



# 2023

## RAPPORT D'ACTIVITÉS

### VERSION PUBLIQUE

Ce rapport reprend les différentes activités des pratiques psychosociales ainsi que nos actions de prévention pour l'année 2023.

Ce rapport est également disponible sur  
[www.respectseniors.be](http://www.respectseniors.be)





## 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 prévention. 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 concernent 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.

## 2023, une année...

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 9638 Individus et accompagné 823 situations de maltraitance. Bonne lecture.

Respect Seniors vous souhaite de jolies fêtes de fin d'année 2023

### Quelques Retrospectives 2023



Retrouvez-nous sur nos différents réseaux



# GLOSSAIRE

## ADITI WB

Accompagnement Différencié,  
Inclusion et Transition pour les  
personnes en situation de  
handicap en Wallonie-Bruxelles

## ASBL

Association Sans  
But Lucratif

## AVIQ

Agence pour une  
Vie de Qualité

## CWASS

Code Wallon de  
l'Action Sociale et  
de la Santé

## CIFGG

Congrès International  
Francophone de  
Gérontologie et de Gériatrie

## FUFA

Front Uni des  
francophones  
contre l'âgisme

## KCE

Centre fédéral  
d'Expertise des  
Soins de Santé

## JIFESS

Journées Itinérantes  
Francophones d'Ethique  
des Soins de Santé

## MR

Maison de Repos

## MRS

Maison de Repos  
et de Soins

## OMS

Organisation  
Mondiale de la  
Santé

## RIBF

Réseau de  
l'Intergénérationnel  
en Belgique  
Francophone

## SENOAH

Seniors  
Observatoire  
Accompagnement  
Habitats

## VRAI

Valeurs, Respect,  
Accompagnement, Institution  
(Méthode d'accompagnement  
développée par Respect Seniors)

---

Pour des raisons de lisibilité et de clarté, ce rapport annuel n'est pas rédigé en écriture inclusive. Conscient(e)s de l'importance de cette lutte pour l'égalité des genres, nous sommes en réflexion interne pour intégrer des terminologies plus inclusives dans nos communications.

# TABLE DES MATIÈRES

<b>Pour mieux respecter nos aînés...</b>	<b>1</b>
<b>Qui sommes nous ?</b>	<b>2</b>
<b>La maltraitance</b>	<b>3</b>
<b>La bientraitance</b>	<b>4</b>
<b>Nos missions</b>	<b>5</b>
<b>Un tournant réflexif</b>	<b>6</b>
<b>Une année 2023 haute en chiffres</b>	<b>7</b>
<b>De nombreuses collaborations</b>	<b>8</b>
<b>A la rencontre des aînés</b>	<b>9</b>
<b>Penser plus tôt à plus tard</b>	<b>10</b>
<b>Intimité</b>	<b>11</b>
<b>Agisme et intergénérationnel</b>	<b>12</b>
<b>Activités récurrentes (15 juin - 1 octobre)</b>	<b>13-14</b>
<b>Soutien aux professionnels</b>	<b>15</b>
<b>Aidants Proches</b>	<b>16</b>
<b>Semaine de la Santé Mentale</b>	<b>17</b>
<b>Que faire en cas de maltraitance ?</b>	<b>18</b>
<b>Expertise de Respect Seniors</b>	<b>19</b>
<b>Une expertise sollicitée au-delà de nos frontières</b>	<b>20</b>
<b>Catalogue de prévention</b>	<b>21-22</b>
<b>La maltraitance en quelques chiffres</b>	<b>23</b>
<b>Une permanence téléphonique (0800 30 330)</b>	<b>24-32</b>
<b>Passages médias - Rejoignez nous</b>	<b>33-34</b>
<b>Numéros utiles</b>	<b>35</b>
<b>Documents disponibles</b>	<b>36</b>
<b>Conclusion</b>	<b>37-38</b>

# POUR MIEUX RESPECTER NOS AÎNÉS

**Respect Seniors** 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 leurs droits.

En effet, le but ultime de toute politique de gestion de la maltraitance des personnes âgées est que ces situations disparaissent à l'avenir.



Lorsque j'étais une petite fille, je croyais que la **vieillesse** c'était facile : ma grand-mère rapetissait, mon grand-père maigrissait. Il me semblait que leurs besoins suivaient cette voie-là : moins de viande dans leur assiette, moins de baisers, plus de distance, des émotions qui passaient comme un souffle dans leur regard...

Maintenant que j'atteins ce cap, je fête demain mes 75 ans, je sais que ce regard de petite fille était comme une naïveté, une méconnaissance et que mes parents eux-mêmes, qui les regardaient comme moi, faisaient presque œuvre de maltraitance vis-à-vis de leurs propres parents.



# QUI SOMMES-NOUS ?

Respect Seniors est une initiative unique à l'échelle européenne du fait des missions proposées et par sa ligne d'écoute gratuite. L'ASBL est aussi appelée **Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés**.

Respect Seniors existe officiellement à la suite du Décret de 2008 de la Région wallonne relatif à la lutte contre la maltraitance des aînés.

Le Décret a été intégré dans le Code Wallon de l'Action Sociale et de la Santé (CWASS) en 2011 et ajusté en 2019.



[www.respectseniors.be/qui-sommes-nous](http://www.respectseniors.be/qui-sommes-nous)



# 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. »

CWASS ajusté en 2019



C'est, de façon générale, commettre des actes qui provoquent des torts importants sur le plan physique, financier, psychologique, civique ou social à une personne vulnérable. Il peut aussi s'agir d'un manque d'aides ou de soins dans la vie quotidienne. Le plus souvent, ces actes ou ces négligences ne sont pas isolés.

Ils sont associés les uns aux autres et se retrouvent en cascade, les uns venant renforcer les autres. Ils peuvent également se répéter à de nombreuses reprises.

De plus, les situations d'abus sont régulièrement le fruit de relations complexes entre la personne âgée et son entourage et la conséquence de conflits non résolus. Dès lors, **les situations de maltraitance peuvent générer des cercles vicieux auxquels il est souvent difficile d'échapper.**

# LA BIENTRAITANCE

Selon l'OMS, la bientraitance est « *une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être des usagers en gardant à l'esprit le risque de maltraitance* ».



« *Bientraiter* » la personne âgée, c'est la respecter dans ses spécificités, ses choix et ses richesses. C'est aussi nous respecter nous-mêmes en acceptant notre passé, nos dépendances et notre futur.

- *Pour quelle raison l'âge impliquerait-il que nous éprouvions moins de sentiments ?*
- *Pensons-nous qu'il serait plus facile d'accepter avec philosophie nos pertes d'autonomie, nos douleurs et nos craintes en vieillissant ?*

Au sein de notre société, les personnes les plus fragiles ont le droit d' être respectées comme toutes les autres. **Rencontrer l'autre dans ses émotions, ses besoins, ses craintes peut se révéler une expérience enrichissante.**

# NOS MISSIONS



Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés

☎ 0800 30 330



-  Une **assistance au bénéfice des aînés en matière de maltraitance** (via le numéro gratuit **0800 30 330**) ainsi qu'un **accompagnement psychosocial** gratuit et individualisé des situations de maltraitance. Cette ligne est aussi ouverte à l'entourage et aux professionnels.
-  L'organisation d'**actions, d'informations** et de **sensibilisations** de la maltraitance à destination du public, notamment via la création d'un site Internet (**[www.respectseniors.be](http://www.respectseniors.be)**).
-  L'organisation de **formations** au bénéfice de **professionnels** susceptibles d'être confrontés à des cas de maltraitance.
-  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.

## UN TOURNANT RÉFLEXIF

Au-delà du nombre d'activités organisées en 2023, **Respect Seniors** s'est engagé depuis quelque temps dans un tournant qui se veut avant tout tourné vers une réflexion autour de **ce qui peut prévenir et accompagner nos pratiques**. Ces dernières sont tant **pour les familles et les aînés qu'à destination des professionnels**.

Notre volonté s'ancre dans l'après-covid et dans les enjeux soulevés par cette crise. Les **enjeux institutionnels, les niveaux individuels et collectifs** étant spécifiques, ils réclament des interventions et des propositions adaptées.

Une approche réflexive **remettant l'aîné au centre des décisions** qui le concerne reste plus que jamais d'actualité, mais cela doit s'accompagner de propositions adaptées au secteur institutionnel qui rencontre des difficultés majeures.

Le vieillissement de la population et les prises en soin différentes qui en découlent réclament une attention particulière.

Respect Seniors se dote donc de **nouvelles pratiques** permettant d'accompagner tant les professionnels, les familles et les aînés.

# UNE ANNÉE 2023 HAUTE EN CHIFFRES



Vidéo de présentation de nos activités  
(sur notre chaîne Youtube)



Cette année, notre Marche Adepts a permis de rassembler plus de 800 marcheurs dans le cadre de la **journée mondiale de lutte contre la maltraitance des aînés (15 juin)**.



# DE NOMBREUSES COLLABORATIONS

**santé mentale**

Plate-forme de Concertation en Santé Mentale de la Province de Luxembourg

**ENTR'AGES**

**ipam** NIVELLES

**senrj**

**aidants PROCHES**

**clos**

**Le Brabant Social**

**VIVALTO HOME**

**VILLE DE JODOIGNE** CHARLEROI

**Société Belge de GÉRONTOLOGIE et de GÉRIATRIE**

**La Récré du cœur** asbl

**AISEAU PRESLES**

**FLEURUS**

**MODAVE**

**LUXEMBOURG**

**UC Louvain**

**COSEDI**

**Plate-forme de soins palliatifs de l'Est francophone**

**ECOSSAD**

**GET UP**

**réseau Solidaris**

**MUTUALITÉ CHRÉTIENNE**

**Ville de Nivelles**

**Ottignies-Louvain-la-Neuve**

**ryuugi**

**PFV**

**IPFS**

**ULB**

**FACULTÉ DES SCIENCES PSYCHOLOGIQUES ET DE L'ÉDUCATION**

**HELHa**

**Haute École Louvain en Hainaut**

**MUTUALITÉ LIBÉRALE la confiance saine**

**Esenca**

**La Seniorie d'Omalius**

**JEMEPE**

**Santé**

**MAISON MÉDICALE**

**LIBIN**

**ages**

**anima**

**ipes**

**TUBIZE**

**Braine-l'Alleud ma commune à vivre**

**PROVINCE DE NAMUR**

**SÉNIORIE DE BRAINE-LE-CHÂTEAU**

**GéroNam**

**Commune de Nassogne**

**Observatoire de la Santé**

**HABITAT SOLIDAIRE**

**AC SOL**

**Des Rièzes et Sarts**

**Le Colvert**

**RÉSIDENCE DE VIE**

**CHO GROUPE SANTÉ**

**Aide & Soins à Domicile**

**Centre Hospitalier de Mouscron**

**Mons-Louvière**

**Semaine des Aidants-Proches**

**Eclair'ages**

**Haute École Léonard de Vinci**

**Province de Liège**

**ibz**

**senoah** asbl

**Concordances**

**Conseil Consultatif Louviérois des SENIORS CCLs**

**Wallonie**

**armonea**

**plan de cohésion sociale**

**SCESAM BW-Ouest**

**LIBIN**

**Plan de cohésion sociale de la commune de Libin**

**Centre Public d'Action Sociale**

**VILLE DE WAVRE**

**COMMUNE DE BEAUVECHAIN**

**UN PASS DANS L'IMPASSE**

**Pallium**

**Plate forme de concertation en soins palliatifs du Brabant Wallon**

**La Cité**

**BRABANT WALLON**

**Génération liberté**

**Aditi WB**

**Accompagnement à la retraite**

**CPAS CHARLEROI**

**vie féminine**

**Andlerles**

**AGE Platform Europe**

**AYWAILLE**

**Wallonie familles santé handicap AVIQ**

**CNDG**

**CLINIQUE NOTRE-DAME DE GRÂCE GOSSELIES**



# A LA RENCONTRE DES AÎNÉS

La **notion de bienveillance ne s'oppose pas à celle de maltraitance**, Respect Seniors met en place des actions visant à promouvoir le bien-être des aînés.

## La Camionnette solidaire :



Ce projet a été lancé à l'initiative de professionnels de différents secteurs partant du constat de la méconnaissance de l'accessibilité à certains services.

Avec l'aide de la **Fondation Roi Baudouin**, ils ont élaboré un projet visant à **améliorer la qualité de vie à domicile des personnes fragilisées** en luttant contre l'isolement et le développement de la solidarité de quartier.

Pour favoriser cette rencontre, les intervenants psychosociaux, juridiques et de la santé du quartier accueillent et invitent les habitants à participer à différentes activités entre habitants et professionnels.

## Groupes de parole :

Le vivre ensemble est loin d'être évident et il ne suffit pas de résider en un même endroit pour se sentir en lien. **Être accompagné dans son vieillissement** n'enlève pas le risque de ne pas être consulté et être entendu.

Il relève alors d'une nécessité de s'assurer que la parole soit donnée et qu'un lieu lui soit dédié. Respect Seniors, avec la participation des professionnels de la MRS, continue de **proposer des groupes de paroles**. De manière conviviale, des thématiques légères et d'autres liées aux enjeux de vie et de fin de vie sont partagées avec pour **objectif d'améliorer le quotidien**.

# PENSER PLUS TÔT À PLUS TARD

Souhaitant privilégier un travail en réseau, en cohérence avec ses partenaires, Respect Seniors a participé au **8<sup>o</sup> colloque wallon des soins palliatifs**, organisé par **Pallium, PalliaLux** et la **Fédération des Soins Palliatifs**.

Anticiper est courant dans plusieurs domaines de notre existence (les contrats que nous signons chez le notaire pour un mariage ou un héritage, etc.).

Qu'en est-il de notre capacité, de notre volonté et surtout de notre possibilité d'anticiper dans le domaine de la santé, dans ce qui touche directement à notre personne physique à ce qui rejoint le plus intime de chacun d'entre nous ?

Le colloque qui s'est tenu à la Marlagne, rassemblant près de 800 participants, a pu ouvrir le débat et mettre le focus sur cette **question de l'anticipation dans les soins** et, à fortiori, dans les soins palliatifs.



AVEC M. CASTRA, J. ALRIC, M. DUPUIS, J. VAN HEMELRIJCK  
J.-F. Ethier, S. Dauby, Dr N. Barthélemy, S. Follis, E. Joris, J.-P. Cobbaucq, K. Le Berre, J. Tilmann, Dr C. Van Gèle, Dr M. Maréchal, Dr A. Provoost, Dr A. Gheerens, Dr M. de Santelmo, Dr G. Dierckx, Y. Libert ainsi que d'autres acteurs du réseau. Modérateur : D. Lallemand.

Partenaires: Fédération des Soins Palliatifs, PalliaLux, Pallium, etc.

# INTIMITÉ

**Respect Seniors** fait le constat que les droits des aînés sont parfois méconnus, négligés, voire bafoués. Au sein de ceux-ci, nous retrouvons notamment le **droit à l'intimité** et celui de **consentir à une vie affective et sexuelle**.

L'ASBL souhaite mettre en lumière ce droit, en ouvrant le dialogue sur ce **sujet tabou** entre autres par la création de la nouvelle saynète "Sex at Home" au sein de la pièce "*Vieillesse Ennemie!*"



De plus, **Respect Seniors** et **Aditi WB**, en collaboration avec l'**AVIQ**, ont proposé des séances de formations pour les directions des maisons de repos intitulées : « *Maison de repos, lieu de vie, lieu d'envies ?* »

Ces séances étaient consacrées aux **choix des personnes âgées**, y compris en ce qui concerne leur vie relationnelle, affective et sexuelle.

Ces journées de formations ont pu mettre en évidence la nécessité de **parler d'intimité en institution**, d'encourager la parole et le dialogue entre les professionnels et les résidents.



# AGISME ET INTERGÉNÉRATIONNEL

En mars 2021, l'**OMS** a publié un rapport spécifique sur l'âgisme pour en faire un **véritable enjeu mondial**. Les discriminations identifiées ont des conséquences néfastes sur leur santé physique et mentale.

C'est la raison pour laquelle Respect Seniors se penche sur ce phénomène omniprésent et banalisé dans notre société ! Dans cette idée, Respect Seniors a co-organisé un colloque sur cette thématique méconnue du grand public.

## **Contre l'âgisme ...pour toutes les générations**

Nous proposons des **ateliers** pour déconstruire les stéréotypes basés sur l'âge et permettre d'identifier les situations et les comportements âgistes du quotidien.

Les représentations de la jeunesse et de la vieillesse ainsi que la définition de l'âgisme sont notamment abordées afin d'émettre des pistes de solutions pour une société inclusive et intergénérationnelle.

## ENTR'AGES

Ces animations sont proposées à des élèves dès la primaire ainsi qu'au sein de conseils consultatifs des enfants. Cette année, ce sont plus de 250 enfants qui ont pu être sensibilisés en collaboration avec Entr'âges.

En parallèle à ces ateliers, Respect Seniors a poursuivi les rencontres de la **FUFA** (Front Uni des francophones contre l'âgisme) et intégré le **RIBF** (Réseau de l'Intergénérationnel en Belgique Francophone).



Réseau de l'Intergénérationnel en Belgique Francophone

# ACTIVITÉS RÉCURRENTES

Chaque année, une Marche Adeps est organisée à l'occasion de la **journée mondiale de lutte contre la maltraitance des aînés** (15 juin).

Les **autorités communales et les maisons de repos** de la commune d'Ittre (Brabant Wallon) ont contribué au succès de cette journée en participant en amont à des ateliers sur les représentations de la **notion de respect** par les résidents.



Une **exposition de photographies** prises lors des activités organisées au sein des Maisons de repos a ainsi pu être réalisée. Plusieurs dizaines de résidents, accompagnés de leurs proches, et des équipes des MR ont également participé à la marche pour personne à mobilité réduite.

A l'occasion du 15 juin, plusieurs interviews ont permis de **mettre en évidence la thématique de la maltraitance envers les aînés** et le travail de Respect Seniors notamment avec Antipode radio et TV com.



# ON EST TOUS LE VIEUX DE QUELQU'UN, L'ÂGISME N'A PAS D'ÂGE !

L'**âgisme** est omniprésent dans notre société et parfois les aînés eux-mêmes ont intériorisé des stéréotypes négatifs.

Un certain âgisme de compassion peut aussi régner. Celui-ci consiste à **traiter les aînés comme une catégorie homogène, vulnérable et à protéger**.

A l'occasion de la journée mondiale des aînés (**1 octobre**), tout en étant soucieux de rester vigilants et de ne pas entretenir de stéréotypes sur les aînés, posons-nous cette question :

*Quelle est la dernière chose à laquelle vous avez pensé et pour laquelle vous vous considérez être trop vieux/vieille ?*



*Et quand avez-vous estimé que l'autre face à vous l'était ?  
Vous avez trouvé des réponses à ces deux questions ?*

## **Pas d'inquiétude !**

Nous sommes peut-être tous un peu âgistes, mais ça se soigne !

# SOUTIEN AUX PROFESSIONNELLS

## Méthode VRAI (Valeurs, Respect, Accompagnement, Institution)

Nombre de soignants ont été mis à mal par les crises successives. Un travail approfondi se poursuit donc au sein des MR et dans les hôpitaux visant à **remettre en perspective** les **notions de respect** et les **valeurs** qui sous-tendent le travail des professionnels au sein de leur institution.

Il s'agit d'une **démarche réflexive et globale** pour prévenir la maltraitance par la mise en avant des valeurs de l'institution, par leur intégration dans les pratiques.

## Réflexions Plurielles Professionnelles

Partant des situations complexes aux enjeux éthiques auxquels les professionnels sont confrontés dans le cadre de leurs missions, et qui interrogent les limites acceptables de certaines situations à risque de maltraitance, Respect Seniors propose **des rencontres pour soutenir** et guider leur réflexion vers une prise de décision dans les attitudes/actions à mettre en oeuvre.

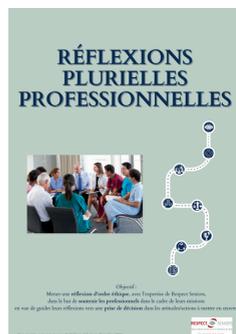
Vous vous posez des questions en tant que professionnel sur le **consentement d'un aîné dans une situation donnée** ?

Votre institution souhaite **retravailler ses valeurs** ?



0800 30 330

[www.respectseniors.be](http://www.respectseniors.be)



# AIDANTS PROCHES

Selon que l'on soit (ou ait été) l'aidant ou l'aidé, la relation d'aide vient soulever toute une série de questions :

*Quelles représentations avons-nous de l'aide reçue ou donnée ?  
Aider à tout prix, aider malgré l'autre, aider par amour ?  
Comment identifier les limites de chacun ? Comment éviter l'épuisement et envisager des relais ?  
Quels enjeux affectifs inhérents à la relation d'aide ? Et être aidé, est-ce une chose qui va de soi ?*



Respect Seniors, à l'occasion de la **semaine des Aidants Proches** et de leur dixième anniversaire, a poursuivi son soutien au travers de différentes activités telles qu'une table ronde, un ciné débat et une présentation de services à destination des aidants.

**Partager les expériences** permet de **se sentir moins seul**, de mettre en commun autant les difficultés que les ressources, de réfléchir à la notion d'aide et aux enjeux relationnels. En effet, les risques de vouloir « trop bien faire » ou de s'épuiser et de ne pas oser dire existent.

# SEMAINE DE LA SANTÉ MENTALE

Cette année, la Semaine de la santé mentale mettait le focus sur les **problématiques de santé mentale au travail**.

Y voir plus clair dans les missions respectives des professionnels, c'est plus de confort et moins de souffrance au travail. **Oui mais ce n'est pas si simple.. !**

Dans cette optique de rencontre de la réalité professionnelle de l'autre, la « **plateforme Maltraitance Aînés Namuroise** », avec la collaboration de **Senoah**, a pu questionner les façons de réfléchir et les temps forts de l'accompagnement pour se connaître, se reconnaître et collaborer efficacement.



*Vous étiez nombreux à nous rejoindre lors de la plateforme maltraitance aîné de l'antenne de Namur et organisée en partenariat avec Senoah dans le cadre de la semaine de la santé mentale...*

*Une occasion inédite d'accueillir des participants de toutes les provinces et de tous secteurs : soins, psycho-social, juridique...*

*Grâce à vous, nous avons voyagé en « zone grise », là où les enjeux des situations que nous rencontrons nous sont à la fois spécifiques et communs car nos missions diffèrent mais notre pratique se base souvent sur des valeurs communes ! Une façon de réfléchir les temps forts de l'accompagnement pour se connaître, se reconnaître et collaborer efficacement:*

*Y voir plus claire dans nos missions respectives c'est plus de confort et moins de souffrance au travail ! Une combinaison gagnante ! MERCI !*

# QUE FAIRE EN CAS DE MALTRAITANCE ?



Vidéo que faire en cas de suspicion de maltraitance ?  
(sur notre chaîne YouTube)

- Partager vos observations et vos inquiétudes avec l'aîné
- L'écouter et l'accompagner à son rythme
- Prendre en compte les souhaits et les besoins de l'aîné, respecter sa décision
- Réfléchir à la portée de nos actes
- Lui parler de Respect Seniors 0800/30 330
- Ne pas juger trop vite, prendre le temps de l'analyse
- S'entourer! Ne pas rester seul
- Prendre contact avec un professionnel pour analyser et clarifier la situation

## Respect Seniors, est-ce juste pour les seniors ?

Nous sommes disponibles pour **toute personne** qui se pose des questions sur une situation où il pourrait être question de maltraitance envers un aîné.

Que vous soyez aîné, étudiant, professionnel, membre de l'entourage familial, victime ou auteur... nous sommes là pour en parler avec vous et vous accompagner.



# 0800/30 330

Appel Gratuit > du lundi au vendredi : 9h-17h

# EXPERTISE DE RESPECT SENIORS

## **Covid, âges de la vie et relations intergénérationnelles :**

L'unité de recherche sur le vieillissement de la Caisse nationale d'assurance vieillesse en France a organisé les journées d'études « Covid, âges de la vie et relations intergénérationnelles ».

**Respect Seniors** a pu présenter ses activités et ses réflexions lors des Journées d'étude des 11 et 12 décembre à Saint-Denis à Paris.

Les questions suivantes ont ainsi pu être discutées : *Comment la crise a-t-elle accentué les inégalités ? Comment les confinements ont-ils affecté les sociabilités et les solidarités ? La crise sanitaire a-t-elle engendré une crise de confiance ?*

## **Regards sur la profession du soin et les enjeux sociétaux révélés par une crise sanitaire :**

**Respect Seniors** a présenté une intervention intitulée "*Maltraitance envers les aînés, souffrance des soignants et vécu douloureux des proches... Pe(a)nsez nos pratiques et nos valeurs : Construire ensemble un accompagnement respectueux dans un contexte de crise et dans l'après-crise*" lors du Colloque international multidisciplinaire organisé par le **Laboratoire d'Anthropologie Prospective** de l'UCLouvain le jeudi 9 février 2023.

## **Etats généraux de la maltraitance en France**

Organisés de mars à juillet 2023, les **États généraux des maltraitements** se sont intéressés à la question des violences ou négligences que subissent les adultes en situation de vulnérabilité, en particulier les personnes avancées en âge, les adultes en situation de handicap ou de précarité.

Respect Seniors a pu apporter une **contribution réflexive sur ses pratiques** pour nourrir ces débats.

# UNE EXPERTISE SOLLICITÉE AU-DELÀ DE NOS FRONTIÈRES

## 12ème Congrès International Francophone de Gériatrie et Gériatrie (Montréal (Canada))

**Respect Seniors** essaye régulièrement d'être représenté sur le plan international afin de pouvoir **partager nos bonnes pratiques**. Dans le cadre du Congrès International Francophone de Gériatrie et de Gériatrie (CIFGG) 2023, nous y avons exposé 4 posters. Cette plateforme incontournable dans le monde de la gériatrie et de la gériatrie avait pour titre "*Vieillir, c'est vivre !*"

### JIFESS :



Lors des journées JIFESS qui se sont déroulées au Mans, des intervenants de **Respect Seniors** ont pu poser les jalons d'une réflexion sur l'**âgisme et ses représentations** avec comme corollaire les constats sociétaux sur la place des aînés, trop souvent invisibilisés, dénigrés.

La présentation portait sur une réflexion sur **une exclusion vers une inclusion** et la nécessité de créer une agence pour faire face aux situations croissantes de maltraitance envers les aînés. Une approche réflexive sur les écueils potentiels fut également partagée : **à force d'une volonté d'inclusion, quid d'un risque de stigmatisation et donc d'exclusion ?**



# CATALOGUE DE PRÉVENTION

## La prévention, une priorité !

L'ASBL 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 leurs droits.

En effet, le but ultime de toute politique de gestion de la maltraitance des personnes âgées est que **ces situations disparaissent à l'avenir**. Dès lors, il est essentiel de pouvoir réfléchir à cette réalité pour la prévenir. **Reconnaître l'existence de la maltraitance envers les aînés et se poser des questions, c'est déjà tenter de la prévenir.**

**Respect Seniors** est un **agent réflexif** qui accompagne les institutions (lieux d'hébergement pour aînés, services d'aide et de soins à domicile, services de gériatrie, etc.) pour promouvoir la bientraitance et lutter contre la maltraitance. **Respect Seniors** est donc un partenaire clé dans la réflexion sur la maltraitance et les enjeux liés au vieillissement de la population.

Depuis fin 2023, nous avons sorti notre nouveau catalogue de prévention. Ce dernier est disponible en version papier (sur demande) ou en version online sur

[www.respectseniors.be/prevention](http://www.respectseniors.be/prevention)



# INTÉRESSÉ PAR NOS OUTILS DE PRÉVENTION OU FORMATIONS ?

Pour toute demande ou renseignement complémentaire, n'hésitez pas à nous contacter au **0800 30 330**.

## Analyse de la demande

Chaque **demande de collaboration sera analysée par les intervenants psychosociaux** afin de répondre au mieux aux **objectifs du demandeur, aux enjeux soulevés** par la situation et **aux besoins** qui semblent émerger.

Des propositions d'intervention seront discutées de manière spécifique en fonction du contexte de chacun ; Un projet établi conjointement avec vous sera mis en œuvre avec des objectifs fixés ensemble.



# LA MALTRAITANCE EN QUELQUES CHIFFRES

## Questionnons les chiffres liés à la maltraitance en MR.

Selon le *rapport du KCE* **8,5 % des aînés vivent en MR.**

Les situations de maltraitance évoquées auprès de **Respect Seniors** et qui arrivent sur notre ligne d'écoute reflètent des **réalités et ressentis variés.**

Parfois les auteurs pointés sont des professionnels, mais ce sont aussi quelquefois des membres de la famille qui en viennent à maltraiter leurs proches au sein même des institutions.

Dans les réalités institutionnelles, il y a une **multitude de profils qui reflètent autant de singularités individuelles spécifiques à chacun.**

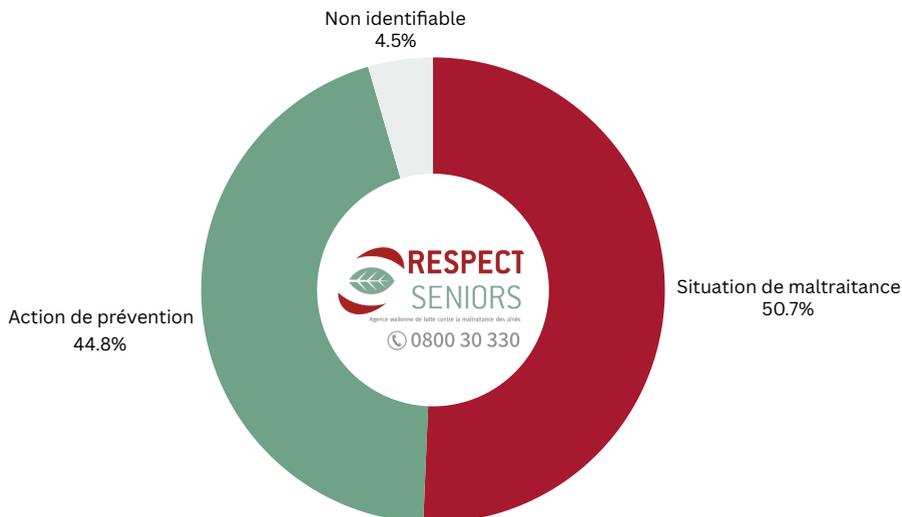
Ainsi, on trouve des familles absentes ou à contrario omniprésentes mais aussi des professionnels qui vivent des **situations de pénurie de personnel** et sont parfois **épuisés.**

Il y a des maltraitements ordinaires, qui trouvent leur origine dans de la routine ou des **manques de formation, de recul, ou de réflexion.**

Les aînés peuvent avoir des profils très variés, en perte d'autonomie importante et/ou ayant des dépendances multiples.

# UNE PERMANENCE TÉLÉPHONIQUE

En 2023, **Respect Seniors** a reçu **4180** contacts entrants que ce soit par mail, par courrier ou par téléphone. Notre ligne d'appel (**0800 30 330**) est accessible gratuitement du lundi au vendredi de 9h à 17h.



**2118 contacts reçus** directement en lien avec une situation de maltraitance menant à **823** situations qui ont été accompagnées en 2023 dont **184** visites de terrain sur l'ensemble de la Wallonie.



## 0800 30 330

Appel gratuit - lun-ven de 9 à 17h

Nos accompagnements psychosociaux sont gratuits

Possibilité d'anonymat

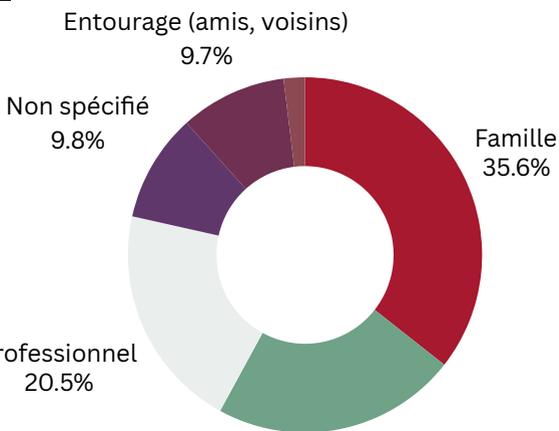
Respect du secret professionnel

Aucune démarche sans consentement

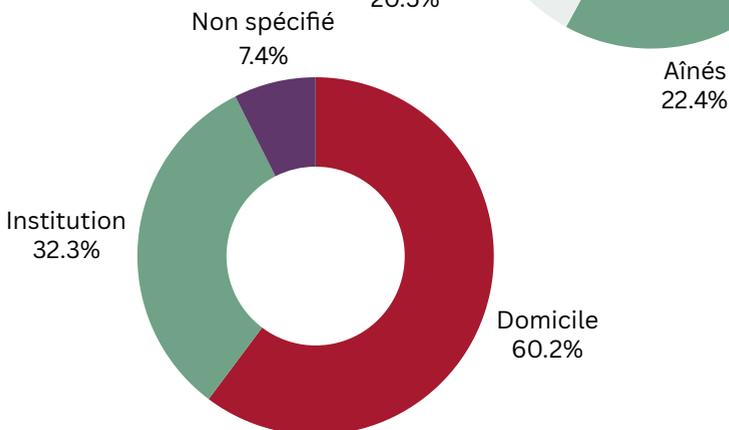
Pas un service d'urgence

# LE PREMIER APPEL

## Répartition des profils des premiers appels :



## Lieu de résidence :



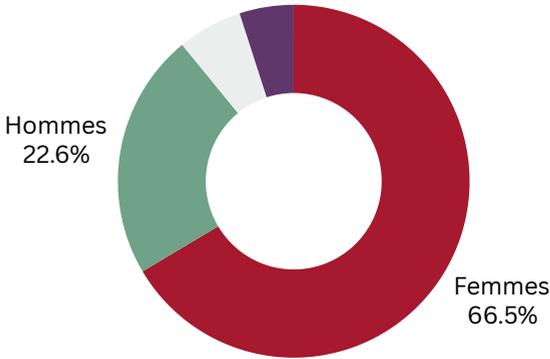
Si vous désirez par **en savoir plus sur le phénomène de la maltraitance** en Région Wallonne, en Belgique ou même en Europe, nous vous invitons à consulter notre site internet sur la section “**maltraitance**”.  
Le rapport administratif, avec des statistiques plus détaillées, se retrouve sur notre site également.



# LE PROFIL DE LA VICTIME

Groupes de personnes  
6%

Genre de la victime :



# L'AUTEUR DÉSIGNÉ

Lien entre "l'auteur désigné"  
de la maltraitance et l'aîné :

Aîné lui-même  
1.7%

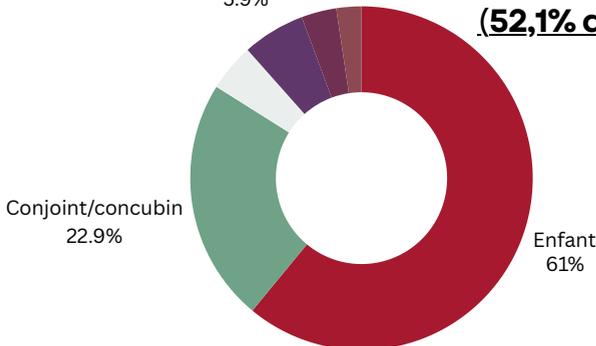
Non spécifié  
17.7%



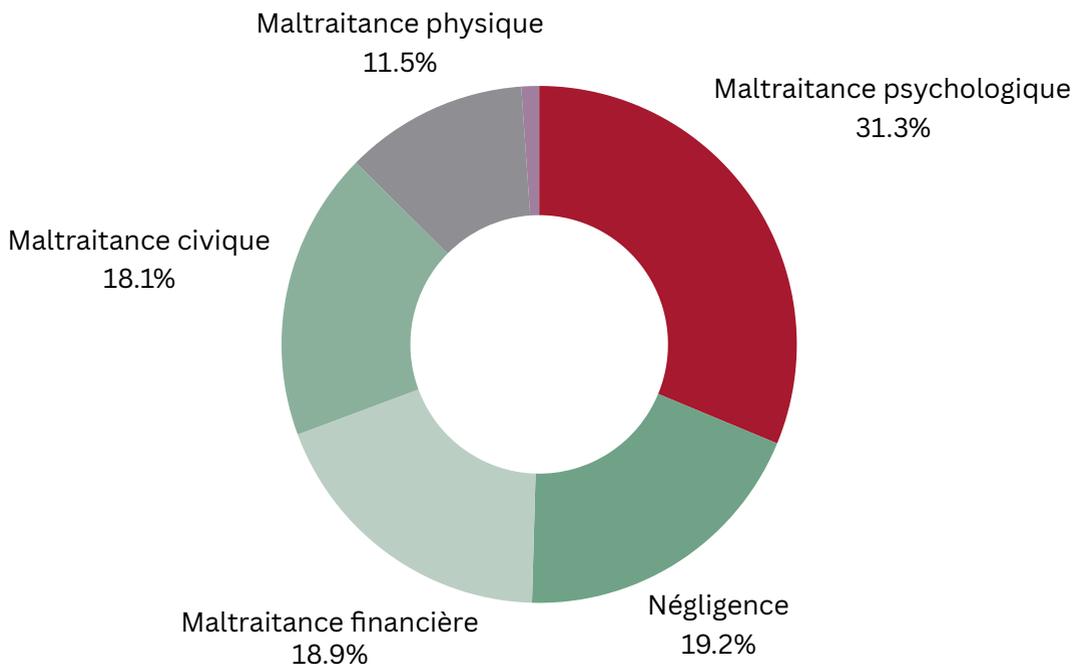
Focus sur la famille

**(52,1% des auteurs désignés) :**

Petit-enfant  
5.9%



# LES FORMES DE MALTRAITANCE



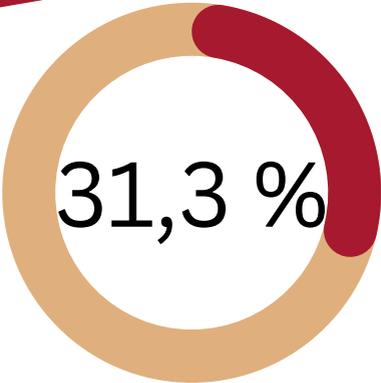
[Vidéo sur les formes de maltraitance](#)  
(sur notre chaîne YouTube)

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

Il est important aussi de noter que ces différentes formes sont rarement présentes de manière isolée. Le plus souvent, elles sont associées les unes aux autres et se retrouvent « **en cascade** » dans **une même situation**.

# LA MALTRAITANCE PSYCHOLOGIQUE

*“Quand je vais chez ma fille pour garder mes petits-enfants, je leur prépare un goûter et utilise les ustensiles de cuisine de ma fille. Si je n’ai pas bien rangé sa cuisine, ma fille me traite d’incapable, me reproche de mettre du désordre chez elle et me crie dessus. Dois-je me laisser faire comme un enfant ?”*



31,3 %

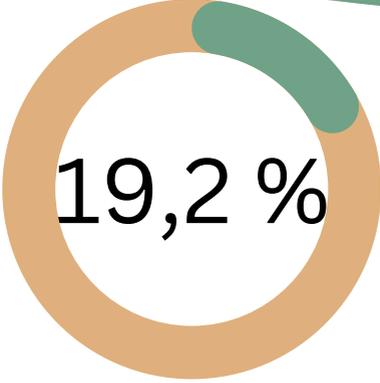
Humiliation, interdiction ou abus d'autorité  
Tutoiement ou vouvoiement imposé  
Chantage, intimidation  
Absence de considération  
Langage irrespectueux, dévalorisant  
Etc.

Nous proposons un **temps d'écoute** dans le **respect du rythme de la personne**.

L'idée étant de permettre à l'aîné de **prendre du recul**, de réfléchir à sa situation et aux **enjeux affectifs** qui en découlent afin d'envisager avec lui un accompagnement répondant à **ses besoins** et à **ses souhaits**.

## LES NÉGLIGENCE

*"Notre équipe d'aides à domicile s'inquiète pour un couple qu'elle accompagne. Madame a la maladie d'Alzheimer et son époux refuse du soutien. Il s'épuise, parfois il oublie même de préparer les repas et de donner les médicaments. Nous nous sentons démunis face à cette situation. Pouvez-vous nous soutenir dans notre réflexion ?"*



19,2 %

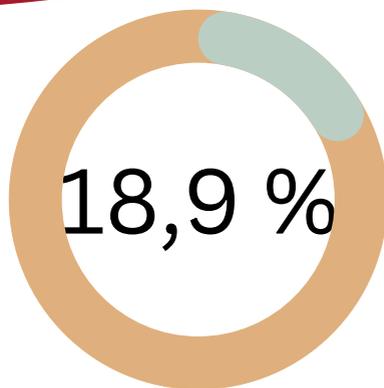
Ne pas donner les médicaments nécessaires  
Manque de stimuli : marche, nourriture, ...  
Privation de soins, d'hygiène et de nourriture  
Attendre longtemps pour soulager la douleur  
Etc.

Le contexte dans lequel nous nous situons et le cadre dans lequel nous évoluons peuvent être contraignants et nous rendre vulnérables. Malgré nous, le risque d'adopter un comportement qui nous dépasse, qui pourrait être perçu comme inadéquat, existe.

**Respect Seniors** propose des **réflexions plurielles professionnelles** afin de **prendre du recul** et d'envisager des **nouvelles pistes de réflexion**, tout en questionnant le professionnel sur le **sens de sa pratique**.

## LA MALTRAITANCE FINANCIÈRE

“Mon ami aimerait de nouvelles pantoufles, mais son administrateur de biens ne lui répond pas quand il lui téléphone. Il est triste, car il ne se sent pas libre d’acheter ce qu’il aime alors qu’il sait qu’il lui reste des économies.  
Que peut-il faire ?”



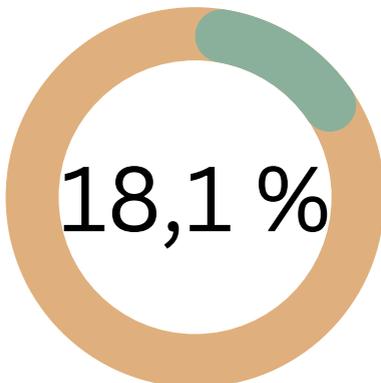
Utilisation abusive de la carte bancaire  
Héritage anticipé  
Achat et/ou vente forcés  
Appropriation, détournement de biens  
Etc.

Il est important pour **Respect Seniors** d’échanger autour des alternatives possibles et de **renseigner** l’aîné sur les droits et les obligations de chacun. En effet, il peut être difficile de se positionner par méconnaissance de ceux-ci.

Si nécessaire, **Respect Seniors** peut être le relais pour prendre **contact**, en toute impartialité, avec les **personnes ressources** ou encore accompagner les aînés dans leurs **démarches**.

## LA MALTRAITANCE CIVIQUE

*"Suite à une chute, j'ai été en revalidation. Il était prévu que je reste là-bas quelques semaines. Après 1 an, je suis toujours en maison de repos, j'aimerais rentrer dans mon appartement mais il parait qu'il est vendu.  
A-t-on le droit de vendre mon bien ? Est-ce que j'ai le droit de rentrer chez moi ?"*



18,1 %

Non respect des choix et droits de l'aîné  
Contrôle du courrier  
Utilisation frauduleuse de la signature  
Etc.

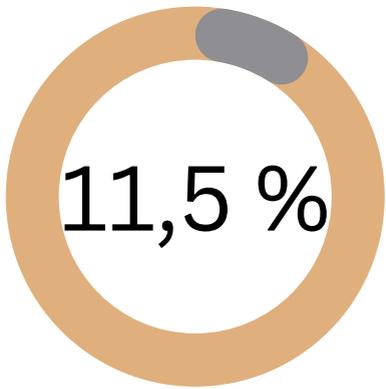
Après avoir instauré un **espace de confiance et de dialogue**, nous prenons le temps d'analyser les enjeux et d'**informer la personne de ses droits** en tant qu'adulte et éventuellement l'**orienter** vers un service en fonction de ses besoins. Il est important d'interroger ses craintes et ses souhaits.

Si l'aîné le désire, nous pouvons proposer une **conciliation**. Il s'agit ici de faire entendre la voix de l'aîné et de partager les ressentis de chacun tout en remettant celui-ci **au centre des décisions qui le concernent**.

## LA MALTRAITANCE PHYSIQUE

*"J'ai pu remarquer que papa a des bleus sur le bras après le passage d'une infirmière pour sa toilette. Elle me dit que mon papa est fort agité lors des soins. Je m'inquiète, que puis-je faire ?"*

Chute provoquée, bousculade  
Coupure, brûlure, pincement, gifle  
Nourrir de force ou trop rapidement  
Soin brusque  
Abus sexuel  
Etc.



11,5 %

La première chose à faire est d'encourager l'appelant à faire part à l'aîné de ses inquiétudes, ainsi il saura qu'il n'est **pas seul**. Il est important de lui laisser la possibilité de se positionner par rapport à ce qu'il vit et de le rassurer que **rien ne se fera fait sans son accord** afin de préserver la relation de confiance. L'essentiel est ici de **maintenir le lien** et de **mobiliser le réseau** dont **Respect Seniors**.

Lorsque l'aîné est accompagné, il est parfois utile, s'il le souhaite, de réunir les différents protagonistes via une **organisation réseau** (qu'ils soient professionnels ou non), afin de s'accorder sur les actions à entreprendre par rapport à la situation.

# PASSAGES MÉDIAS



A la suite de la publication du rapport annuel 2022, **plusieurs médias locaux et régionaux** nous ont régulièrement invités à **réagir sur la place de la personne âgée dans la société.**



Pour consulter les différents articles ou pour toute demande d'interview ou d'intervention relative à une communication ou à un reportage ;

  
[www.respectseniors.be/presse](http://www.respectseniors.be/presse)

# REJOIGNEZ NOUS

La **communauté** de **Respect Seniors** est en pleine croissance depuis quelques années.

Nous prêtons attention à être actifs tant sur les **réseaux sociaux** numériques que sur les **plateformes professionnelles**.

 **3400** personnes qui nous suivent

 **2050** relations à notre réseau

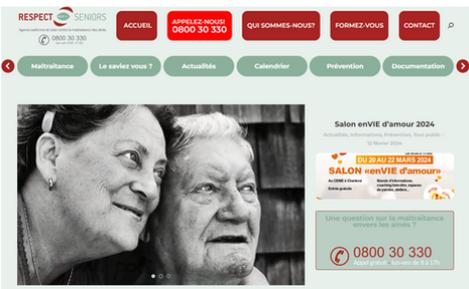
 **15 vidéos** visibles sur la chaîne Respect Seniors

 Collaboration et **partage de savoirs** entre professionnels et institutions de santé

 **Contenus omnicanaux**



## Notre site internet fait peau neuve !



Fin d'année 2022, il a été convenu avec le gestionnaire de notre site internet de porter une réflexion sur une **nouvelle identité visuelle** ainsi qu'une **nouvelle dynamique de contenus**. Une première version a été mise en ligne courant 2023.

En plus de nous suivre sur nos différents réseaux, **nous vous invitons à consulter ce dernier et à nous partager vos avis !**

# NUMÉROS UTILES



Écoute du service laïque d'aide  
aux personnes : 0800 54 521



Centre de  
Prévention  
du Suicide



0800 32 123

Écoute Violences Conjugales

**0800 30 0 30**

24/7 + GRATUIT + ANONYME

POLICE/POMPIERS

**112**

Wallonie **Urgence sociale**



**1718**

Appel gratuit

**RESPECT SENIORS**

Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés



0800 30 330



(Bruxelles francophone)  
02/223.13.43

Brussels  
**Meldpunt**

Ouderennis(be)handeling

(Bruxelles néerlandophone)

02/511.91.20

**senoak** asbl 081/22.85.98

SENIORS • OBSERVATOIRE • ACCOMPAGNEMENT • HABITATS

AVIQ 0800/16 061  Wallonie  
familles santé handicap  
AVIQ



081/30.30.32

Centre Interfédéral pour l'égalité  
des chances

0800/12 800



## DOCUMENTS DISPONIBLES

**Respect Seniors**, Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés, se veut devenir un **organisme francophone de référence et d'expertise** en matière de prévention de la lutte contre la maltraitance des aînés.

Il nous semble donc important de pouvoir alimenter et utiliser à bon escient les **richesses des revues de littérature** mais également de participer aux nombreuses initiatives permettant l'**échange de bonnes pratiques**.

Par notre expertise sur le terrain, nous pouvons enrichir les connaissances de la lutte contre la maltraitance des aînés.

Notre base de données est un outil disposant d'une multitude d'informations reflétant nos contacts entrants reçus et en lien direct avec la maltraitance des aînés en Région Wallonne.



### Brochure Respect Seniors

Cette brochure vous informe sur le phénomène de la maltraitance des aînés tout en abordant les différentes formes. Ces situations de maltraitance peuvent découler de plusieurs facteurs de risques identifiables.

### Catalogue de prévention

Ce document est disponible en ligne !





## 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](http://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 ne seraient que 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 de maltraitance rencontrées 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.

## 2024, une année pleine de perspectives

Cette nouvelle année 2024 se profile dans la continuité de celle de 2023.

De nombreux projets et collaborations verront le jour et permettront de pouvoir continuer à lutter contre la maltaitance envers les aînés.

[WWW.RESPECTSENIORS.BE](http://WWW.RESPECTSENIORS.BE)

Logo of the Fédération des Associations de Parents de la Région de Bruxelles-Capitale and ADEPS. Action ruban mauve dans le cadre de la journée mondiale de lutte contre la maltaitance des aînés. 0800 30 330

# MARCHES ADEPS 2024

POINT VERT DE Péronnes-Lez-Antoing  
LE DIMANCHE 23 juin 2024 DE 9H À 18H  
PARCOURS-BOUCLES DE PMR - 5km - 10km - 15km - 20km  
ACCUEIL SITE Salle de l'école Communale  
Rue des écoles, 11 - 7640 Péronnes-Lez-Antoing  
RENDEZ-VOUS Respect Seniors ASBL - 081/22 63 32  
Avec la collaboration de la Ville d'Antoing et de son Conseil Consultatif Communal des Aînés

POINTS VERTS, Action Comité de Péronnes, RESPECT SENIORS, www.sport-adeps.be, 0800 30 330



Respect Seniors - 0800 30 330

# RAPPORT ANNUEL 2023

## Nos antennes de proximité

### LUXEMBOURG

Rue du Commerce 7 | 6890 Libin  
luxembourg@respectseniors.be

### NAMUR

Square A. Masson 1 Bte 2 | 5000 Namur  
namur@respectseniors.be

### LIÈGE

Rue du Couvent 106 | 4020 Liège  
liege@respectseniors.be

### HAINAUT OCCIDENTAL

Rue des Soeurs de la Charité 11 bte 3 | 7500  
Tournai  
hainaut.occidental@respectseniors.be

### HAINAUT ORIENTAL

Boulevard Zoé Drion 1 | 6000 Charleroi  
hainaut.oriental@respectseniors.be

### BRABANT WALLON

10 Avenue Albert 1er | 1342 Limelette  
brabant.wallon@respectseniors.be

## Siège social

Square Arthur Masson 1 Bte 2  
5000 Namur

## EDITEUR RESPONSABLE

Nicolas Berg



0800 30 330



contact@respectseniors.be



www.respectseniors.be



**Wallonie**  
familles santé handicap  
AVIQ



*Mécanismes  
de  
l'âgisme*