensibiliser aux maltraitances des aînés

11 décembre 2025 – Ciné Télé Revue

En décembre, **Ciné Télé Revue** a également mis en avant Respect Seniors à travers un article consacré à la lutte contre la maltraitance des aînés, au ciné-débat organisé autour du court-métrage **« Vulnérables »** et à l'importance de la Journée internationale des droits humains.

Cette parution a permis de **rappeler que les droits des aînés sont des droits humains à part entière**. Elle a aussi mis en avant le rôle de Respect Seniors dans l'accompagnement des situations, la sensibilisation du grand public, la formation des professionnels et le partage de bonnes pratiques.

L'article rappelle enfin l'existence de la **ligne d'écoute gratuite 0800 30 330**, accessible du lundi au vendredi de 9h à 17h, ainsi que l'importance de **ne pas rester seul face à une situation de maltraitance**.



UN CINÉ-DÉBAT POUR CONTINUER À SENSIBILISER AUX MALTRAITANCES DES AÎNÉS

RESPECT SENIORS
Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés

Depuis sa création en mai 2009, l'ASBL Respect Seniors sensibilise à la lutte contre la maltraitance des aînés. Dans ce cadre, elle a organisé un ciné-débat le 10 décembre à La Louvière. Une date qui n'a pas été choisie au hasard : c'était la journée des droits humains.

RESPECT SENIORS VU PAR SES PARTENAIRES

Donner la parole au réseau : une démarche d'évaluation et de réflexion

En complément des données quantitatives présentées dans ce rapport, Respect Seniors a souhaité recueillir en 2025 le regard de ses partenaires professionnels sur ses missions, son fonctionnement et son impact sur le terrain. Cette démarche s'inscrit dans une volonté **d'évaluation continue des actions menées**, mais également dans une réflexion plus large sur les éléments qui contribuent à **l'efficacité, à la pertinence et à la spécificité du service**.

Depuis plus de quinze ans, Respect Seniors développe une **expertise spécialisée dans la prévention et la lutte contre la maltraitance des aînés**. À travers l'articulation de ses missions d'accompagnement psychosocial, de sensibilisation, de formation et de travail en réseau, le service occupe une place singulière dans le paysage wallon. Cette approche intégrée lui permet d'intervenir à la fois auprès des aînés, de leurs proches, des professionnels et des institutions, tout en favorisant la circulation des savoirs et des pratiques entre les différents secteurs concernés.

Cette singularité repose également sur la combinaison de plusieurs caractéristiques rarement réunies au sein d'un même dispositif : une expertise spécifiquement consacrée aux maltraitances envers les aînés, un ancrage territorial à l'échelle de l'ensemble de la Wallonie, une posture de tiers neutre ainsi qu'une articulation étroite entre les quatre missions confiées à l'association. Dans ce contexte, le regard des partenaires constitue un éclairage particulièrement pertinent pour identifier les éléments qui fondent l'utilité et la reconnaissance du service sur le terrain.

Dans un contexte marqué par l'annonce de la transition des missions vers l'AViQ, il apparaissait particulièrement pertinent de documenter la perception des acteurs qui collaborent quotidiennement avec Respect Seniors. L'objectif n'était pas d'évaluer une action ou un projet spécifique, mais de mieux comprendre **ce qui constitue, selon le réseau, la plus-value du service**, les effets de ses interventions et les éléments essentiels à préserver pour l'avenir.

Cette démarche prolonge également les réflexions engagées lors de l'élaboration du rapport annuel 2024 et la volonté de mettre davantage en lumière **l'impact concret des actions menées auprès des professionnels et des partenaires du secteur**. En donnant directement la parole au réseau, Respect Seniors a souhaité compléter l'analyse de ses activités par un regard externe fondé sur l'expérience de professionnels confrontés quotidiennement aux réalités du vieillissement, de la vulnérabilité et de la maltraitance des aînés.

Méthodologie

Afin de recueillir ces perceptions, un questionnaire a été diffusé auprès du réseau professionnel de Respect Seniors entre le **12 février et le 2 mars 2026**. Celui-ci associait **des questions fermées**, permettant d'identifier des tendances générales, et **des questions ouvertes**, destinées à recueillir des témoignages plus détaillés.

Le questionnaire portait sur **quatre dimensions principales** :

- le profil des répondants et leur connaissance du service ;
- les modalités de recours aux missions de Respect Seniors ;
- l'impact perçu des interventions et la plus-value spécifique du service ;
- les enjeux liés à la transition institutionnelle et les activités jugées essentielles pour l'avenir.

Au total, **100 partenaires ont répondu à l'enquête**, dont une dizaine de manière anonyme.

Les résultats présentés dans cette section ne prétendent pas refléter l'ensemble des perceptions existantes à l'égard du service. Ils traduisent avant tout **le regard de professionnels ayant collaboré avec Respect Seniors**, parfois depuis de nombreuses années, et constituent à ce titre **un éclairage complémentaire sur les effets perçus de ses missions et sur les attentes du réseau**.

Principaux enseignements

L'analyse des réponses fait émerger **plusieurs constats convergents**. Au-delà de la diversité des secteurs représentés, les partenaires décrivent un service reconnu pour :

- **son expertise spécifique en matière de maltraitance des aînés ;**
- **sa capacité à accompagner les situations complexes ;**
- **sa connaissance des réalités de terrain ;**
- **sa disponibilité auprès des professionnels ;**
- **son ancrage territorial ;**
- **sa posture de tiers neutre.**

Les résultats mettent également en évidence l'importance accordée à **l'articulation des quatre missions de Respect Seniors**, perçue comme un facteur essentiel de cohérence, d'efficacité et de complémentarité.

Enfin, plusieurs répondants attirent l'attention sur les enjeux liés au contexte actuel de transition institutionnelle. Les réponses recueillies soulignent notamment l'importance de préserver **la proximité avec le terrain, la neutralité du service, la continuité des expertises**

développées ainsi que l'articulation entre accompagnement, prévention, formation et travail en réseau.

Les sections qui suivent présentent les principaux enseignements issus de cette consultation et les illustrent par des verbatims sélectionnés parmi les réponses recueillies.

Un service identifié, mobilisé et reconnu dans la durée

Les réponses mettent en évidence que Respect Seniors constitue une **ressource clairement identifiée et mobilisée dans la durée**. Les partenaires soulignent la régularité des contacts, que ce soit dans le cadre de l'accompagnement de situations, d'actions de prévention, de formations ou de dynamiques de réseau.

L'impact des interventions est principalement associé à :

- une **expertise spécifique en matière de maltraitance des aînés** ;
- une **capacité d'écoute, de soutien et de prise de recul** face à des situations complexes ;
- une **aide concrète à l'analyse et à la prise de décision** ;
- une **orientation adaptée vers les ressources existantes**.

« Elle a permis de prendre du recul face à certaines situations, de clarifier les actions à mener et d'identifier les personnes à interpeller. »

– Partenaire du réseau

« Structurer mon suivi, établir un plan d'action pertinent, être renseigné sur les bons interlocuteurs et les bonnes procédures à suivre. »

– Professionnel du secteur

Une plus-value fondée sur l'articulation des missions

Les retours confirment que les quatre missions de Respect Seniors — accompagnement, prévention, formation et travail de réseau — sont **clairement identifiées et perçues comme indissociables**.

Cette articulation constitue une plus-value essentielle du service. Les partenaires soulignent que :

les situations accompagnées nourrissent les contenus de formation ;

- les formations renforcent les actions de prévention ;

- le travail de réseau soutient l'accompagnement individuel.

Cette dynamique intégrée contribue à une **cohérence globale des interventions** et à un **ancrage concret dans les réalités de terrain**.

« Acteur clé du réseau 'personnes âgées', indéniable, co-animation de formations, de sensibilisations… »

– Partenaire institutionnel

Proximité, accessibilité et ancrage territorial

La présence de Respect Seniors à l'échelle de l'ensemble de la Région wallonne, à travers ses antennes provinciales, est largement valorisée. Elle favorise une **connaissance fine des réalités locales** et un accès facilité au service.

Les répondants mettent également en avant :

- la **disponibilité et la réactivité** des intervenants ;
- la **possibilité de rencontres sur le terrain** ;
- la **gratuité du service**, perçue comme un facteur d'accessibilité.

« C'est une structure très ouverte, toujours à l'écoute de la base. »

– Partenaire associatif

« Visites et réflexions communes. Échanges sur les situations. Temps de réflexion. »

– Professionnel du terrain

La neutralité : un pilier central de la confiance

La neutralité du service apparaît comme un élément structurant. Elle est associée à :

- un **espace de parole sécurisé** ;
- un **accompagnement non jugeant et non sanctionnant** ;
- une **aide à la réflexion éthique et à la prise de décision**.

Dans le contexte de la transition vers l'AViQ, plusieurs répondants expriment une vigilance quant au **maintien de cette posture**, notamment au regard des missions exercées par d'autres dispositifs institutionnels.

« Une nouvelle vision de la situation a été possible. »

– Professionnel

Des points d'attention exprimés dans le contexte de transition

Si certains répondants évoquent des perspectives positives (visibilité accrue, moyens renforcés), plusieurs points d'attention émergent de manière récurrente :

- le **risque de dilution des missions** et de perte de spécificité ;
- une **éventuelle diminution de la proximité et de la réactivité** ;
- la **crainte d'une confusion avec un rôle de contrôle** ;
- le **maintien du lien avec le réseau et des espaces de concertation**.

Ces éléments traduisent l'importance, pour les partenaires, de **préserver ce qui fonde aujourd'hui la confiance dans le service**.

« Les connaissances du réseau et des problématiques sont précieuses. »

– Partenaire du secteur

Un éclairage au service des recommandations

Les retours recueillis mettent en évidence que la plus-value de Respect Seniors repose sur un ensemble cohérent :

- une **expertise spécialisée** ;
- une **posture de tiers neutre** ;
- un **ancrage territorial et une proximité avec le terrain** ;
- une **articulation étroite des missions** ;
- un **travail de réseau structurant**.

Ces éléments constituent des repères importants et viennent **éclairer les recommandations formulées dans la suite du rapport**, en mettant en évidence les conditions essentielles à la continuité et à l'efficacité des actions de prévention et de lutte contre la maltraitance des aînés.

BILAN : SYNTHÈSE DU PLAN D'ACTION 2025

En 2025, Respect Seniors a concrétisé sa vision annuelle en consolidant ses actions existantes et en renforçant son positionnement comme acteur de référence dans la prévention de la maltraitance des personnes âgées. Cette dynamique s'est articulée autour de deux priorités stratégiques : **le développement d'actions ciblées à destination des professionnels du domicile et l'amélioration de la visibilité de l'association et de ses missions.**

Un focus stratégique sur les professionnels du domicile

L'année 2025 a été marquée par un investissement important auprès des intervenants du secteur de l'aide et des soins à domicile, identifiés comme des acteurs clés dans le repérage et l'accompagnement des situations de maltraitance.

Respect Seniors confirme ainsi son rôle d'acteur incontournable dans la prévention de la maltraitance des personnes âgées, en particulier dans les situations complexes rencontrées au domicile, où les enjeux d'autonomie, de protection et de coordination sont particulièrement prégnants.

Actions réalisées

Respect Seniors a déployé un programme structuré comprenant :

- L'organisation de formations dans chaque province au départ des antennes régionales ;
- La mise en place de théâtres-action destinés aux professionnels du domicile et, dans certains cas, aux futurs intervenants ;
- Des rencontres avec les principales fédérations du secteur, notamment FEDEOM, FASD, FCSD et CODEF/CODEP ;
- La conception de formations spécialisées pour les coordinateurs de soins à domicile, en partenariat avec les ASBL Aidants Proches, Senoah et Droits Quotidiens.

Enjeux du domicile

Ces actions ont permis de répondre à une réalité de terrain essentielle : le domicile constitue à la fois un espace d'intimité, de liberté et parfois de vulnérabilité accrue. Les professionnels qui y interviennent sont souvent les premiers témoins de situations préoccupantes, confrontés à des tensions entre respect de l'autonomie, limites du maintien à domicile et protection des personnes âgées.

En renforçant leurs compétences, Respect Seniors a contribué à :

- améliorer le repérage précoce des situations de maltraitance ;

- soutenir l’analyse des limites du maintien à domicile ;
- favoriser la coordination entre intervenants ;
- renforcer les capacités d’orientation vers les ressources adaptées.

Une réponse concrète aux recommandations du COMAC

Le plan d’action 2025 s’inscrivait directement dans la mise en œuvre des recommandations formulées par le COMAC.

Principales avancées

Respect Seniors a particulièrement répondu aux enjeux suivants :

Recommandations du COMAC	Réalisations 2025
Développer des outils de détection	Lancement d’un groupe de travail et poursuite du projet sur l’agismomètre.
Renforcer la permanence	Réorganisation interne, binômes, supervisions et appui juridique.
Améliorer la collecte des données	Réflexion sur la base de données et simplification de l’encodage
Mieux documenter l’impact des formations	Création d’outils d’évaluation et enrichissement des statistiques
Développer les plateformes provinciales	Consolidation des échanges de pratiques

Ces réalisations démontrent la volonté de Respect Seniors de renforcer la qualité, la cohérence et la lisibilité de ses interventions.

Une visibilité accrue des missions et des activités

En 2025, Respect Seniors a également intensifié sa communication afin de mieux faire connaître ses missions, son expertise et l’utilité publique de ses actions.

Actions menées

- Retour à un rapport annuel plus détaillé ;
- Elaboration d’un plan de communication annuel ;
- Diffusion régulière sur les réseaux sociaux et le site internet ;
- Valorisation des événements, formations et actions de prévention ;
- Diffusion élargie du catalogue de prévention.

Résultats attendus

Cette stratégie visait à :

- accroître la notoriété de l'association ;
- augmenter les sollicitations de la permanence ;
- renforcer le nombre de demandes de formations ;
- objectiver l'impact des actions menées.

Un renforcement méthodologique et institutionnel

Respect Seniors a poursuivi un important travail de structuration interne visant à clarifier son expertise, formaliser ses pratiques et mieux évaluer ses impacts.

Principales réalisations

- Poursuite du travail d'expertise avec Marie Beaulieu.
- Formalisation de procédures et outils méthodologiques.
- Amélioration du dispositif d'évaluation des formations.

Renforcement de la gouvernance associative

Durant plusieurs mois, le Président, le Bureau, l'ensemble de l'**Organe d'administration** et les membres de l'équipe ont participé à de multiples réunions et concertations afin d'améliorer le fonctionnement institutionnel de l'ASBL. L'intervention d'un accompagnateur externe a permis d'optimaliser ces travaux.

Un **organigramme** a permis de préciser les rôles respectifs de l'**Assemblée générale**, de l'**Organe d'administration**, du **Bureau** et du **Président**. Les **délégations de pouvoir** ont été définies et une **fiche de fonction du directeur** a été rédigée.

L'ensemble de ce travail a permis de lancer les procédures de recrutement d'un **nouveau directeur**. Ces démarches ont toutefois été interrompues par l'annonce du **transfert des missions et des agents de l'ASBL vers l'AVIQ**.

Évaluation

Un **groupe de travail** a œuvré durant plusieurs mois afin d'identifier les éléments qui devaient faire l'objet d'une évaluation plus approfondie ainsi que la **méthodologie d'évaluation** à mettre en œuvre. Les travaux ont toutefois été **suspendus** en novembre à la suite de l'annonce du **transfert des missions et des agents vers l'AVIQ**, celle-ci ayant indiqué disposer des outils nécessaires pour répondre à cet objectif.

Des éléments concrets ont déjà été mis en œuvre telle l'évaluation systématique des formations via un formulaire remis aux participants.

PERSPECTIVES

Comme chaque année, l'ASBL Respect Seniors a mené une réflexion collective autour de ses **priorités** et de sa **vision** pour l'année à venir. Cette démarche permet de maintenir une cohérence dans les actions menées et de définir des objectifs communs guidant l'ensemble des projets et des missions de l'association.

La fin de l'année 2025 a toutefois marqué un tournant majeur avec l'annonce de **l'arrêt des activités de l'ASBL après l'année 2026**. Cette décision a profondément modifié les perspectives à long terme de l'association et a conduit l'équipe à redéfinir ses priorités.

Dès lors, un des enjeux importants pour 2026 est devenu celui de la **transmission** et de la **continuité** : assurer une transition réfléchie des missions de Respect Seniors vers l'AVIQ, afin de préserver l'**expertise** développée depuis de nombreuses années dans la lutte contre la maltraitance des aînés et d'en garantir la continuité.

Cette transition nécessite un important travail de transmission des **pratiques**, des **méthodologies** et des **outils** développés au fil des années. Respect Seniors a en effet construit progressivement un **modèle intégré** articulant accompagnement, prévention, sensibilisation et formation, dans lequel chaque mission nourrit les autres. Cette approche constitue aujourd'hui une véritable **méthodologie de lutte contre la maltraitance des aînés**, élaborée à partir des réalités du terrain et des besoins des aînés, des proches et des professionnels, tant à domicile qu'en maison de repos.

Dans cette perspective, un **comité de transition vers l'AVIQ** a été mis en place dès la fin de l'année 2025. Ce comité a pour mission de coordonner l'ensemble du processus de transfert des activités et de veiller à la continuité des missions. Plusieurs **groupes de travail thématiques** ont également été constitués autour des différentes missions de l'association afin de faciliter la transmission des pratiques, de documenter les méthodologies développées et de permettre une appropriation progressive de l'expertise de Respect Seniors par les équipes de l'AVIQ. L'objectif est d'assurer une reprise cohérente et structurée des missions au-delà de l'existence même de l'ASBL.

Un autre enjeu essentiel, dans ce contexte particulier, est de continuer de se concentrer sur la poursuite des **quatre missions fondamentales** et sur la qualité du travail quotidien réalisé auprès des aînés, des proches et des professionnels, en honorant les engagements pris auprès de nos réseaux et bénéficiaires. L'ASBL a ainsi décidé de ne pas initier de nouveaux projets ou de nouveaux développements à long terme, afin de mobiliser ses ressources sur les missions appelées à être reprises par l'AVIQ et sur les enjeux liés à la transition.

Cette réorientation a notamment conduit à revoir certaines perspectives de développement envisagées pour 2026. Parmi celles-ci figurait la volonté de renforcer davantage le travail

mené avec les **maisons de repos et maisons de repos et de soins**, après une année 2025 davantage centrée sur les enjeux du maintien à domicile. Respect Seniors souhaitait notamment approfondir le développement de la **méthode VRAI**, une méthode d'accompagnement des institutions élaborée dans le cadre d'un appel à projets soutenu par la **Fondation Roi Baudouin**.

L'année 2026 sera également marquée par le **départ à la pension du directeur** de l'ASBL en juin 2026. Un processus de recrutement avait été entamé mais a dû être interrompu à la suite de l'annonce de la fermeture de l'association.

Aucune nouvelle direction ne sera dès lors mise en place en 2026. Le **Conseil d'administration**, en collaboration avec l'équipe, devra maintenir la gouvernance nécessaire au bon déroulement des missions, tout en accompagnant le processus de transfert vers l'AVIQ.

L'ASBL devra construire en interne une **stratégie de gestion et de coordination** permettant de maintenir le fonctionnement quotidien des missions et d'assurer la continuité des projets en cours. Cette réorganisation nécessite de dégager du temps et des ressources humaines afin de répartir certaines responsabilités et d'assurer collectivement le pilotage de l'association durant cette dernière période d'activité.

Cette réflexion fait pleinement partie des **priorités de l'année 2026**. Au-delà des enjeux organisationnels, il s'agit également de maintenir le cap jusqu'au terme de l'association, de préserver une cohérence dans les actions menées ainsi qu'une **cohésion d'équipe** dans un contexte institutionnel et humain particulièrement exigeant.

Cette dernière année d'activité représentera donc à la fois un défi **organisationnel**, **humain** et **institutionnel** pour Respect Seniors. Elle sera marquée par la volonté de poursuivre les missions avec la même exigence et le même engagement qu'au cours des années précédentes, tout en préparant la transmission d'un savoir-faire, d'outils et d'une expertise construits progressivement au fil du temps. Plus qu'une fin d'activité, l'année 2026 devra permettre de faire vivre durablement les **valeurs**, les **pratiques** et la **vision** portées par Respect Seniors dans la lutte contre la maltraitance des aînés.

CONCLUSIONS

CONSTATS ET ENSEIGNEMENTS

Les constats sont dans la continuité des évolutions et actions rapportées les années précédentes. Le rapport annuel 2025 de Respect Seniors ne se limite pas à présenter un ensemble d'activités. Il met en lumière un **dispositif** construit au fil du temps, fondé sur une **expertise de terrain**, une **posture spécifique** et une **articulation cohérente des missions**, au service de la lutte contre la maltraitance des aînés.

Au cœur de ce dispositif se trouve un **modèle d'intervention intégré**, qui constitue la principale force de Respect Seniors. Loin d'une juxtaposition d'actions, ce modèle repose sur l'interdépendance de quatre missions : **accompagner, prévenir, former et structurer le réseau**.

L'accompagnement des situations, à travers le **numéro d'appel** et les suivis, permet de comprendre au plus près les réalités vécues par les aînés, leurs proches et les professionnels. Ces situations, souvent complexes, s'inscrivent dans des contextes relationnels, institutionnels et sociétaux qui nécessitent une analyse fine et évolutive.

Les actions de **sensibilisation** et de **prévention** prolongent ce travail en amont, en permettant de rendre visible la problématique, de questionner les représentations et de soutenir une prise de conscience collective.

La **formation des professionnels** s'appuie directement sur ces expériences de terrain. Elle ne relève pas d'un savoir théorique déconnecté, mais d'une expertise construite au contact des situations, nourrie par une pratique réflexive et partagée.

Enfin, le **travail de réseau** et les **dynamiques de concertation** permettent de relier ces différents niveaux, de soutenir les pratiques professionnelles et de contribuer à une cohérence globale des interventions.

C'est précisément cette **articulation** qui fait la spécificité et l'efficacité du modèle Respect Seniors. Elle permet de dépasser les logiques en silos et d'apporter des réponses adaptées à la complexité des situations de maltraitance.

Au-delà de son fonctionnement interne, ce modèle constitue un véritable **levier pour les politiques publiques**. Il montre que la lutte contre la maltraitance des aînés ne peut reposer uniquement sur des actions ponctuelles ou sectorielles, mais nécessite une approche globale, coordonnée et ancrée dans les réalités du terrain.

Ce rapport montre que les actions et interventions de Respect Seniors sont appréciées par de multiples partenaires issus de professions et de milieux différents (enquête auprès des partenaires). En fait, la **neutralité de Respect Seniors** est un élément central apprécié de tout public (cf. enquête des partenaires et nature des appels). L'association est dynamique, en quête de développement (fréquence des nouveaux projets documentés dans les différents rapports d'activités). Un nombre croissant d'accompagnements de situations et de cas problématiques sont suivis à court ou long terme (méthodologie et statistiques). Le site internet, les réseaux sociaux et les contacts interpersonnels constituent une source d'information de plus en plus sollicitée et consultée (statistiques).

La **réflexivité** de l'association et de ses agents, devenus experts, permet une grande adaptabilité, que cela soit dans la gestion de situations de maltraitance des aînés ou dans les actions de prévention. Elle favorise aussi une meilleure adéquation des sensibilisations et des formations via une analyse du contexte de la demande (méthodologie).

La **méthodologie** et l'**accessibilité des services** de Respect Seniors permettent une intervention de professionnels experts dans l'accompagnement de situations. Elles favorisent la formation et la sensibilisation à la problématique de la maltraitance sans contrainte financière (acquisition continuelle d'expertise individuelle et collective). L'ensemble et la diversité des compétences requises et des services rendus ne peuvent se confondre avec une unique promotion de la bientraitance.

Ce rapport met également en évidence une autre réalité incontournable : la maltraitance des aînés représente un **enjeu sociétal majeur**, appelé à s'amplifier dans les années à venir, dans un contexte de vieillissement de la population. Face à cette évolution, les réponses apportées doivent être à la hauteur des enjeux, tant en termes de moyens que de structuration des dispositifs.

Par ailleurs, les enseignements tirés des pratiques de terrain rappellent que la **bientraitance** ne peut se réduire à des intentions ou à des cadres formels. Elle repose avant tout sur la capacité à prendre en compte le point de vue, le ressenti et les choix de la personne âgée. Une intervention pensée comme protectrice peut, si elle ne respecte pas ces éléments, être vécue comme contraignante, voire maltraitante. Cette exigence souligne l'importance d'une **posture professionnelle** centrée sur l'écoute, l'autonomie et la reconnaissance de l'aîné comme sujet.

Sur le plan administratif, les actions menées en 2025 ainsi que les décisions prises ont permis d'améliorer la **gouvernance** et de déterminer le **profil de fonction du nouveau directeur** ainsi que ses modalités d'engagement. Le poste de directeur a même été affiché puis retiré en novembre 2025, en raison de l'annonce du **passage à l'AVIQ**, qui sera effectif à la fin de 2026.

Le présent rapport de l'année 2025 ne peut pas se conclure sans parler de la volonté politique d'intégrer les missions et le personnel au sein de l'AVIQ sans avoir préalablement consulté ni l'association ni, à notre connaissance, les experts dans le domaine de la lutte contre la maltraitance des aînés. Cette annonce a suscité de grandes craintes quant à la poursuite des missions menées par Respect Seniors dans le cadre de la lutte contre la maltraitance des aînés. Elle a également généré de grandes **inquiétudes** quant à l'avenir des agents. Ces conditions ont empêché la finalisation de plusieurs actions en cours. Les perspectives secondaires à cette décision politique incitent à terminer ces conclusions par quelques **recommandations** dans le cadre de cette **transition imposée**.

PERSPECTIVES ET RECOMMANDATIONS

Le contenu du rapport annuel, tant par sa présentation de l'ASBL, le récit détaillé de la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées tant sur la scène internationale que wallonne, ses exposés détaillés des actions liées à chacune de ses missions, sa démonstration de l'interinfluence des missions et le compte-rendu du point de vue de ses partenaires, montre, sans conteste, la richesse d'une expérience et d'une expertise développées depuis plus de 15 ans, soit depuis la création de **l'Agence wallonne de lutte contre la maltraitance envers les aînés**. Pour terminer ce rapport annuel de 2025 et l'inscrire dans la phase de transition de 2026 de Respect Seniors vers l'AVIQ, transition qui sera officialisée au 1er janvier 2027, des **mises en perspective** et **recommandations** s'imposent.

• Respect Seniors est connu et reconnu pour sa **neutralité**, son **objectivité dans l'analyse des situations** et la mise en place des actions. Cela permet notamment d'enrichir la confiance qu'ont les divers acteurs envers les agents de l'ASBL. Il est recommandé que soient mis en place des mécanismes précis pour que les agents gardent leur neutralité au sein de l'AVIQ.

• Respect Seniors est connu pour sa **réactivité**, soit sa capacité de réagir dans un temps court à la suite de la prise de connaissance d'une situation potentielle. Cette célérité peut exercer une grande influence sur la suite des choses. Il est recommandé que ce temps de réactivité court soit conservé ; donc que l'organisation du travail à l'AVIQ permette la mise en priorité de la réponse aux demandes.

• Au fil des ans, Respect Seniors a traité de nombreuses situations de maltraitance avérées ou soupçonnées, présentant différentes formes de maltraitance (physique, psychologique…), divers protagonistes maltraitants (proches, dispensateurs de services, voisins, connaissances…), se produisant dans divers milieux (domicile, maison de repos, milieu de soins…), auprès de divers profils de personnes aînées (genre, âge, condition de santé, milieux socio-économiques…). Respect Seniors a ainsi développé une **agilité professionnelle** qui permet des suivis au cas par cas (et non une approche générique

appliquée à toute situation). Il est recommandé que l'organisation du travail à l'AVIQ soutienne les intervenants dans la préservation de leur agilité leur permettant une réponse sur mesure pour toute situation.

• Les situations de maltraitance envers les personnes aînées sont connues pour leur **complexité**. Elles ne découlent pas seulement de déterminants personnels de la personne aînée, mais s'inscrivent dans des systèmes familiaux, relationnels, de services et de soins. Pour s'assurer de l'analyse fine de toute situation et de son évolution dans le temps, Respect Seniors a développé divers **outils et mécanismes**, dont les réflexions plurielles ainsi que le **travail en binôme**. Ces manières de faire peuvent engager des discussions de cas entre agents. Les réflexions servent de fondement aux suivis, qu'ils soient de courte ou de longue durée. Il est recommandé que l'organisation du travail à l'AVIQ favorise la continuité des usages des outils et mécanismes de pratique, permette aux agents des temps de réflexion et de discussion, soutienne le travail en binôme et reconnaisse que la réponse à une situation de maltraitance puisse s'inscrire dans des temps plus ou moins courts ou longs.

• L'AVIQ, par ses missions, joue un rôle de **contrôle officiel régional**, notamment dans les maisons de repos. Ce rôle n'a jamais été joué par les agents de Respect Seniors, qui sont connus et reconnus pour leur **indépendance** et leur **proximité**. Il est recommandé qu'un travail soit fait afin de préserver les modes de fonctionnement de RS et de diminuer le risque que les agents se sentent devenir des agents de contrôle, voire de délation.

• Si les agents de Respect Seniors devaient aussi intervenir auprès d'autres publics que les personnes aînées, il y a risque de **dilution de leur expertise**. Il est recommandé que l'AVIQ approfondisse sa réflexion : veut-elle déployer plusieurs équipes dédiées à des publics bien ciblés (connaissance fine de chaque public) ou souhaite-t-elle déployer des agents généralistes sur divers publics (connaissance des éléments qui leur sont transversaux au risque d'une absence de connaissance approfondie) ?

• Dans son fonctionnement, Respect Seniors s'appuie sur une **complémentarité écosystémique de ses missions**. De ce fait, les apprentissages tirés de chaque mission enrichissent les autres missions. De plus, chaque intervenant a l'occasion de s'engager dans chacune des missions. Si les missions 2 à 4 devaient être confiées à un autre service ou à d'autres agents, plusieurs pertes peuvent être escomptées : formation ou sensibilisation données par des généralistes qui n'ont pas une fine connaissance pratique des actions de lutte contre la maltraitance des aînés ni des enjeux actuels qui se produisent sur le terrain, possibilités limitées pour les acteurs de terrain d'entendre les préoccupations des divers publics, limitation du travail de réseau à des agents moins ferrés en pratique, etc. Il est donc recommandé que l'AVIQ réfléchisse aux risques de fragmenter les missions jusqu'ici interconnectées. Si elle optait pour aller de l'avant, il serait impératif de prévoir des mécanismes pour en atténuer les conséquences.

• Au cours des dernières années, Respect Seniors a graduellement intégré une approche de **promotion de la bientraitance** à une approche de **lutte contre la maltraitance**. L'un n'est pas l'envers de l'autre ; il arrive fréquemment que des actions maltraitantes découlent d'une intention bienveillante. Promouvoir la bientraitance couvre nettement plus large que la lutte contre la maltraitance. Ce faisant, dans toute société où la bientraitance sera promue, il devra toujours y avoir des pratiques structurées de **prévention**, de **repérage** et d'**accompagnement des situations de maltraitance**, car elles ne cesseront jamais de survenir. Dans un contexte où l'AVIQ est engagée dans la promotion de la bientraitance, il est recommandé de bien distinguer la maltraitance de la bientraitance ainsi que de poursuivre avec conviction toute lutte contre la maltraitance.

En définitive, à l'heure de la transition, il appartient aux **acteurs institutionnels** de se saisir pleinement des enjeux, car au-delà des structures, ce sont des **pratiques**, une **expertise** et une **manière d'intervenir** qui sont en jeu. Préserver et faire vivre cet héritage, c'est garantir que la lutte contre la maltraitance des aînés continue à se développer sur des bases solides, au bénéfice des personnes concernées et de l'ensemble de la société.

REMERCIEMENTS

Ce rapport annuel témoigne du travail réalisé tout au long de l'année 2025 par les équipes de Respect Seniors.

Nous souhaitons remercier l'ensemble des **intervenants psychosociaux** pour leur engagement, leur expertise et leur capacité à accompagner des situations souvent complexes, avec rigueur, sensibilité et professionnalisme.

Nous remercions également les **partenaires institutionnels, associatifs et professionnels**, dont la collaboration permet de soutenir les accompagnements, de renforcer les pratiques et de faire évoluer les réponses apportées aux situations de maltraitance.

Enfin, nous adressons une reconnaissance particulière aux **aînés**, aux **proches** et aux **professionnels** qui ont fait appel au service, pour la confiance accordée et les échanges partagés.

À l'heure de la **transition vers l'AVIQ**, ces remerciements prennent un sens particulier. Ils viennent souligner le caractère collectif du travail accompli et l'importance de préserver les **dynamiques**, les **savoir-faire** et les **liens** construits au fil du temps.