



RESPECT  **SENIORS**

Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés

 0800 30 330

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	6
STRUCTURE DE L'ASSOCIATION	11
Assemblée Générale et Conseil d'Administration	11
Équipe	12
Cadre 13	
MISSION 1	14
Concrètement	15
Définition de la maltraitance	15
La maltraitance est déclinée par Respect Seniors sous cinq formes	15
Activités récurrentes	16
Permanence téléphonique	16
Accompagnement des situations de maltraitance	17
Statistiques	- 8 -
Profil du premier appelant	21
Profil de l'aîné décrit comme « victime »	22
« Auteur désigné »	25
Formes de maltraitance évoquées lors des appels	26
Pratiques psychosociales	28
MISSION 2	29
Concrètement	30
Activités récurrentes	31
En amont des activités	31
Actions	31
Information	32
Sensibilisation	32
Site Internet & médias sociaux	32
Statistiques	33
Analyse de la fréquentation du site Internet ..	Erreur ! Signet non défini.
MISSION 3	37
Concrètement	38
Activités récurrentes	38
En amont des activités	38
Statistiques	38
Concrètement	42
EN SOUTIEN À NOS ACTIONS	43
Formations continues	52
Réunions cliniques	52
Groupes de travail	52

CONCLUSION GÉNÉRALE 53

Glossaire

ADMR :	Aide à Domicile en Milieu Rural
AFACE :	Aide aux personnes vivant en institution ou à domicile ; Formation du personnel et des professionnels de la santé ; Assistance pour une meilleure prise en charge des personnes fragilisées ; Conseil auprès des acteurs du secteur ; Étude et échange d'information
ASBL :	Association sans but lucratif
ASD :	Aides et Soins à Domicile
AViQ :	Agence pour une Vie de Qualité
CAPAM :	Centre d'Aide aux Personnes Âgées Maltraitées
CCCA :	Conseil Consultatif Communal des Aînés
CHU :	Centre Hospitalier Universitaire
CLPS :	Centre Local de Promotion de la Santé
CPAS :	Centre Public d'Action Sociale
CRéSaM :	Centre de Référence en Santé Mentale
CRL :	Comité Ressource Local
CSD :	Centrale de Services à Domicile
CWASS :	Code Wallon de l'Action sociale et de la Santé
CWEHF :	Conseil Wallon de l'Égalité Entre Hommes et Femmes
HABEO :	Handicap, Âge, Bientraitance, Écoute, Orientation
ISFA :	Information-Sensibilisation-Formation-Action menée
IWEPS :	Institut Wallon de l'Évaluation, de la Prospective et de la Statistique
MR :	Maison de Repos
MRS :	Maison de Repos et de Soins
OMS :	Organisation Mondiale de la Santé
ONE :	Office de la Naissance et de l'Enfance
PCS :	Plan de Cohésion Sociale
SAPV :	Service d'Assistance Policière aux Victimes
SBGG :	Société Belge de Gérontologie et de Gériatrie
Senoah :	Seniors Observatoire Accompagnement Habitats
SLAP :	Service Laïque d'Aide aux Personnes
ULiège :	Université de Liège
UVCW :	Union des Villes et Communes de Wallonie

INTRODUCTION

Depuis bientôt douze années, l'association Respect Seniors effectue ses missions avec ardeur et conviction afin que les aînés puissent vivre et évoluer dignement, quel que soit le contexte de vie dans lequel ils se trouvent.

D'année en année notre expertise évolue en fonction des situations rencontrées qu'elles soient d'ordre psychosocial ou de préventions. Il en résulte également une adaptation de nos pratiques et actions menées vis-à-vis de nos publics. Ce cercle vertueux, permet à l'association de rester en phase avec les besoins de ceux-ci et de maintenir ainsi l'aîné au centre des préoccupations qui le concerne en préservant le plus souvent son autonomie décisionnelle.

Cette réflexion constante entraîne des remises en question régulières et des ajustements de fonctionnement. Les pages qui suivent permettront d'approcher le phénomène de maltraitance des aînés, les enjeux sous-jacents et les réponses que nous tentons de mettre en œuvre pour lutter contre celle-ci et de promouvoir également une culture de la bientraitance.

Une forme de fierté se dégage des actions entreprises en 2023, mais teintées d'un sentiment d'incomplétude. En effet, bon nombre d'acteurs (aînés, famille, professionnels...) n'ont pu ou su exprimer leur souffrance par méconnaissance, par peur ... ou à cause de stéréotypes négatifs liés à l'âge.

Globalement l'association a sensibilisé plus de 9 700 Individus et accompagné 823 situations de maltraitance. Bonne lecture.

CONTEXTE

L'ampleur du phénomène

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

Selon l'Organisation Mondiale de la Santé, environ 1 personne âgée sur 6 a été victime de maltraitance dans son environnement au cours de l'année dernière (2017)¹. Ce chiffre est supérieur aux estimations précédentes et devrait encore augmenter avec le vieillissement de la population à l'échelle mondiale. Selon le Rapport européen de 2011 sur la prévention de la maltraitance envers les aînés², au moins 4 millions de personnes âgées subiraient de mauvais traitements au cours d'une année et, chaque année, elles sont 2 500 à en mourir.

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

Intérêt du monde politique pour la problématique

Au niveau européen :

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

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

En 2010, l'Assemblée générale de l'ONU (Organisation des Nations Unies) a créé un groupe de travail sur le vieillissement. Son rôle est d'examiner le cadre international des droits des personnes âgées sous l'angle des droits de l'homme.

En 2011, la Convention des Nations Unies relative aux droits des Personnes Handicapées (CDPH) a tenu compte des besoins de la population vieillissante dans son application.

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

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

Au niveau de la Wallonie :

Depuis 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

¹ <https://www.who.int/fr/news-room/fact-sheets/detail/elder-abuse>, consulté le 28 janvier 2018.

² <http://www.euro.who.int/fr/publications/abstracts/european-report-on-preventing-elder-maltreatment>, consulté le 28 janvier 2018

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 Arrêté du Gouvernement wallon du 29 septembre 2011 portant codification de la législation en matière de santé et d'action sociale, confirmé par le Décret du 1^{er} décembre 2011, le décret de 2008 a été intégré au nouveau Code wallon de l'Action sociale et de la Santé.

Regard de la société actuelle sur les aînés

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

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

Regard de la société actuelle sur la maltraitance

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

En 2021, l'OMS finalisait son rapport sur l'Agisme et rappelait 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 ». Concrètement, le rapport démontre que tant à l'encontre des jeunes que des aînés, l'âgisme s'insinue dans de nombreuses institutions et secteurs de la société.

En ce qui concerne les personnes âgées, il n'est pas encore démontré son impact direct sur le phénomène de la maltraitance. En effet, l'âgisme engendre-t-il de la maltraitance ou s'agit-il d'une forme de maltraitance ou les deux ? La question reste entière.

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

Constat

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

En effet, le monde actuel connaît une transformation démographique forte. Il est utile de savoir que d'ici 2050 le nombre de personnes âgées de 60 ans et plus devrait au moins doubler. Celui-ci passant de 900 millions en 2015 à quelque 2 milliards en 2050 à l'échelle mondiale, compte tenu de l'accroissement spectaculaire de la longévité de la population dans de nombreux pays.

En 2017, environ 962 millions de personnes sont âgées de 60 ans et plus, ce qui représente 13% de la population mondiale. Ce taux augmente d'environ 3% par an et d'ici à 2050, tous les continents, sauf l'Afrique, auront plus d'un quart de leur population âgée de 60 ans et plus. On estime que le nombre de personnes âgées de 80 ans devrait passer de 137 millions en 2017 à 425 millions en 2050 et devrait atteindre 909 millions d'ici l'année 2100³.

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 surtout les recommandations nécessaires pour promouvoir une amélioration des différentes prises en charge ([comment améliorer la détection et la prise en charge de la maltraitance des personnes âgées ? - KCE \(fgov.be\)](#)).

Voici leur appréciation globale de ce 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 dans 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 flamandes, les statistiques demeurent morcelées et incomplètes. Ceci s'explique notamment par la multiplicité des instances auprès desquelles les situations de maltraitance peuvent être signalées. »

En 2022, l'OMS présente sur son site 5 priorités pour prévenir et répondre à la maltraitance des personnes âgées :

- *Combattre l'âgisme ;*

³ <http://www.un.org/fr/sections/issues-depth/ageing/index.html>, consulté le 28 janvier 2019.

- *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 oeuvre à grande échelle des solutions rentables ;*
- *Établir un dossier d'investissement pour traiter le problème ; et*
- *Recueillir des fonds pour lutter contre ce problème*

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

STRUCTURE DE L'ASSOCIATION

Assemblée Générale et Conseil d'Administration

L'Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés est régie par la loi relative aux associations sans but lucratif.

L'Assemblée Générale se compose comme suit :

Docteur Nicolas Berg,
Madame Hélène Derbaudrenghien,
Madame Ermeline Malcotte,
Madame Brigitte Pierard,
Madame Aurore Dumoulin,
Monsieur Pierre-Yves Lambotte,
Monsieur Stéphane Adam,
Monsieur Sébastien Brunet,
Madame Deborah Dewulf,
Madame Virginie Russo,
Docteur Didier Giet,

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

Membre du Bureau
:
Docteur Nicolas Berg,t,
Madame Hélène Derbaudrenghien,
Madame Ermeline Malcotte,
Monsieur Sébastien Brunet,
Madame Brigitte Pierard,
Madame Aurore Dumoulin,
Monsieur Pierre-Yves Lambotte,
Monsieur Stéphane Adam
Madame Deborah Dewulf,
Madame Virginie Russo, ,
Docteur Didier Giet,

Équipe

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 2023 du personnel suivant :

- Direction : un équivalent temps plein universitaire ;
- Coordination : un équivalent temps plein universitaire ;
- Équipe psychosociale :
 - 4.2 équivalents temps plein licenciés en psychologie ;
 - 5.3 équivalents temps plein assistants sociaux ;
- Secrétariat : un équivalent temps plein gradué ;
- Juriste : poste vacant ;
- Communication : un mi-temps licencié en communication.

L'équipe représente au 31 décembre 2023, 15 personnes physiques.

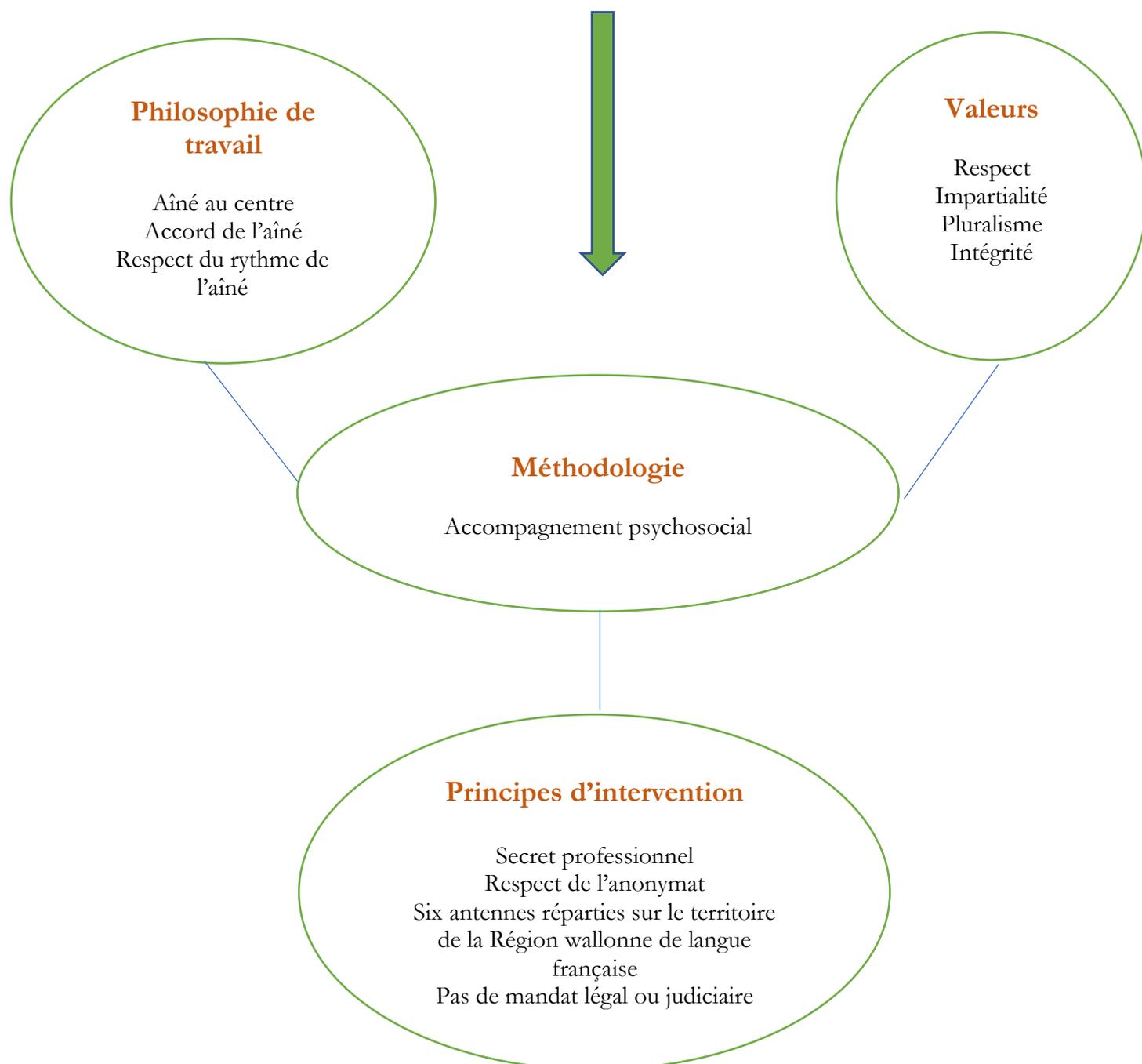
Cadre

L'objectif de Respect Seniors est de lutter contre la problématique de la maltraitance commise à l'encontre des aînés, qu'elle soit vécue à domicile ou en institution.

L'article 382 du CWASS relatif à la maltraitance des aînés définit quant à lui les **missions** dévolues à l'Agence Respect Seniors qui consistent à assurer :

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

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



MISSION 1

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

Concrètement

« Une assistance au bénéfice des aînés... »

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

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

Gandhi

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

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

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

...en matière de maltraitance...

Définition de la maltraitance

« Tout acte ou omission commis par une personne ou un groupe de personnes qui, au sein d'une relation personnelle ou professionnelle avec un aîné, porte ou pourrait porter atteinte physiquement, moralement ou matériellement à cette personne ».

Différentes notions précisent cette définition :

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

La maltraitance est déclinée par Respect Seniors sous cinq formes

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

Activités récurrentes

Permanence téléphonique

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

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

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

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

Comment ça marche ?

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

Les intervenants psychosociaux répondent à la permanence.

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

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

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

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



Accompagnement des situations de maltraitance

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

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

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

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

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

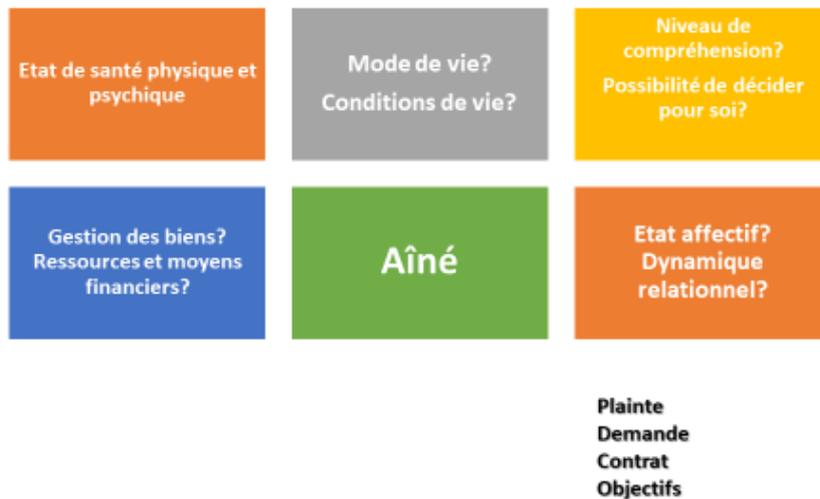
▪ **Bilan d'une situation**

Pour comprendre, analyser et réfléchir l'accompagnement, les intervenants seront amenés à faire un bilan concernant la situation afin de pouvoir identifier le type d'accompagnement à proposer. Dans celui-ci, différents axes seront considérés : l'état de santé physique et psychique de l'ainé, l'historique de la personne 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 dynamique affective et/ou relationnelle qui les sous-tend. Autant de circonstances qu'il est essentiel d'interroger.

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

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

Bilan situation maltraitance Axes à considérer



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

▪ Une place centrale au point de vue de l'aîné

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

Lutter contre la maltraitance c'est d'abord accorder une place centrale au point de vue de l'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.

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

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

Cependant, une autre partie de l'action de Respect Seniors concerne des personnes dont les capacités semblent altérées. L'aptitude de l'ainé à se prendre en charge, à se protéger et/ou à marquer son accord pour un suivi est parfois incertaine ou difficile à déterminer.

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

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

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

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

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

Un accompagnement de l'entourage peut également être réalisé.

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

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

Chaque situation reste unique et particulière, les ressources des uns n'étant pas celles des autres ; aucune réponse définitive n'apparaît et seule une réflexion partagée interrogeant les aspects psychologiques, médicaux, sociaux et légaux nous permet d'avancer. Au terme d'un processus réflexif, l'intervenant pourra envisager l'accompagnement le plus adapté entre le respect de la volonté de l'ainé et le respect de son intégrité physique et/ou psychique.

Statistiques

Respect Seniors met ici en évidence les statistiques qui concernent la première mission relative à l'assistance dans le cadre des situations de maltraitance.

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

Tableau 1 : Ensemble des contacts au sein de l'ASBL Respect Seniors (année 2023)

		Contacts reçus	%	Contacts donnés	Nombre de fiches
Contenu identifiable	Fiche « maltraitance »	2 118	50,7%	923	823
	Fiche de liaison	1 873	44,8%	1 074	640
Contenu non identifiable		189	4,5%	0	
Total		4 180	100,0%	1 997	1 463

Le tableau ci-dessus révèle 6 177 contacts entrants et sortants.

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

Dans les contacts en lien avec la première mission, différents scénarios peuvent se profiler. Une fiche « maltraitance » est créée lorsqu'il y a un ressenti de maltraitance ou une crainte de maltraitance commise à l'égard d'un aîné de 60 ans et plus.

Pour ce type de fiches, il y a eu 3 041 contacts globaux. Parmi ceux-ci, les travailleurs psychosociaux **ont reçu 2 118 contacts**, en ont donné 923 et ont réalisé 184 visites de terrain sur l'ensemble de la Wallonie.

L'ensemble des contacts reçus a donné lieu à la création de **662 nouvelles fiches** relatives à une situation où une maltraitance était ressentie ou crainte. Au total, **823 situations** ont été accompagnées en 2023, certaines situations étant déjà en cours lors des années précédentes.

Dans les fiches de liaison (640), **406** concernent notre activité de prévention

Une fiche de liaison peut également être créée suite à un contact n'ayant pas de lien avec une situation particulière de maltraitance (constat général, demande de séance d'information sur la question, demande de documentation, etc.) le volume de celle-ci s'élève à 199 fiches.

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

Les appels « non identifiables » (blague, erreur, grossier, muet, raccroché, sonnerie unique) ne représentent qu'une part infime des appels reçus (4.5%).

Profil du premier appelant

Lien avec l'aîné

Tableau 2 : lien du premier appelant avec l'aîné désigné comme « victime » (fiches « maltraitance », année 2023)

N = 823 fiches		
Famille	293	35,7%
Aîné qui appelle lui-même	184	22,4%
Professionnel	169	20,6%
Non spécifié	81	10%
Entourage (amis, voisins)	80	9,7%
Autre	16	1,6%

Le tableau ci-dessus montre que, dans la majorité des situations, le premier appelant est un proche de l'aîné (famille, entourage non familial).

Il est intéressant de noter que presque un quart des premiers appels, l'appelant est l'aîné lui-même. Néanmoins, il est impossible de connaître l'accès des aînés aux appareils de téléphonie notamment en milieu institutionnel.

Néanmoins, il est à constater qu'en milieu institutionnel l'aîné appelle dans 18% des cas, vient ensuite les professionnels eux-mêmes pour 22% des situations et la Famille pour 43%.

A domicile, la famille reste la première source de contact pour 34% et ensuite les aînés pour 26% des appels.

Lieu géographique du premier appelant

Tableau 3 : profil du premier appelant en fonction de la province où il habite (fiches « maltraitance », année 2023)

N = 823 fiches		
Liège	170	20,73%
Non spécifié	133	16,22%
Namur	130	15,49%
Hainaut oriental	117	14,27%
Brabant Wallon	93	11,34%
Hainaut occidental	74	9,02%

Luxembourg	51	6,22%
Autre (Bruxelles, Flandre, France...)	55	6,71%

Le tableau ci-dessus reflète les zones géographiques d'où proviennent les premiers appels. À la lecture de celui-ci, il est constaté que l'ensemble du territoire wallon est concerné, avec une prédominance observée dans la province de Liège. Ceci pourrait s'expliquer par la densité de population de cette province, ainsi que par l'historique de l'antenne. Les premiers appels en provenance de territoire hors compétence restent faibles d'année en année (6.71%) dont la majeure partie en provenance de la région bruxelloise.

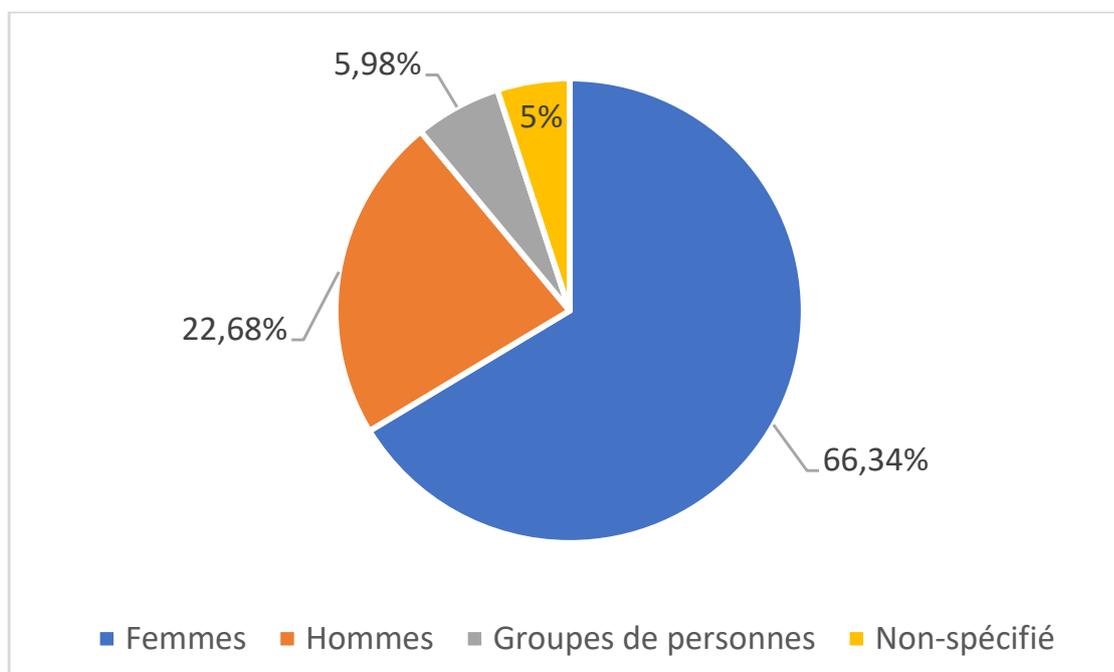
Profil de l'aîné décrit comme « victime »

Sexe

Tableau 4 : répartition en fonction du sexe de l'aîné mentionné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2023)

N = 823 fiches		
Nombre de femmes mentionnées « victimes » lors des appels	547	66,34%
Nombre d'hommes mentionnés « victimes » lors des appels	186	22,68%
Nombre de groupes de personnes mentionnées « victimes » lors des appels	49	5,98%
Non spécifié	41	5,00%

Graphique 1: répartition en fonction du sexe de l'aîné mentionné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 202)



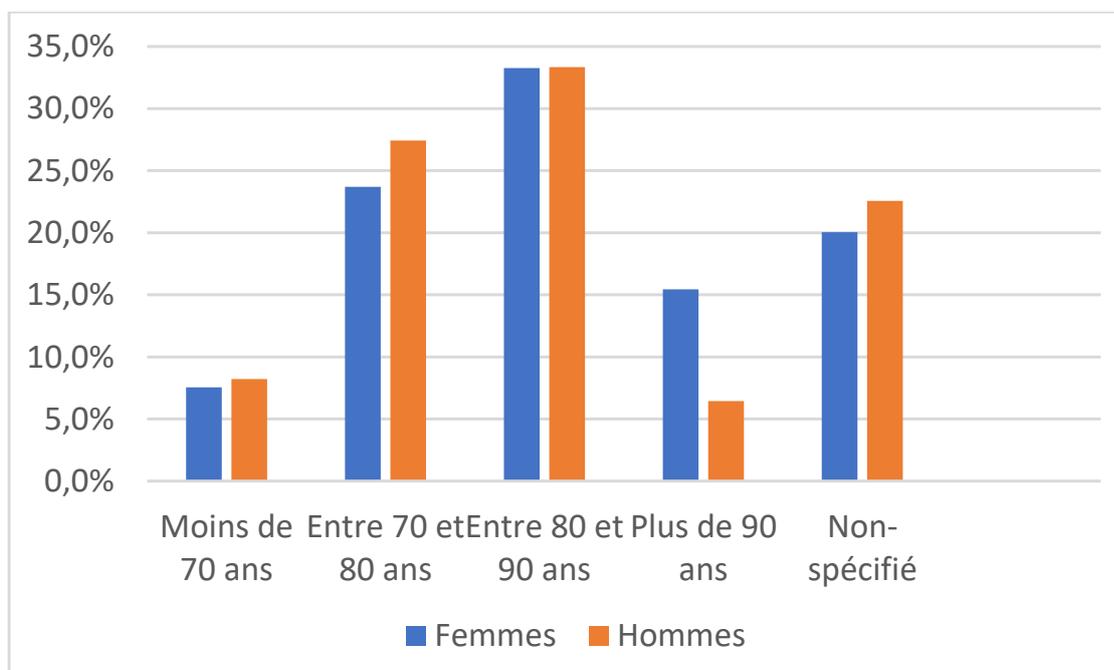
Le tableau et le graphique à la page précédente révèlent que la majorité des aînés mentionnés « victimes » sont de sexe féminin (547 femmes versus 186 hommes). En outre, 5,8% des situations concernent des groupes d'aînés, tels que des couples et/ou des résidents d'une même institution (MR, MRS).

Âge

Tableau 5 : répartition en fonction du sexe et de l'âge de l'aîné renseigné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2023)

	Femmes n = 544		Hommes n = 186		Total N1 =736	
Moins de 70 ans	41	7,54%	19	10,22%	60	8,22%
Entre 70 et 80 ans	129	23,71%	51	27,42%	180	24,66%
Entre 80 et 90 ans	181	33,27%	62	33,33%	243	33,29%
Plus de 90 ans	84	15,44%	12	6,45%	96	13,15%
Non spécifié	109	20,04%	42	22,58%	151	26,8%

Graphique 2 : répartition en fonction de l'âge et du sexe de l'aîné renseigné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2023)



L'analyse quantitative reprise dans le tableau 5 et le graphique 2 montre que, lorsque les intervenants de Respect Seniors ont connaissance de l'âge de la « victime », les tranches d'âge les plus importantes se situent entre 80 et 90 ans

Il est important de signaler que cette information n'est pas obtenue de façon systématique (Catégorie d'âge nommée « non spécifié »), néanmoins cette inconnue est en diminution 196 cas en 2022 pour 151 cette année.

Lieu de résidence

Tableau 6 : répartition en fonction du lieu de résidence de l'ainé renseigné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2023)

N = 823 fiches		
Domicile	494	60,24%
Institution	265	32,32%
Non spécifié	61	7,44%

Le tableau et le graphique ci-dessus illustrent que plus de la moitié (60.24%) des situations de maltraitance, dont l'ASBL Respect Seniors a connaissance, sont commises à l'encontre d'ainés vivant à domicile et plus d'un tiers vis-à-vis de personnes vivant en institution (32.32%).

Il est à noter que le lieu de résidence n'est pas un indicateur quant à l'« auteur désigné » de maltraitance. Ainsi, ce n'est pas parce que l'ainé réside en institution que la maltraitance est

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

Néanmoins, au domicile la famille est désignée comme auteur dans 70% des situations et 6 % les professionnels. A l'inverse en Institution, les professionnels représentent 57% des auteurs présumés de maltraitements et 24% pour les familles.

Zone géographique

Tableau 7 : répartition en fonction de la province où habite l'aîné renseigné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2023)

N = 823 fiches		
Liège	187	22,8%
Hainaut oriental	131	15,98%
Namur	141	17,20%
Brabant wallon	102	12,44%
Hainaut occidental	84	10,24%
Non spécifié	66	8,4%
Luxembourg	64	7,8%
Autre (Bruxelles, Flandre, France...)	45	5,1%

Les données montrent que l'ASBL est contactée, pour des situations de maltraitance à l'égard d'aînés, par l'ensemble du territoire de la Wallonie.

5,1% des situations concernent des aînés vivant hors de la Wallonie (Bruxelles-Capitale, Région flamande). Pour ces situations une orientation des appelants est réalisée vers les services concernés.

Lorsqu'on croise les chiffres ci-dessus avec le milieu d'appel (Domicile ou Institution), il est difficile de tirer une conclusion car la répartition est quasi identique par province quel que soit le milieu.

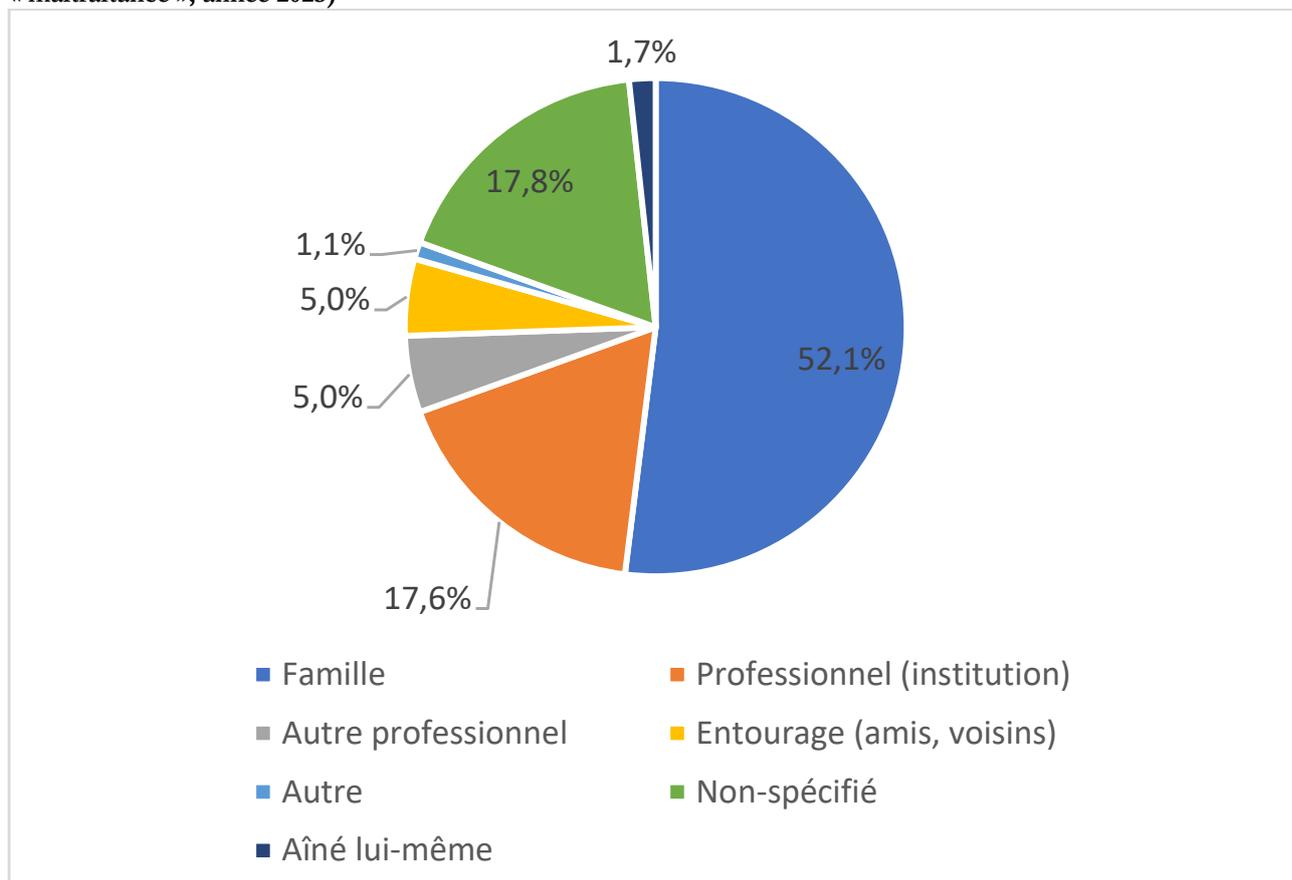
« Auteur désigné »

Tableau 8 : lien entre l'« auteur désigné » de maltraitance et l'aîné (fiches « maltraitance », année 2023)

N = 823 fiches		
Famille	429	52,1%
<i>Famille : enfant</i>	258	31,46%
<i>Famille : conjoint/concubin</i>	97	11,83 %
<i>Famille : autre membre de la famille</i>	19	2,32%
<i>Famille : petit-enfant</i>	25	3,05%
<i>Famille : gendre, bru</i>	14	1,71%
<i>Famille : neveu, nièce</i>	10	1,22%

Professionnel (institution)	143	17,44%
Entourage (amis, voisins)	41	5%
Autre professionnel	41	5%
Non spécifié	146	17,81%
Autre	9	1,1%
Aîné lui-même	14	1,71%

Graphique 3 : proportion des « auteurs désignés » de maltraitance en fonction de leur lien avec l'aîné (fiches « maltraitance », année 2023)



Selon les données récoltées au cours des appels, il apparaît que dans 52,1% des situations un membre de la famille est l'« auteur désigné » de maltraitance. Dans un cinquième des situations (22,44%), l'« auteur désigné » de maltraitance est un professionnel.

Certains appelants rapportent que l'aîné est dans un processus d'auto négligence. C'est pourquoi on retrouve ce dernier désigné à la fois « victime » et « auteur » de maltraitance dans 1,71% des situations.

Formes de maltraitance évoquées lors des appels

Tableau 9 : répartition des formes de maltraitance rencontrées lors des appels (fiches « maltraitance », année 2023)

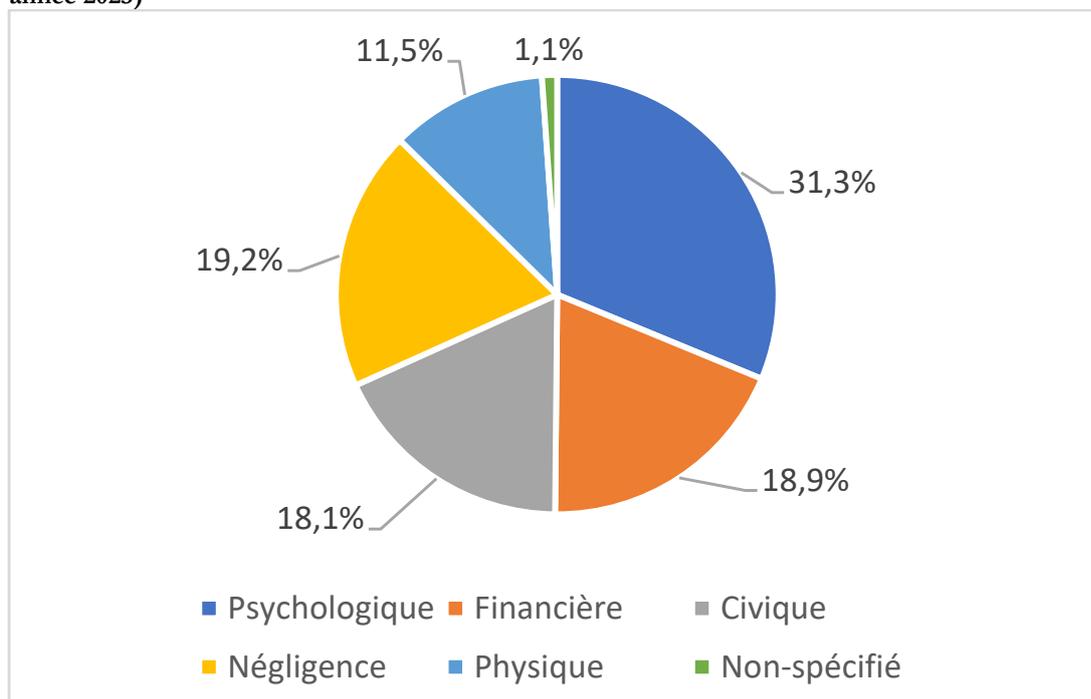
N= 1350 formes rencontrées dans les 862 fiches maltraitance

Psychologique	422	31,26%
Civique	244	18,07%
Financière	255	18,89%
Négligence	259	19,19%
Physique	155	11,48%
Non spécifié	15	1,11%

Suite à l'adaptation de la base de données en 2016, dans une même fiche, plusieurs formes de maltraitance peuvent coexister.

- La maltraitance psychologique reste pointée de manière importante (un tiers des appels).
- Les maltraitements civiques, financières et la négligence sont très proche l'une de l'autre, avec une régression pour la civique par rapport à 2020 et 2021. Pour mémoire suite à la pandémie le sentiment de privation de liberté chez les aînés a considérablement augmenté le volume des maltraitements civiques.
- La maltraitance physique, bien que présente, reste la forme de maltraitance la moins évoquée.

Graphique 4 : répartition des formes de maltraitance rencontrées lors des appels (fiches « maltraitance », année 2023)



Lorsqu'on regarde la répartition entre le domicile et l'institution, les formes de maltraitements annoncées sont quelque peu différentes entre ces deux milieux de vie.

En effet au domicile la forme principale évoquée est la psychologique, puis la forme financière en second et en troisième place la forme civique.

En ce qui concerne le milieu institutionnel la première forme rencontrée est la négligence, vient ensuite la forme psychologique et en troisième place les formes civiques.

Pratiques psychosociales

Tableau 10 : répartition des différentes pratiques réalisées au cours de l'accompagnement psychosocial (fiches « maltraitance », année 2023)

N2 = 5884		
Renseignement	2865	48,69%
Écoute	2048	38,81%
Orientation	514	8,74%
Contact personne ressource	348	5,91%
Démarche	55	0,93%
Organisation réseau	30	0,51%
Réflexion plurielle	18	0,31%
Conciliation	6	0,10%

Le tableau ci-dessus met en évidence que le renseignement est la pratique psychosociale principale (2865). L'écoute reste ensuite la pratique la plus courante (2048). Ce chiffre souligne que la mission d'accompagnement des situations via la permanence téléphonique a tout son sens.

Cependant, une situation n'étant pas l'autre l'utilisation de ces pratiques sont généralement mixtes.

MISSION 2

« L'organisation d'actions, d'information et de sensibilisation de la maltraitance à destination du public, notamment via la création d'un site Internet »

Concrètement

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

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

« L'organisation d'actions... »

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

...d'information, ... »

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

...et de sensibilisation de la maltraitance... »

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

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

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

Respect Seniors est visible notamment via ses réseaux sociaux, sa chaîne YouTube et son site Internet et se fait ainsi connaître d'un large public.

Activités récurrentes

Dans ce chapitre, se trouvent les différentes activités de préventions réalisées par Respect Seniors durant cette année.

En amont des activités

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

Actions

Ciné-débats

Des ciné-débats traitant de la maltraitance des aînés sont organisés régulièrement pour des publics variés. Certaines antennes ont rencontré par ce biais des aînés au sein de maisons de repos. D'autres ont eu l'occasion de sensibiliser des aînés, des étudiants, des professionnels du domicile ou du grand public.

Représentations théâtrales « *Vieillesse Ennemie !* »

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

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

Plusieurs représentations ont eu lieu auprès des professionnels du domicile, en institution, mais aussi, auprès du tout public notamment lors de collaboration avec des conseils consultatifs communaux d'aînés.

Prises de parole en public

Différents intervenants de Respect Seniors sont régulièrement sollicités pour prendre part à des colloques ou conférences dans lesquels sont abordés les liens entre la maltraitance et les thèmes tels que la maladie d'Alzheimer, la perte d'autonomie, l'âgisme, etc.

Initiatives diverses

Information

Cette année, Respect Seniors a touché, via 14 séances d'information, 242 personnes parmi lesquelles des professionnels de maisons de repos, de maisons médicales, du domicile et des visiteurs de malades.

Sensibilisation

Comme chaque année les sensibilisations se poursuivent dans les écoles, au sein des maisons de repos ainsi qu'auprès de services d'aide à domicile.

Dans les autres publics, les intervenants ont répondu à la demande de sensibilisation de bénévoles visiteurs de malades, un public rarement rencontré. Des membres de CCCA ont également été sensibilisés à la maltraitance envers les aînés.

Cette année celles-ci s'élèvent à 73 séances et ont concernées 1322 personnes.

Site Internet & médias sociaux

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 au numéro gratuit de la permanence téléphonique 0800 30 330 ainsi que les coordonnées des différentes antennes.

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

Il est également possible de télécharger les brochures, les folders et/ou les affiches via le site.

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

Au niveau des réseaux sociaux, l'ASBL gère :

- une page Facebook : <https://www.facebook.com/respectseniors> ;
- une page LinkedIn : <https://www.linkedin.com/in/respect-seniors-0800-30-330/>.

Une des finalités de ces différents moyens est de faire connaître la maltraitance. La prévention se fait par l'appréhension et la prise de conscience de ce qu'est la maltraitance.

Statistiques

Les intervenants de Respect Seniors ont animé de nombreuses séances de prévention via des actions, des informations ou des sensibilisations.

Ce sont **9 638 personnes** qui ont reçu les explications concernant le fonctionnement de l'ASBL Respect Seniors et des informations concernant la maltraitance commise à l'encontre des aînés.

Les statistiques suivantes ne tiennent pas compte des :

- informations partagées lors des rencontres dans le cadre des autres missions de l'Agence ;

Tableau 11 : répartition des séances de prévention en fonction de leur type (nombre de séances et de participants, année 2023)

	Nombre de séances	Nombre de personnes
Ciné-débat	13	316
Théâtre	17	1080
Stand	36	3696
Action diverses	65	2008
Information	35	1105
Sensibilisation	84	1433
Total	250	9638

Graphique 5 : proportion du nombre de personnes sensibilisées en fonction du type de prévention réalisé (année 2023)

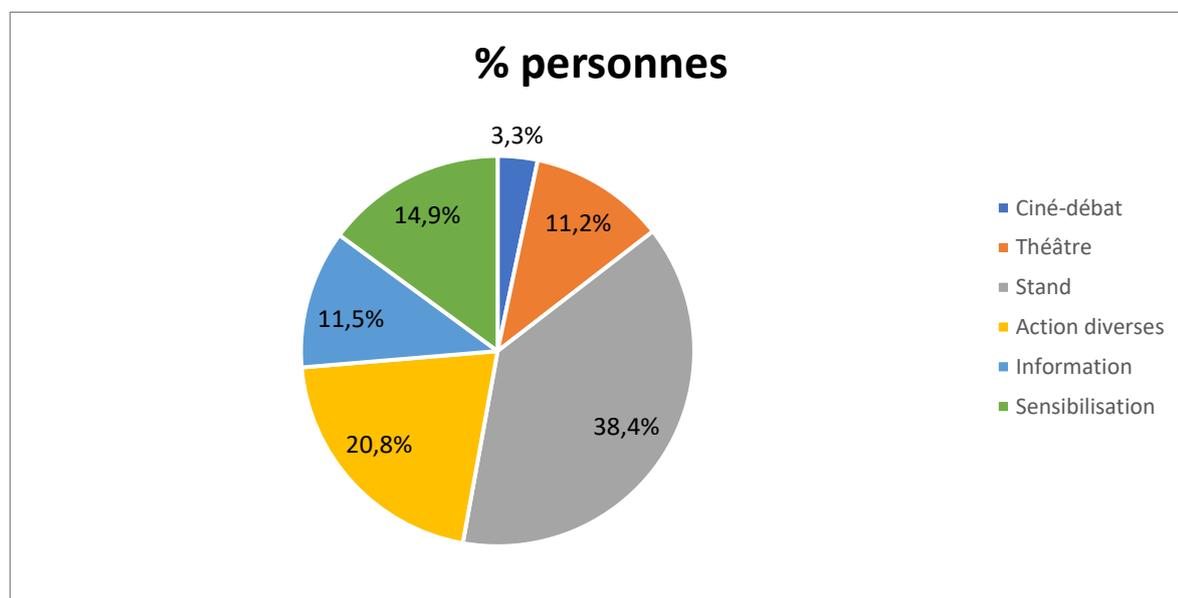


Tableau 12 : répartition des séances de prévention en fonction du type de public (année 2023)

	Ciné-débat	Théâtre	Stand	Actions diverses	Information	Sensibilisation	Total
Aînés	8	1	7	17	7	5	46
Professionnels	1	5	7	17	9	37	89
Futurs professionnels	0	2	0	31	16	41	76
Tout public	4	9	22	12	3	1	51
Total	13	17	36	77	35	84	262

Graphique 6 : proportion du public en fonction du type de prévention réalisé (année 2023)

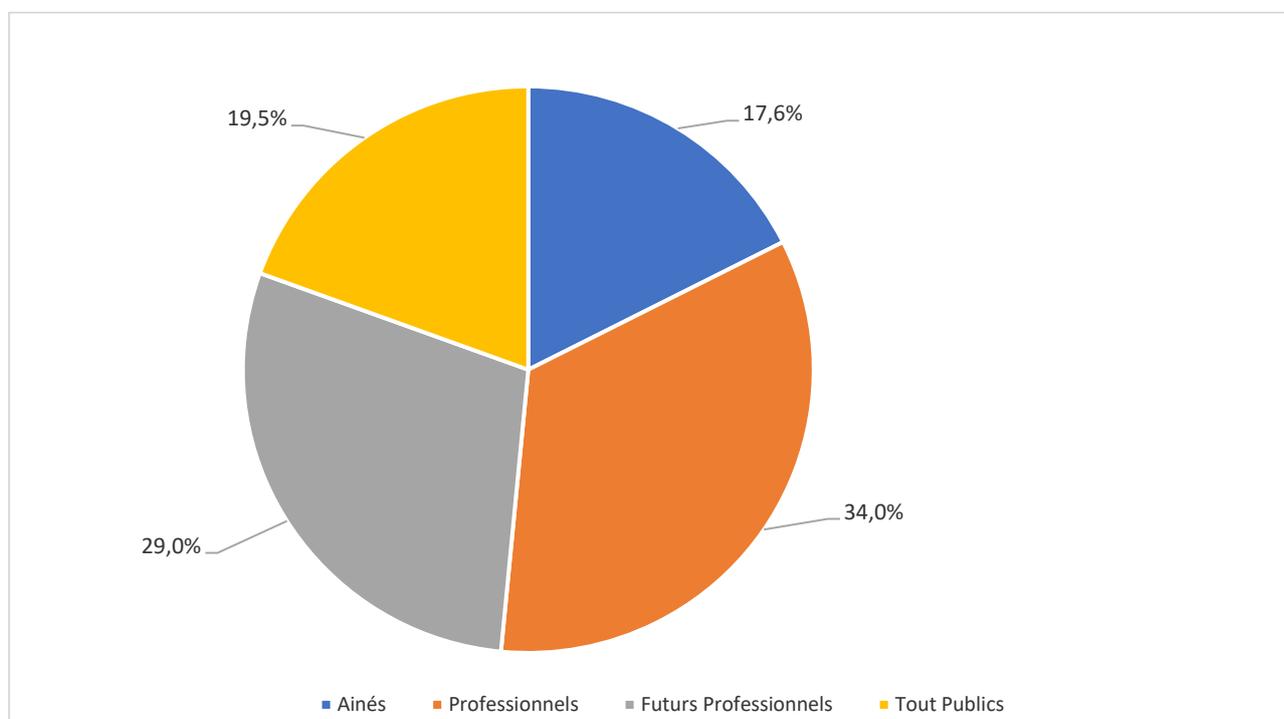


Tableau 13 : répartition des séances de prévention en fonction des antennes (année 2023)

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

	Ciné-débat	Théâtre	Stand	Actions diverses	Information	Sensibilisation	Total
Brabant wallon	1	3	6	41	5	17	73
Hainaut occidental	2	0	6	2	1	6	17
Hainaut oriental	3	4	6	14	2	15	44
Namur	4	2	5	7	8	22	45
Liège	2	3	9	9	17	13	53
Luxembourg	4	5	2	4	4	11	28
Total	13	17	36	77	35	84	262

MISSION 3

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

Concrètement

« L'organisation de formations... »

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'appréhender différentes situations de maltraitance.

Activités récurrentes

En amont des activités

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

Les formations sont réalisées en lien direct avec les possibilités organisationnelles des intervenants psychosociaux.

Tout un travail de promotion de ces formations est réalisé via la création et la publication de supports de communication. Cette dernière est diffusée sur le site Internet de l'Agence, sur les réseaux sociaux Facebook et LinkedIn, sur le site du guide social et d'autres partenaires.

Statistiques

Cette année l'équipe de Respect Seniors a donné 122 heures de formation. Ce qui représente 18 séances et concernent 161 personnes formées.

Tableau 14 : Répartition des formations en fonction des antennes (année 2023)

Antenne	Nombre de formations
Brabant wallon	1
Hainaut occidental	5
Hainaut oriental	12
Luxembourg	0
Namur	0
Total	18

MISSION 4

« L'échange d'informations, de statistiques ou de bonnes pratiques avec des associations ou organisations similaires dans les Régions ou Communautés limitrophes ou dans d'autres pays »

Concrètement

« L'échange d'informations, de statistiques ou de bonnes pratiques avec des associations ou organisations similaires dans les Régions ou Communautés limitrophes ou dans d'autres pays »

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

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

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

COMMUNICATION EXTERNE

Analyse du site internet (www.respectseniors.be)

En 2023, une réflexion a été portée sur le site internet et une volonté de le redynamiser en réfléchissant à une nouvelle structure. Cette réflexion s'est faite en collaboration avec notre fournisseur et gestionnaire du site internet. Des réunions-rencontres ont été organisées début 2023 ainsi qu'une analyse profonde de nos besoins et de nos attentes.

Cette nouvelle monture devait être à jour dans son contenu mais également accessible pour les personnes se questionnant sur la maltraitance envers les aînés, que l'on soit victime, témoin et même auteur de ces situations. Une partie concernant la prévention (et notre catalogue d'activités de prévention) ainsi que la publication de quelques articles d'actualités sont les nouveautés de cette nouvelle monture.

Une version bêta a été publiée courant septembre 2023 pour finalement mettre en ligne, en fin d'année 2023, une version définitive.

Une évaluation intermédiaire de l'outil est prévue en été 2024. Certaines parties concernant les documents accessibles sont toujours en cours d'actualisation.

Quelques aperçus de la nouvelle monture :

The screenshot displays the website's interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'RESPECT SENIORS' and the tagline 'Agence nationale de lutte contre la maltraitance des aînés'. Below the logo is the phone number '0800 30 330'. To the right of the logo are five red buttons: 'ACCUEIL', 'APPELEZ-NOUS! 0800 30 330', 'QUI SOMMES-NOUS?', 'FORMEZ-VOUS', and 'CONTACT'. Below this is a secondary navigation bar with green buttons: 'Maltraitance', 'Le saviez vous?', 'Actualités', 'Calendrier', 'Prévention', and 'Documentation'. The main content area features a large banner image of an elderly woman holding a sign that reads 'Pour moi, le respect c'est être poli avec nous'. To the right of the banner is a promotional box for 'Salon enVIE d'amour 2024' held on February 12, 2024, at the CEBS in Charleroi, with dates 'DU 20 AU 22 MARS 2024'. Below the banner is a box titled 'Suis-je victime de maltraitance?' with the text: 'Nous sommes disponibles pour toute personne qui se pose des questions sur une situation de maltraitance envers un aîné. Il est primordial de s'entourer et de ne pas rester seul!'. To the left of a central circular graphic is a box titled 'Suis-je témoin d'une situation de maltraitance?' with the text: 'Il est important de partager vos observations et vos inquiétudes avec l'aîné. Informer de l'existence de Respect Seniors et du 0800/30 330 est un premier bon geste. Si vous avez le moindre doute, nous serons là pour répondre à vos questionnements.'. To the right is a box titled 'Ai-je un comportement maltraitant?' with the text: 'Il est nécessaire de réfléchir à la portée de nos actes. Nous sommes là pour en parler avec vous et vous accompagner!'. The central graphic consists of a circle with a question mark, a central box titled 'Suis victime de maltraitance?' with the text 'Consultez notre page dédiée aux différentes formes de maltraiances.' and the phone number '0800 30 330', and a warning icon. At the bottom right is a button that says 'Pourquoi nous appeler?'.

Que faisons-nous?

Assistance aux aînés

Une assistance au bénéfice des aînés en matière de maltraitance ainsi qu'un accompagnement psychosocial gratuit et individualisé des situations de maltraitance.

☎ 0800 30 330
du ven 8:00-17:00



Prévention et formations
Respect Seniors s'adresse également aux professionnels.

Actions et informations

L'organisation d'actions, de séances d'informations et de sensibilisations de la maltraitance à destination du public.

Echange et statistiques

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.

Prévention et formations

L'organisation de formations au bénéfice de professionnels susceptibles d'être confrontés à des cas de maltraitance.

En savoir plus sur la mission prévention ? >

Accueil / Prévention

Prévention

La prévention, une priorité !

L'a.s.b.l. a pour finalité de lutter contre la maltraitance des aînés. Celle-ci passe aussi par la promotion du respect des seniors et la défense de leur droit.

[Lire la suite](#)



Catalogue de prévention

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à consulter notre catalogue de prévention en ligne ainsi que nous contacter via notre permanence téléphonique gratuite 0800 30 330.

(Cliquez sur l'image pour le consulter)

[Télécharger le PDF \(5,50Mo\)](#)

Relevés des données via l'outil *Google Analytics* :

Au cours de l'année 2023, l'outil *Google Analytics* a migré vers une nouvelle version. Cette dernière mise à jour a engendré des précisions sur certaines données relevées mais a également eu des impacts sur notre référencement naturel des moteurs de recherche. De plus, le temps de la transition et suite à des problèmes techniques, une partie des données n'a pas été récoltée **entre 5 octobre et le 15 novembre** et ne peut donc être comptabilisée.

La présentation des données, dans ce rapport 2023, sera relative à ces deux périodes.

Du **1 janvier au 05 octobre 2023**, notre site internet a comptabilisé une fréquentation de 7401 utilisateurs différents (contre 9828 en 2022, 8818 en 2021 et 7994 en 2020). Cette légère baisse d'utilisateurs, sur cette période, peut partiellement s'expliquer par le fait qu'il y a eu un ajustement sur le public cible afin d'éviter d'utilisateurs provenant d'autres pays (Etats-Unis (779 en 2022 par rapport à 489 en 2023), Chine (193 en 2022 par rapport à 89 en 2022)). Ces utilisateurs peuvent s'apparenter à des erreurs de recherche étant donné la durée de leur session. Au final, nous avons reçu 75,65% d'utilisateurs qui sont de provenance de Belgique contre 70,03% en 2022.

Sur cette première période 2023, nous pouvons aussi constater une amélioration dans la durée moyenne d'utilisation lors d'un passage sur notre site internet. Elle est de 2'29" en 2023 (1'43" en 2022, 1'33" en 2021 et 2'19" en 2020). La plupart des informations mises à jour se trouvait sur la page d'accueil. La nouvelle version du site internet a, notamment, pour objectifs d'augmenter le nombre de pages consultées afin de pouvoir mieux comprendre et identifier les utilisateurs.

Du **16 novembre au 31 décembre 2023**, notre site internet a comptabilisé une fréquentation de 1265 utilisateurs différents (contre 1298 en 2022, 1461 en 2021 et 1868 en 2020). L’outil d’analyse (nouvelle version de Google Analytics) combiné à la publication du nouveau site internet ne permettent pas de faire de constatations comparatives entre 2023 et les années précédentes sur cette même période.

Sur cette seconde période 2023, nous relevons que la durée moyenne d’une session est de 2’06” (2’56” en 2022, 2’22” en 2021, 2’01” en 2020). Il est intéressant d’évoquer, qu’avec le nouveau site internet, nous pouvons relever et identifier plus précisément les pages démontrant un intérêt de lecture.

Ces informations sont précieuses dans la stratégie numérique future établie pour l’année 2024.

Chemin de la page...sse de l'écran	↓ Vues	Utilisateurs	Vues par utilisateur	Durée d'engagement moyenne	Nombre d'événements
	6 080 100 % du total	1265 100 % du total	4,81 Égal à la moyenne	2 min 06 s Égal à la moyenne	14 468 100 % du total
1 /	1 722	935	1,84	50 s	5 106
2 /prevention/	533	41	13,00	5 min 21 s	1 092
3 /contact/	305	197	1,55	52 s	701
4 /structure/les-antennes-respect-seniors/	223	128	1,74	53 s	514
5 /qui-sommes-nous/	167	32	5,22	1 min 52 s	343
6 /prevention/informations/	163	6	27,17	6 min 52 s	327
7 /maltraitance-des-aines/	162	36	4,50	2 min 29 s	329
8 /fonctionnement/missions/	99	67	1,48	1 min 06 s	205
9 /definition/maltraitance/	98	74	1,32	53 s	235
10 /marches-adepts-2023-decouvrez-le-programme/	85	4	21,25	4 min 05 s	169

Tableau 15 : répartition de l’acquisition des utilisateurs du site internet sur base annuelle (période du 1 janvier au 05 octobre 2023)

Principaux canaux d’acquisition	Pourcentage sur le total
Directement via l’adresse url	68%
Moteurs de recherche	26,2%
Réseaux sociaux	3,9%
Référencement	1,8%

Autres	0,1%
Total	100 %

L'une des premières différences marquantes, par rapport à 2022 sur cette même période (**du 01 janvier au 05 octobre 2023**), est que nous constatons une augmentation des utilisateurs provenant des réseaux sociaux (+103 sur cette période). A l'inverse, nous voyons une forte baisse dans les utilisateurs provenant du référencement (sur d'autres sites internet). Nous passons de 1449 (en 2022) à 156 (en 2023). Cela est la principale raison de la baisse du nombre total d'utilisateurs sur cette période entre 2022 et 2023. Ce paramètre sera à tenir compte pour l'année 2024 et le développement du nouveau site internet.

Le nombre de pages consultées, en moyenne, par session tourne à un peu plus de 2 pages (2,6) en 2023, tandis que nous tournions aux alentours de pages 2,2 en 2022.

Tableau 15 bis : répartition de l'acquisition des utilisateurs du site internet sur base annuelle (période du 16 novembre au 31 décembre 2023)

Principaux canaux d'acquisition	Pourcentage sur le total
Directement via l'adresse url	63,75%
Moteurs de recherche	24,88%
Réseaux sociaux	10,81%
Référencement	0,56%
Total	100 %

Lors de cette seconde partie de 2023, avec la nouvelle monture du site internet, nous pouvons voir que le référencement n'est plus réellement une entrée vers notre site internet. Ce point sera à améliorer durant l'année 2024.

Par ailleurs, comme pour la première partie de l'année 2023, le constat est que plus d'utilisateurs arrivent en provenance de nos réseaux sociaux (principalement via la page Facebook de l'agence). Cette dynamique et synergie entre nos différents outils numériques permettent de faire connaître notre site internet à un autre public.

Tableau 16 : fréquentation du site internet sur base mensuelle (année 2023 – période manquante entre le 06 octobre et le 14 novembre 2023)

Mois	Utilisateurs/mois	Sessions	Visualisations de pages
Janvier	1004	1353	3791
Février	1053	1460	4129
Mars	1033	1362	3546
Avril	788	1062	3023
Mai	746	1054	2651
Juin	907	1278	3188
Juillet	586	760	2402
Août	681	903	2114
Septembre	898	1167	2554
Octobre (1 au 5)	205	251	437
Nouvelle version Google Analytics	Utilisateurs/mois	Vues (anciennement sessions)	Evènements (Visualisations de pages)
Novembre (du 16 au 30)	464	1571	4026
Décembre	829	4509	10 442
Total cumulés	9285	16 730	42 303

Tableau 17 : moyenne mensuelle de fréquentation du site internet (année 2023-2022-2021)

Respect Seniors	Moyenne mensuelle 2023	Moyenne mensuelle 2022	Moyenne mensuelle 2021
Nombre d'utilisateurs	774	1113	1024
Nombre de sessions	1394	1446	1323
Durée moyenne des sessions	02 :25	01 :53	01 :44

Tableau 18 : origine géographique des sessions sur le site Internet (année 2023 (période du 1 janvier au 05 octobre 2023))

Pays	% de sessions
Belgique	75,6%
États-Unis	6,6%
France	4%

Tableau 18 bis : origine géographique des sessions sur le site Internet (année 2023 (période du 16 novembre au 31 décembre 2023))

Pays	% de sessions
Belgique	84,7%
France	5,7%
Etats-Unis	1,7%

Une évolution sur des utilisateurs francophones peut déjà être constatée entre la première période et la seconde de l'année 2023. Moins d'utilisateurs en provenance de pays anglophones sont relevés. Ces derniers pouvaient s'apparenter à une erreur de destination à la vue de la durée moyenne d'utilisation proche de 0 seconde par session.

Sources : Google Analytics

Analyse de la fréquentation des réseaux sociaux

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.

Un outil d'analyse donne des informations multiples sur la couverture des publications (en fonction du réseau utilisé), des réactions du public cible ainsi que permettre de mieux identifier et de comprendre nos communautés sur les réseaux.

L'objectif principal est de pouvoir augmenter la communauté de certains réseaux afin de faire connaître l'agence au grand public.

Dans cette logique d'utilisation, deux réseaux se distinguent ; *LinkedIn* (réseau professionnel) et *Facebook* (réseau utilisé par le milieu associatif ainsi que le tout public).

Le second objectif a pour mission de communiquer régulièrement pour montrer les activités ainsi que faire des redirections vers notre site internet.

LinkedIn

Un profil sur le réseau professionnel LinkedIn a vu le jour en 2014.

En fin d'année 2023, nous étions à 2058 relations (1430 fin 2022). Nous constatons une augmentation de plus de 600 relations.

Des informations destinées aux différents réseaux professionnels sont partagées sur ce compte. La plupart des relations de notre profil LinkedIn concernent des professionnels du terrain et décisionnaires, des politiques, mais aussi des journalistes qui désirent s'intéresser à nos missions.

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

Évolution du nombre de relations LinkedIn :

- **2014** : 44 relations
- **2015** : 107 relations (63 nouvelles relations)
- **2016** : 153 relations (46 nouvelles relations)
- **2017** : 273 relations (120 nouvelles relations)
- **2018** : 485 relations (212 nouvelles relations)
- **2019** : 850 relations (365 nouvelles relations)
- **2020** : 1113 relations (263 nouvelles relations)
- **2021** : 1234 relations (121 nouvelles relations)
- **2022** : 1430 relations (196 nouvelles relations)
- **2023** : 2058 relations (628 nouvelles relations)

Facebook

L'Agence dispose d'une page Facebook dédiée à promouvoir ses activités. Les publications sont visuellement similaires pour ainsi garder une cohérence graphique. Chacune des publications dispose d'un ou plusieurs liens permettant de renvoyer vers le site internet ainsi qu'identifier nos différents partenaires.

Sur l'année 2023, nous avons publié une quarantaine de postes avec de multiples réactions et partages. Le nouvel algorithme Facebook nous a obligé à adapter nos contenus et nos habitudes de publications.

Fin 2023, 3418 personnes suivaient notre page Facebook (contre 3005 personnes en 2022).

A titre d'illustration, la publication de clôture de fin d'année a amené de multiples réactions et commentaires permettant d'accroître notre visibilité vers le tout public.

Respect Seniors
22 décembre 2023

Toutes les antennes de Respect Seniors vous souhaitent de joyeuses fêtes de fin d'année 2023!

! Les fêtes de fin d'année sont aussi synonymes de moments familiaux et de partages où il nous semble opportun de vous rappeler l'importance de la lutte contre la maltraitance des aînés et de l'existence de notre ligne d'écoute (0800 30 330) disponible pour toute personne qui se questionne sur la problématique que nous traitons !

Cette année 2023 fût chargée en p... En voir plus

RESPECT SENIORS
Agence Wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés
Appel gratuit au 0800 30 330. Accessible à toute personne qui se pose d...

En savoir plus

Voir les statistiques

Booster à nouveau

413

41 commentaires 39 partages

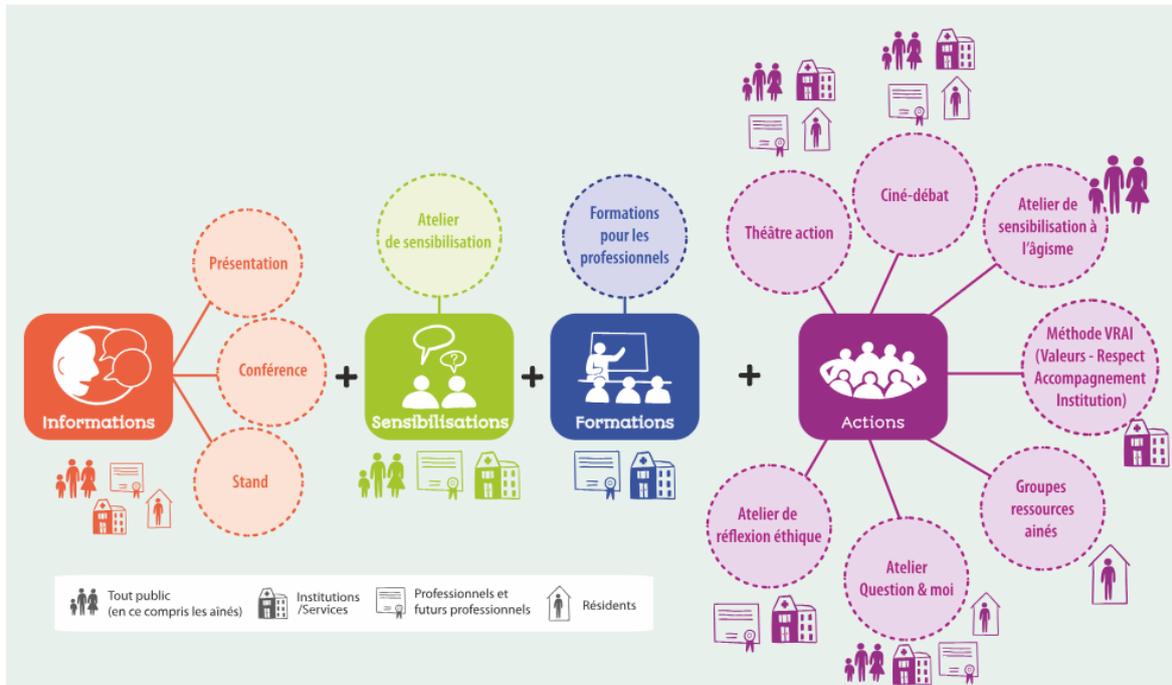
Lien : <https://www.facebook.com/respectseniors/>

Développement du catalogue de prévention

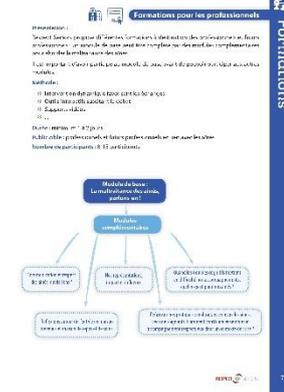
(<https://www.respectseniors.be/prevention/>)

Parallèlement au travail effectué sur les plateformes numériques, et à la demande des intervenantes du terrain, le catalogue de nos activités de prévention a été développé graphiquement par une agence externe. L'objectif de cette collaboration est de pouvoir synthétiser et montrer nos activités ISFA (Informations, Sensibilisations, Formations et Action) dans son ensemble. Ce catalogue est à destination de toute personne intéressée par l'organisation d'une activité de prévention.

Une version en ligne et numérique (téléchargeable) est disponible sur notre site internet depuis la publication de la nouvelle monture (fin 2023).



Quelques aperçus du catalogue de prévention :



EN SOUTIEN À NOS ACTIONS

Formations continues

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

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

Réunions cliniques

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

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

Groupes de travail

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 ;
- Conception et adaptation de modules de formation : deux modules complémentaires ont été entamés l'un sur les aspects juridiques, l'autre sur le vieillissement cognitif difficile.
- Conception rapport annuel...

Par ailleurs, cette année spéciale nous a amenés à intégrer les nouvelles technologies dans nos pratiques.

Nous avons dès lors réfléchi à l'adaptation de nos activités de prévention en ligne, comment les envisager après cette pandémie.

C'était également l'opportunité de créer de nouvelles actions décrites dans le rapport annuel grand public, tel que les groupes ressources, les webinaires réflexifs...

CONCLUSION

Le 15 juin 2022, l'Organisation Mondiale pour la Santé prenait en évidence 5 priorités pour contrer la maltraitance envers les aînés (Maltraitance des personnes âgées (www.who.int)) dont la lutte contre l'âgisme source pour l'OMS, de nombreuses situations de maltraitance. D'après les dernières statistiques de l'OMS, 1 aîné sur 6 de 60 ans et plus serait victime de maltraitance. En Wallonie, notre association a reçu le mandat de lutter contre ce phénomène. Ce présent rapport démontre les résultats de nos actions, tant en matière d'accompagnement de situations de maltraitance (823 dossiers traités) qu'en matière de prévention (9 638 personnes sensibilisées). Néanmoins, au regard des statistiques de l'OMS, nos chiffres seraient la face visible de cet iceberg, et ce malgré une présence importante auprès de nos publics. On le sait la maltraitance est taboue, pour l'aîné concerné, il est difficile d'en parler, car 52% des auteurs désignés sont un membre de la famille. De plus, les raisons de ce silence sont aussi en lien avec la peur de représailles, mais également par ignorance de ce que l'on vit ou subit. Nous sommes comme le dit l'OMS dans un climat où l'âgisme discrimine nos aînés, les isole et les fragilise. Les deux années passées sous l'emprise de la pandémie ont aussi mis en évidence l'importance de nos libertés individuelles, les maltraitances civiques ont ainsi pris la seconde place dans les formes maltraitance rencontrée dans nos accompagnements. Néanmoins ce phénomène semble se résorber progressivement.

Parallèlement, depuis 2022 une forme de souffrance éthique des professionnels du soin est apparue, nous avons dû intégrer davantage encore ce concept tant dans nos accompagnements que dans nos sensibilisations et formations afin de permettre aux professionnels une prise de recul et ainsi prévenir des attitudes et comportements potentiellement maltraitants. De manière générale, il apparaît qu'une approche systémique de la problématique demeure le moyen privilégié pour impliquer l'ensemble des protagonistes. Cette approche permet également de se positionner correctement en fonction de l'aîné et de lui redonner une place. Nos missions s'inscrivent toutes dans l'optique de garantir aux aînés un statut d'adulte qui parfois s'estompe progressivement avec l'avancée en âge, ceci bien souvent sans raison objectivable. Ce rapport démontre l'ensemble des moyens, des actions et motivations que nous mettons en œuvre pour contribuer au maintien de l'autonomie, du respect et d'un accompagnement qui préserve la dignité des aînés.

Nous sommes également attentistes face aux travaux menés au niveau de l'Organisation des Nations Unies et plus particulièrement par le groupe de travail sur le vieillissement. En effet, une nouvelle convention relative aux droits des aînés pourrait voir le jour.

