

# Rapport annuel

# 2024

**RESPECT**  **SENIORS**

Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés

 0800 30 330



## Table des matières

Guide du lecteur .....	1
Glossaire .....	2
INTRODUCTION .....	3
CONTEXTE.....	4
STRUCTURE DE L'ASSOCIATION .....	9
AXE RÉGIONAL.....	12
MISSION 1 : Une ligne d'écoute .....	12
MISSION 2 : De la prévention.....	33
MISSION 3 : Des formations .....	45
MISSION 4 : Des échanges de bonnes pratiques .....	55
AXE PROVINCIAL.....	69
Antenne du Brabant Wallon.....	69
Antenne du Hainaut Occidental .....	80
Antenne du Hainaut Oriental .....	87
Antenne de Liège.....	95
Antenne du Luxembourg.....	102
Antenne de Namur .....	111
RESEAUTAGE ET PARTAGE DE BONNES PRATIQUES .....	113
SOUTIEN AUX MISSIONS .....	116
COMMUNICATION EXTERNE .....	121
Portail d'informations sur la maltraitance des aînés en Région Wallonne : www.respectseniors.be.....	121
Relevés des données via l'outil <i>Google Analytics</i> .....	121
Les réseaux sociaux, une ouverture vers un public numérique.....	129
Passages dans la presse.....	133
RECOMMANDATIONS ET PERSPECTIVES 2025.....	140
Perspectives 2025 .....	141
CONCLUSION .....	144

# ***Guide du lecteur***

Ce rapport annuel présente de manière structurée les activités de Respect Seniors menées en 2024. Il s'adresse à un public large, comprenant nos partenaires institutionnels, nos collaborateurs, ainsi que toute personne intéressée par la lutte contre la maltraitance des aînés.

Le document s'articule autour de **deux grands axes** :

- **L'axe régional**, qui regroupe les missions transversales menées à l'échelle de la Wallonie. Ces activités sont présentées selon l'ordre des **quatre missions** de l'association.  
Chaque mission est introduite par un cadrage **théorique et législatif** (définitions, objectifs, cadre de travail), suivi de la présentation des **statistiques** qui en résultent, puis des **actions concrètes** réalisées en 2024.
- **L'axe provincial**, qui valorise les initiatives portées par nos **antennes locales** dans les cinq provinces wallonnes (deux antennes pour couvrir la province du Hainaut). Chaque antenne adapte les actions aux besoins spécifiques de son territoire. Ces actualités sont regroupées dans la section "**Actualité de nos antennes**", classée par province.

**Cette structure de notre rapport** permet de mettre en lumière à la fois la cohérence des actions menées à l'échelle régionale et la richesse des dynamiques territoriales.

## Glossaire

ADMR :	Aide à Domicile en Milieu Rural
ADMR :	Association des Directions de Maison de Repos
ASBL :	Association sans but lucratif
AViQ :	Agence pour une Vie de Qualité
CCCA :	Conseil Consultatif Communal des Aînés
CHU :	Centre Hospitalier Universitaire
CLPS :	Centre Local de Promotion de la Santé
CPAS :	Centre Public d'Action Sociale
CSD :	Centrale de Services à Domicile
FASD :	Fédérations de l'Aide et des soins à Domicile
JIFESS :	Journées Itinérantes Francophones d'Éthique des Soins de Santé
LAMAA :	Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés
MR :	Maison de Repos
MRS :	Maison de Repos et de Soins
OMS :	Organisation Mondiale de la Santé
PCS :	Plan de Cohésion Sociale
RIBF :	Réseau de l'Intergénération en Belgique Francophone
SAPV :	Service d'Assistance Policière aux Victimes
SBGG :	Société Belge de Gérontologie et de Gériatrie
Senoah :	Seniors Observatoire Accompagnement Habitats
SSMG :	Société Scientifique de Médecine Générale
ULiège :	Université de Liège

# **INTRODUCTION**

L'année 2024 a confirmé la nécessité et la pertinence des missions confiées à Respect Seniors, Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés, reconnue par le décret du 3 juillet 2008. Dans un contexte de vieillissement démographique accru et de complexification des réalités vécues par les aînés, notre action s'est poursuivie avec rigueur, engagement et sens de l'adaptation.

Le présent rapport vise à rendre compte de l'ensemble des activités menées par l'ASBL au cours de l'année écoulée. Il reflète tant le travail transversal coordonné à l'échelle régionale que les actions spécifiques développées au sein de nos six antennes provinciales.

À travers ses quatre missions principales – l'assistance dans les situations de maltraitance, la sensibilisation du public, la formation des professionnels, et l'analyse du phénomène – Respect Seniors poursuit un objectif central : replacer la personne âgée au cœur des décisions qui la concernent, tout en favorisant une culture de bientraitance.

Ce document met en lumière les données quantitatives et qualitatives issues de nos interventions, les partenariats consolidés, les évolutions internes de gouvernance, ainsi que les perspectives envisagées pour 2025. Il s'inscrit également dans une démarche de transparence et de responsabilité vis-à-vis des pouvoirs publics, des partenaires du réseau médico-psycho-social, et de l'ensemble des citoyens concernés par le respect des droits fondamentaux des aînés.

**Un mot tout particulier s'adresse à l'ensemble du personnel de Respect Seniors.** Leur engagement au quotidien, leur professionnalisme et leur sens de l'écoute sont essentiels à la réalisation de nos missions. Malgré les défis rencontrés, ils continuent à incarner les valeurs de l'association sur le terrain avec constance et conviction. Leur mobilisation permet de faire vivre l'action de Respect Seniors au plus près des réalités, et d'assurer une présence bienveillante auprès des aînés dans toute la Wallonie.

### L'ampleur du phénomène

---

Le phénomène de la maltraitance envers les personnes âgées a reçu un coup de projecteur suite à la crise de la covid19 durant laquelle les droits des personnes âgées ont été questionnés et ont soulevé la question du droit à décider pour soi ainsi que l'impact de mesures liberticides au nom de la protection des plus vulnérables. Depuis, les apports de la recherche notamment concernant l'âgisme démontrent de plus en plus en quoi cette forme de discrimination peut entraîner des attitudes maltraitantes. C'est ainsi qu'en 2021, un sondage commandé par Amnesty International révélait un paradoxe saisissant : bien que 89% des aînés en Belgique francophone se perçoivent comme jeunes d'esprit et 87% se disent satisfaits de leur état, une proportion alarmante d'entre eux se sent dévalorisée dans le regard des autres. En effet, près d'un aîné sur trois se sent "vieux" dans les yeux de la société, et un sur cinq a été victime d'agressions verbales, d'humiliation, de harcèlement ou de menaces. Ces chiffres ne se limitent pas à des expériences isolées : plus de la moitié des aînés ont été confrontés, directement ou indirectement, à une forme de maltraitance au moins une fois par an. Ces données viennent ainsi appuyer les déclarations de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), qui déclarait en 2017 qu'environ 1 personne âgée sur 6 a été victime de maltraitance dans son environnement (2017)<sup>1</sup>. Ce chiffre est supérieur aux estimations précédentes et devrait encore augmenter avec le vieillissement de la population à l'échelle mondiale. Dans une étude commanditée par Respect Seniors en 2010 sur le bien-être des 70 ans et plus vivant à domicile en Wallonie, 28% de la population ont été victime d'au moins une forme de maltraitance après l'âge de 70 ans<sup>2</sup>. Selon le Rapport européen de 2011 sur la prévention de la maltraitance envers les aînés<sup>3</sup>, au moins 4 millions de personnes âgées subiraient de mauvais traitements au cours d'une année et, chaque année, elles seraient 2 500 à en mourir.

Si le cadre international des droits humains suppose que tout être humain doit avoir la possibilité de vivre dignement jusqu'à la fin de ses jours, soulignons que l'enjeu à présent et plus que jamais reste l'effectivité et le maintien de ces droits et des politiques publiques qui soutiennent les dispositifs d'accompagnement. La maltraitance envers les aînés trouve ses racines dans l'âgisme ambiant de nos sociétés. L'âgisme constitue un phénomène omniprésent à travers le monde. L'âgisme, selon Butler (1969) « désigne toutes les formes de discrimination, de ségrégation ou de mépris fondées sur l'âge ».

---

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

<sup>2</sup> Liche S, Nisen L. sous la direction de Casman M.-T. et Giet D. Le bien-être des 70 ans et plus en Wallonie. Respect Seniors 2010

<sup>3</sup> <http://www.euro.who.int/fr/publications/abstracts/european-report-on-preventing-elder-maltreatment>, consulté le 28 janvier 2018

Plus tard, l'OMS (2021) définira l'âgisme comme « Les stéréotypes (la façon d'envisager l'âge), les préjugés (ce qu'inspire l'âge) et la discrimination (la façon de se comporter), dont on est soi-même victime ou dont autrui est victime en raison de l'âge ». Et les données scientifiques apparaissent claires : il s'agit du premier facteur (trop méconnu) de discrimination à l'international ; facteur par ailleurs exacerbé après la crise COVID (Barth et al., 2021). En Belgique, et plus spécifiquement en Wallonie, la situation interpelle tout autant. Ces réalités témoignent de la gravité d'une situation difficile à cerner et à combattre, mais aussi de l'absolue nécessité d'un service d'accompagnement et de prévention de la maltraitance tel que respect Seniors.

## **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'Organisation des Nations Unies (ONU) 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) évoque les besoins de la population vieillissante dans son préambule et dans son article 25.

En février 2014, le Conseil de l'Europe (rédacteur de la Convention européenne des droits de l'homme) 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 1998, la région a soutenu diverses associations de lutte contre la maltraitance des personnes âgées. En 2008, la maltraitance des aînés est reconnue comme un problème de santé publique. La Wallonie a reconnu l'ASBL Respect Seniors comme Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés, par le Décret du 3 juillet 2008 relatif à la lutte contre la maltraitance des aînés. Un Arrêté d'exécution du 29 janvier 2009 a précisé les modalités et conditions de reconnaissance de l'Agence.

Par 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<sup>er</sup> 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.

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

## **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 prise en compte par le droit. La reconnaissance juridique des faits, notamment dans le cas de maltraitance psychologique (intimidation, insultes, menaces, infantilisation, etc.) ne va pas de soi. Elle est bien moins évidente qu'il n'y paraît. La question de la preuve est une source majeure de difficulté dans la qualification des actes subis par les personnes concernées. Il est donc primordial de compenser ce manque en s'attachant aussi au ressenti de la personne, aux valeurs et aux besoins de chacun.

En 2021, l'OMS finalisait son rapport sur l'âgisme 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.

Le monde connaît une transformation démographique majeure : la population des 60 ans et plus devrait doubler d'ici 2050, passant de 900 millions en 2015 à environ 2 milliards. En 2017, ils représentaient déjà 13 % de la population mondiale, un chiffre en hausse de 3 % par an. D'ici 2050, tous les continents sauf l'Afrique compteront plus d'un quart de personnes âgées. Les 80 ans et plus devraient passer de 137 millions en 2017 à 425 millions en 2050, et atteindre près d'un milliard en 2100<sup>4</sup>.

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

Le KCE (centre d'expertise fédéral des soins de santé) a publié en novembre 2020 un rapport complet sur la maltraitance en Belgique et a émis les recommandations nécessaires pour promouvoir une amélioration des différentes prises en charge : *comment améliorer la détection et la prise en charge de la maltraitance des personnes âgées ?*<sup>5</sup>.

Ce rapport décrit l'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.*

---

<sup>4</sup> <http://www.un.org/fr/sections/issues-depth/ageing/index.html>, consulté le 28 janvier 2019.

<sup>5</sup> <https://kce.fgov.be/fr/comment-ameliorer-la-detection-et-la-prise-en-charge-de-la-maltraitance-des-personnes-agees>

*Mais – tout aussi inquiétant – il semble que seule la pointe de l'iceberg soit visible, puisque **seul un cas sur 24 serait signalé.***

*On ne dispose malheureusement pas de chiffres pour la Belgique. En effet, malgré le travail remarquable d'organisations spécialisées telles que Respect Seniors (en Wallonie), Écoute Seniors (à Bruxelles) et leurs homologues flamands, les statistiques demeurent morcelées et incomplètes. Ceci s'explique notamment par la multiplicité des instances auprès desquelles les situations de maltraitance peuvent être signalées. »*

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

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

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 doivent se développer davantage. Dès lors, il est crucial de s'en préoccuper ! C'est dans ce contexte que s'inscrit l'action de Respect Seniors.

# ***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 Catherine Dechèvre,  
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,  
Monsieur Christian Radermecker.

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

Membres du Bureau :

Docteur Nicolas Berg,  
Madame Brigitte Pierard,  
Monsieur Sébastien Brunet,

Madame Ermeline Malcotte,  
Madame Catherine Dechèvre,  
Madame Aurore Dumoulin,  
Monsieur Pierre-Yves Lambotte,  
Monsieur Stéphane Adam  
Madame Deborah Dewulf,  
Madame Virginie Russo,  
Docteur Didier Giet,  
Monsieur Christian Radermecker.

## 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 2024 du personnel suivant :

direction : un équivalent temps plein universitaire ;

coordination : un équivalent temps plein universitaire ;

équipe psychosociale :

5.4 équivalents temps plein licenciés en psychologie ;

6 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 2024, 17 personnes physiques.

### MISSIONS

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.

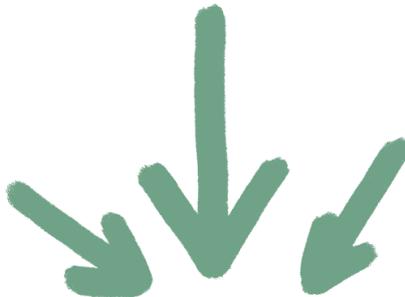
L'article 382 du CWASS relatif à la maltraitance des aînés définit quant à lui les **quatre missions dévolues à l'Agence Respect Seniors** qui consistent à assurer :

- **l'accompagnement** pour toute personne concernée par rapport à une situation de maltraitance ;
- l'organisation d'**actions**, d'**information** et de **sensibilisation** ;
- l'organisation de **formations** ;
- **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.

#### PHILOSOPHIE DE TRAVAIL

Relation d'accompagnement au centre\*  
Accord de l'aîné  
Respect du rythme de l'aîné



#### VALEURS

Respect  
Impartialité  
Pluralisme  
Intégrité

#### METHODOLOGIE

**ACCOMPAGNEMENT PSYCHOSOCIAL**  
de toute personne qui se pose des questions sur le non respect des droits des aînés (aîné, entourage, famille, professionnels, etc.).

**TROIS SCENARIO**  
Suivi – Suspension de suivi – Suivi adapté.

Différentes **PRATIQUES PSYCHOSOCIALES** réalisées dans le cadre de l'accompagnement des situations.

#### PRINCIPES D'INTERVENTION

Secret professionnel  
Respect de l'anonymat  
Six antennes réparties sur le territoire de la Région wallonne de langue française  
Pas de mandat légal ou judiciaire  
Souci de proximité

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

## **AXE RÉGIONAL**

### ***MISSION 1 : Une ligne d'écoute***

*« 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... »**

Assister un aîné, c'est l'accompagner, c'est cheminer à ses côtés, c'est ne pas décider pour lui. Les intervenants de Respect Seniors portent cette conviction au quotidien :

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

Le « bénéfice » d'une aide doit toujours être questionné. Qui détermine ce qui est bon pour l'aîné ? Trop souvent, des décisions sont prises sans tenir compte de sa volonté, sous prétexte de protection ou de bienveillance.

Notre mission consiste à replacer l'aîné au cœur des choix qui le concernent, même lorsque cela bouscule les repères des familles et des professionnels. Aimer ne signifie pas décider à la place de l'autre, mais lui permettre d'exercer pleinement son autonomie, y compris en matière de maltraitance.

### **...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 ».**

**Plusieurs notions permettent de mieux cerner cette définition :**

- **l'intentionnalité** : un acte peut être maltraitant même en l'absence d'une volonté de nuire. Par exemple, un excès de bienveillance – agir avec de bonnes intentions sans respecter les choix de l'aîné – ou encore des gestes répétitifs liés à une routine peuvent avoir des effets négatifs ;
- **un acte isolé ou répété** : même ponctuel, un acte perçu comme maltraitant ne doit pas être minimisé. La répétition peut en aggraver l'impact, mais un seul événement peut déjà être source de souffrance ;
- **la relation de confiance** : la maltraitance s'inscrit dans une relation où un lien spécifique unit deux personnes (familial, professionnel, amical, social). En revanche, ce lien de confiance ne s'applique pas aux relations strictement commerciales.

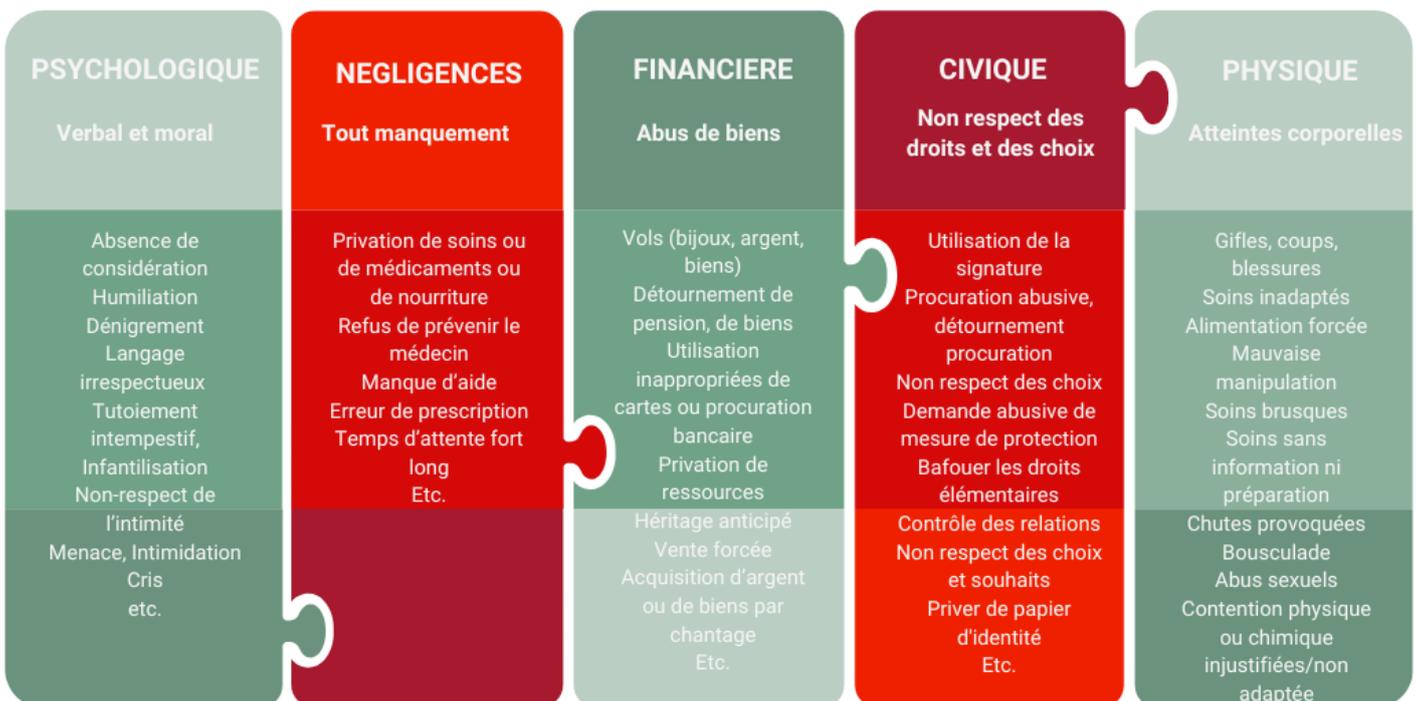
## La maltraitance est déclinée par Respect Seniors sous cinq formes :

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

Parmi les formes les plus courantes, on distingue :

- La **maltraitance psychologique**, qui consiste à infliger des souffrances morales, souvent verbales ou gestuelles, portant atteinte à l'identité, à la dignité et à l'estime de soi de la personne âgée.
- La **négligence** est également une forme grave de maltraitance, impliquant le non-respect des besoins essentiels de la personne, avec un manque d'aide ou de soins appropriés.
- La **maltraitance financière** consiste à priver la personne âgée de l'accès à ses ressources, ou à en limiter l'utilisation de manière abusive.
- La **maltraitance civique** se traduit par un non-respect des choix et des droits fondamentaux de l'individu, en ignorant ses décisions ou en les contrariant.
- La **maltraitance physique** touche directement l'intégrité physique de la personne âgée, allant des violences corporelles à des négligences entraînant des blessures.

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



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

## Permanence téléphonique

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

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

L'accessibilité d'un numéro gratuit constitue une plus-value non négligeable régulièrement évoquée par les appelants. Cela permet un accès facile et **une première porte d'entrée** pour exprimer un vécu, poser des questions ou obtenir des informations, tout en garantissant l'anonymat s'il est souhaité.

### Quel est le fonctionnement ?

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 est **encodé 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.

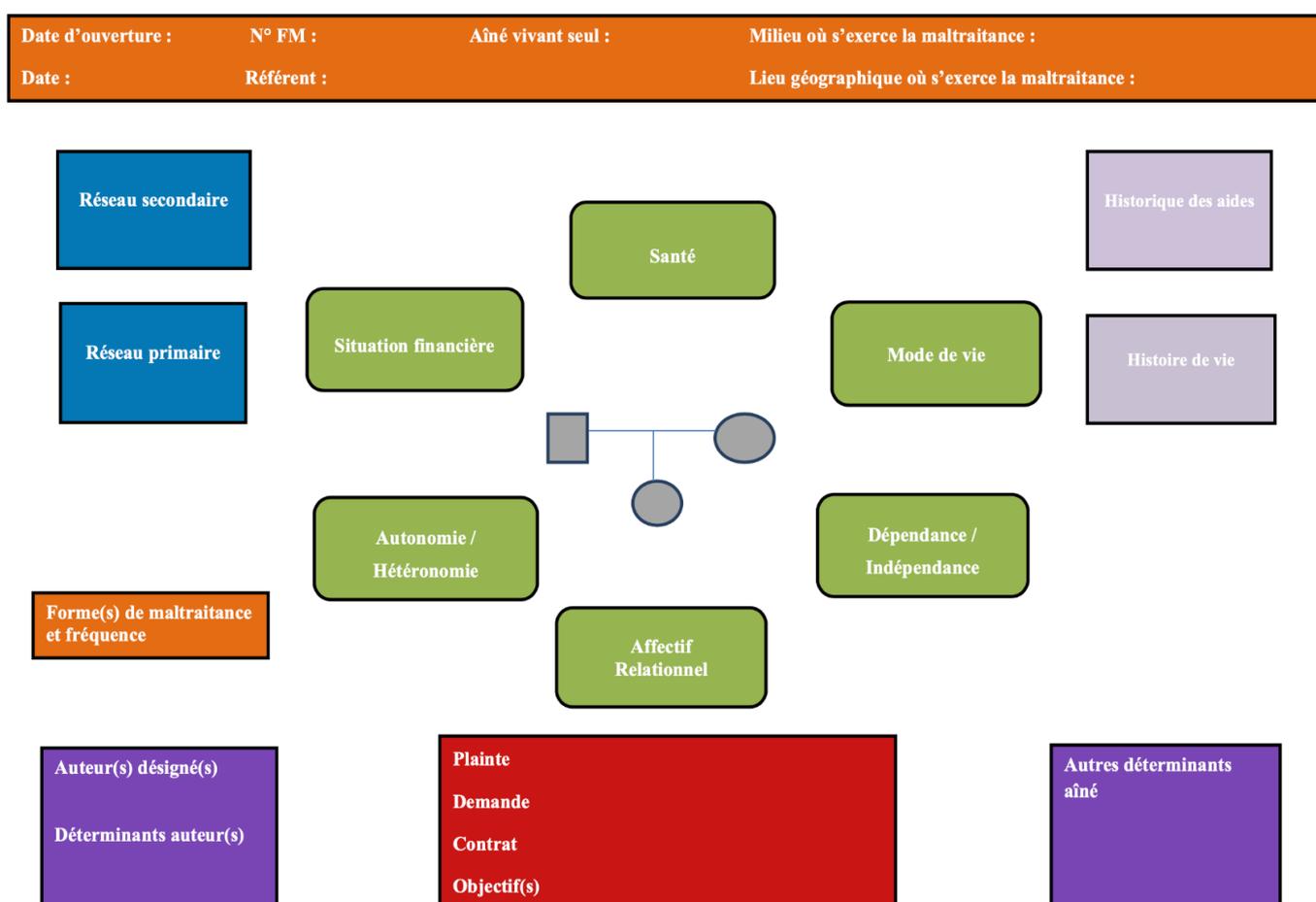
Il est régulièrement nécessaire d'encourager un contact téléphonique en réponse à ces écrits, car le travail proposé est essentiellement centré sur l'écoute, la restauration de la parole et du dialogue. Les personnes seront donc régulièrement redirigées vers la permanence téléphonique.

## Accompagnement des situations de maltraitance

### ▪ Bilan de la situation

Pour comprendre, analyser et réfléchir à l'accompagnement, les intervenants seront amenés à faire un **bilan de la situation** afin de pouvoir identifier le type d'accompagnement à proposer. Dans celui-ci, différents axes 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.

Version Janvier 2020



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 de 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**.

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'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.

**Notre accompagnement au sein de Respect Seniors vise une approche plus relationnelle et plus dynamique.**

L'idée de mettre la **relation d'accompagnement au centre** signifie que l'on valorise la qualité de l'interaction entre la personne âgée et l'accompagnant (soignant, aidant familial, etc.), plutôt que de se concentrer uniquement sur les besoins individuels de la personne. Cette approche prend en compte plusieurs aspects :

- **L'interdépendance** : Il s'agit de reconnaître que la relation entre la personne accompagnée et l'accompagnant est mutuellement influente. La qualité de cette relation impacte directement le bien-être de la personne âgée, tout en influençant aussi l'accompagnant dans sa pratique.
- Une **vision holistique** : Plutôt que de se concentrer uniquement sur l'aspect physique ou médical, on considère l'accompagnement comme un ensemble, incluant l'aspect émotionnel, social, et psychologique. Cela implique que la personne âgée n'est pas seulement un "objet" de soins, mais un acteur de sa propre vie, en relation avec les autres.
- La **personnalisation de l'accompagnement** : Dans cette vision, l'accompagnement doit s'adapter aux spécificités de la personne et à ses attentes, mais aussi à la manière dont la relation avec l'accompagnant se développe. L'accompagnant prend en compte non seulement les besoins physiques de la personne, mais aussi ses émotions, son histoire de vie, ses valeurs et sa manière d'interagir avec les autres.

- Un **partenariat actif** : L'accompagnement devient plus collaboratif. La personne âgée, même dans sa fragilité, reste un partenaire à part entière, et la relation est fondée sur le respect, la dignité et l'écoute. Il ne s'agit plus de simplement "faire pour" la personne âgée, mais de "faire avec".
- La **prise en compte de l'humain dans toute sa diversité** : Cela implique une vision plus respectueuse et plus inclusive de la personne, en considérant sa singularité et sa subjectivité. Plutôt que de généraliser les soins, on cherche à personnaliser les interactions selon les souhaits et les besoins réels de la personne âgée.

En résumé, en mettant la relation d'accompagnement au centre, on cherche à créer un environnement où la personne âgée est respectée dans son humanité, et où l'accompagnement s'inscrit dans une dynamique de co-crédation et de respect mutuel. C'est une approche qui reconnaît l'importance de l'aspect humain et relationnel dans le bien-être global de la personne.

#### ▪ **Concrètement**

Certains appelants auront simplement besoin d'une première **écoute**, de **renseignements** sur leurs droits ou leurs possibilités d'actions via une **orientation**. Cette orientation vers un service sera réfléchie en fonction des besoins de l'aîné.

L'aîné prend contact avec notre service car il souhaite changer de lieu de vie mais ne sait pas si ses enfants ont le droit de décider à sa place. Après une première écoute, l'analyse de la situation et de la demande de l'aîné, des renseignements sur ses droits lui sont donnés. Dans ce cas, une orientation vers un service tel que Senoah permettra d'aller plus loin dans les recherches de l'aîné.

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

L'aîné contacte Respect Seniors car il se sent jugé par ses filles et n'a pas l'impression d'être entendu dans ses choix. Il ne sait pas comment s'y prendre. Respect Seniors propose une rencontre avec la famille et l'aîné afin de faire entendre la parole de cette dernière et également les craintes des enfants.

Certaines situations mettent en lumière l'intérêt d'une **organisation en réseau** avec les professionnels qui œuvrent auprès de la personne âgée (services d'aide à domicile, médecins traitants, administrateurs de biens, maisons de repos, etc.). Une réflexion partagée avec les professionnels et l'aîné est alors parfois nécessaire dans une situation.

Un infirmier exprime ses difficultés à faire son travail dans une famille où il est témoin d'un aîné dénigré par un des enfants. Il ne sait pas si le médecin est au courant et se demande également si les aides familiales peuvent veiller au respect des demandes de l'aîné.

L'axe principal de l'intervention de Respect Seniors encourage 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'aîné à se prendre en charge, à se protéger et/ou à marquer son accord pour un suivi est parfois incertaine ou difficile à déterminer. C'est donc parfois, les professionnels qui sont en difficulté dans la situation et qui ont besoin d'aide. Respect Seniors peut donc proposer une **réflexion plurielle professionnelle** avec ces derniers.

L'aîné 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'aîné inquiète l'administrateur et les professionnels du domicile qui l'accompagnent. Ils ne savent pas comment réagir. En effet, lever cette mesure ne serait peut-être pas dans l'intérêt de l'aîné.

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 avec les personnes concernées ou témoin de la situation.

Suite à des révélations d'un aîné 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 résidents.

Dans le cadre de l'accompagnement des aînés, une collaboration étroite peut être établie avec une maison de repos pour accompagner les professionnels et un résident en situation de vulnérabilité complexe.

Une réflexion plurielle professionnelle permet à une équipe en difficulté d'analyser collectivement les besoins du résident, en prenant en compte d'autres dimensions de la situation telle que les valeurs des professionnels. Ces réflexions incluent également des discussions sur les possibles démarches juridiques à envisager, tout en équilibrant les enjeux d'autonomie et de sécurité du résident.

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 Respect Seniors, 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'aîné et le respect de son intégrité physique et/ou psychique.

L'accompagnement repose donc souvent sur une combinaison de **plusieurs pratiques psychosociales**. Cette approche adaptée et réfléchie au travers de l'outil En MAINS-Respect Seniors permet de répondre à la complexité des situations rencontrées.

Voici un descriptif des pratiques psychosociales mises en œuvre dans l'accompagnement des situations de maltraitance :

- **Ecoute** : elle permet de créer un espace d'expression pour l'appelant, d'instaurer un lien de confiance et d'analyser la demande de la personne afin de définir l'accompagnement qui va être proposé en fonction de la situation. C'est une pratique essentielle tout au long de l'accompagnement ;
- **Renseignement** : il s'agit de fournir des informations sur l'Agence et ses missions, sur les droits et obligations des personnes concernées, sur les services existants et les démarches possibles ;
- **Orientation** : c'est guider la personne vers un service ou une ressource adaptée à sa situation, tout en maintenant l'accompagnement si nécessaire ;
- **Contact avec une personne ressource** : c'est mobiliser l'entourage, le réseau social et professionnel de l'aîné, échanger des informations pertinentes et collaborer avec d'autres intervenants ;
- **Démarche** : c'est soutenir concrètement l'aîné dans certaines actions (ex. dépôt de plainte, rédaction de courriers) en l'encourageant à rester acteur de ses démarches ;
- **Conciliation** : c'est créer un lieu pour favoriser le dialogue entre des parties en conflit (famille, aidants, professionnels) pour que la parole de l'aîné soit entendue et que des solutions émergent ;
- **Organisation du réseau** : c'est réunir les acteurs impliqués autour d'un cadre commun d'action pour une approche coordonnée de la situation de maltraitance ;
- **Réflexions plurielles professionnelles** : c'est accompagner les professionnels dans leur analyse de la situation, leur prise de décision et leur posture éthique vis-à-vis de l'aîné, sans nécessairement être en contact direct avec ce dernier.

Ces pratiques visent à assurer un accompagnement global et adapté aux situations de maltraitance.

## 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 2024)**

		Contacts reçus	%	Contacts donnés	Nombre de fiches
Contenu identifiable	Fiche « <i>maltraitance</i> »	2 107	50,5%	1 190	875
	Fiche de liaison	1 921	46,0%	1 081	644
Contenu non identifiable		147	3,5%	0	
Total		<b>4 175</b>	100,0%	2 271	1 519

Le tableau ci-dessus révèle **6 446 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 3 207 contacts globaux. Parmi ceux-ci, les travailleurs psychosociaux **ont reçu 2 107 contacts**, en ont donné 1 190 et ont réalisé 150 visites de terrain sur l'ensemble de la Wallonie.

L'ensemble des contacts reçus a donné lieu à la création de **720 nouvelles fiches** relatives à une situation où une maltraitance était ressentie ou crainte. Au total, **875 situations** ont été accompagnées en 2024, certaines situations étant déjà en cours lors des années précédentes.

Dans les fiches de liaison (644), **360** 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 celles-ci s'élève à 284 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 (3.5%).

## **Profil du premier appelant**

### **Lien avec l'aîné**

---

**Tableau 2** : lien du premier appelant avec l'aîné désigné comme « victime » (fiches « maltraitance », année 2024)

N = 875 fiches		
Famille	292	33.5%
Professionnel	211	24.1%
Aîné qui appelle lui-même	190	21.7%
Non spécifié	91	10.4%
Entourage (amis, voisins)	77	8.8%
Autre	14	1,5%

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

Il est intéressant de noter que presque un quart des premiers appels, l'appelant est l'aîné lui-même. 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 15% des cas, vient ensuite les professionnels eux-mêmes pour 25% des situations et la famille pour 43%.

A domicile, la famille reste la première source de contact pour 31% et ensuite les aînés et les professionnels pour chacun 25% des appels.

## Lieu géographique du premier appelant

---

**Tableau 3** : profil du premier appelant en fonction de la province où il habite (fiches « maltraitance », année 2024)

N = 875 fiches		
Liège	187	21.4%
Brabant Wallon	135	15.4%
Hainaut oriental	131	15%
Non spécifié	125	14.3%
Namur	106	12.1%
Hainaut occidental	77	8.8%
Autres (Bruxelles, Flandre, France...)	66	7.5%
Luxembourg	48	5.5%

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 (7.5%) dont la majeure partie en provenance de la région bruxelloise.

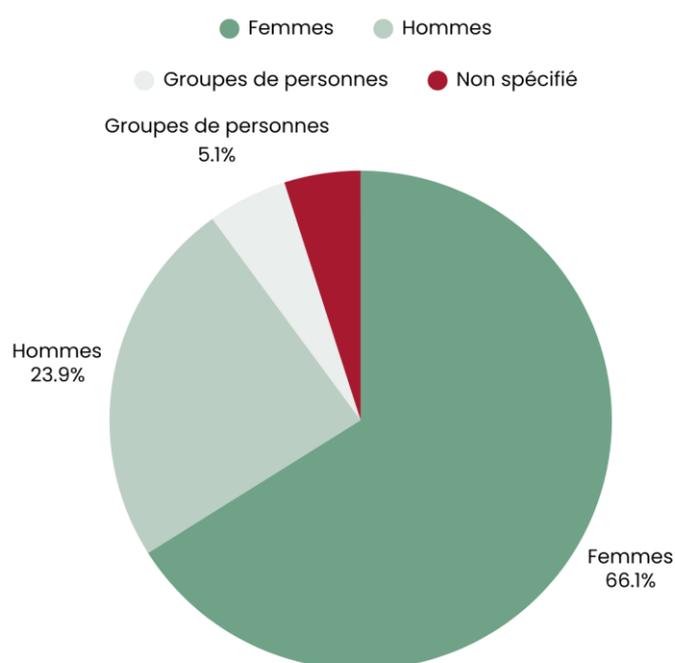
### **Profil de l'aîné décrit comme « victime »**

## Sexe

**Tableau 4** : répartition en fonction du sexe de l'aîné mentionné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2024)

N = 875 fiches		
Nombre de femmes mentionnées « victimes » lors des appels	578	66.1%
Nombre d'hommes mentionnés « victimes » lors des appels	209	23.9%
Nombre de groupes de personnes mentionnées « victimes » lors des appels	45	5,1%
Non spécifié	43	4.9%

**Graphique 1** : répartition en fonction du sexe de l'aîné mentionné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2024)



Le tableau et le graphique à la page précédente révèlent que la majorité des aînés mentionnés « victimes » sont de sexe féminin (578 femmes versus 209 hommes).

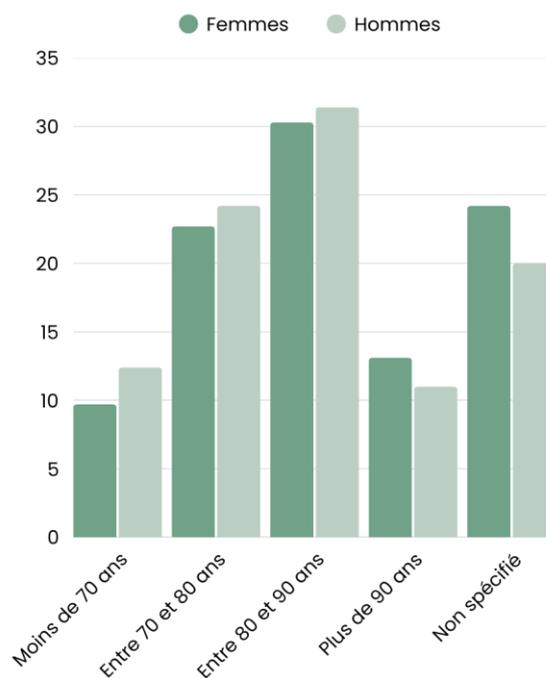
En outre, 5.1% des situations concernent des groupes d'aînés, tels que des couples et/ou des résidents d'une même institution (maison de repos et maison de repos et de soins).

## Âge

**Tableau 5 : répartition en fonction du sexe et de l'âge de l'aîné renseigné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2024)**

Femmes n = 578			Hommes n = 209		Total N1 =787	
Moins de 70 ans	56	9.7%	26	12.4%	82	10.4%
Entre 70 et 80 ans	131	22.7%	53	24.2%	184	23.4%
Entre 80 et 90 ans	175	30.3	66	31.4%	241	30.6%
Plus de 90 ans	76	13.1%	23	11%	99	12.6%
Non spécifié	140	24.2%	42	20%	182	23.1%

**Graphique 2 : répartition en fonction de l'âge et du sexe de l'aîné renseigné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2024)**



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

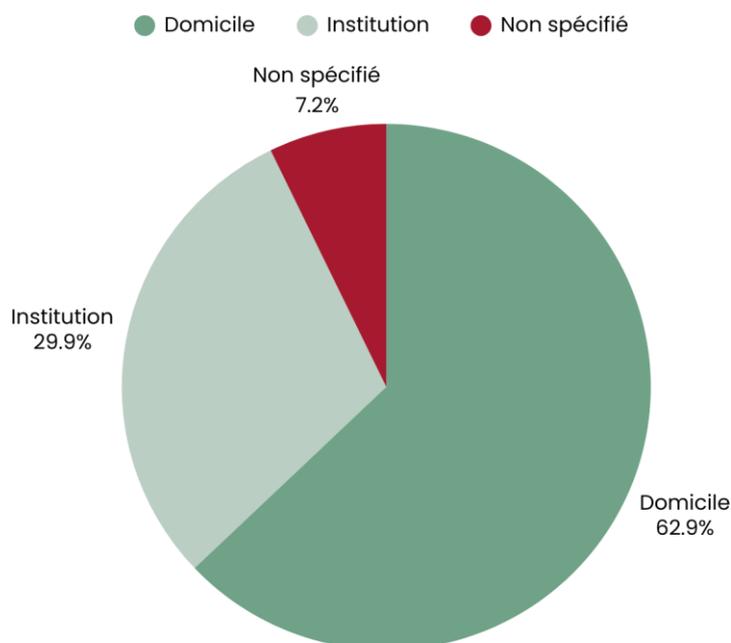
Il est important de signaler que cette information n'est pas obtenue de façon systématique (Catégorie d'âge nommée « non spécifié »).

## Lieu de résidence

---

**Tableau 6 : répartition en fonction du lieu de résidence de l'ainé renseigné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2024)**

N = 875 fiches		
Domicile	550	62.9%
Institution	261	29.9%
Non spécifié	64	7.2%



---

Le tableau et le graphique ci-dessus illustrent que plus de la moitié (62.9%) des situations de maltraitance, dont l'ASBL Respect Seniors a connaissance, sont commises à l'encontre d'ânés vivant à domicile et près d'un tiers vis-à-vis de personnes vivant en institution (29.9%).

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'aîné 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 69 % des situations et 7% les professionnels. A l'inverse, en institution, les professionnels représentent 57% des auteurs présumés de maltraitements et 27% 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 2024)**

N = 875 fiches		
Liège	199	22.7%
Hainaut oriental	150	17.1%
Brabant wallon	144	16.4%
Namur	113	13%
Hainaut occidental	89	10.2%
Non spécifié	70	8%
Luxembourg	55	6.3%
Autre (Bruxelles, Flandre, France...)	55	6.3%

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.

6.3% 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.

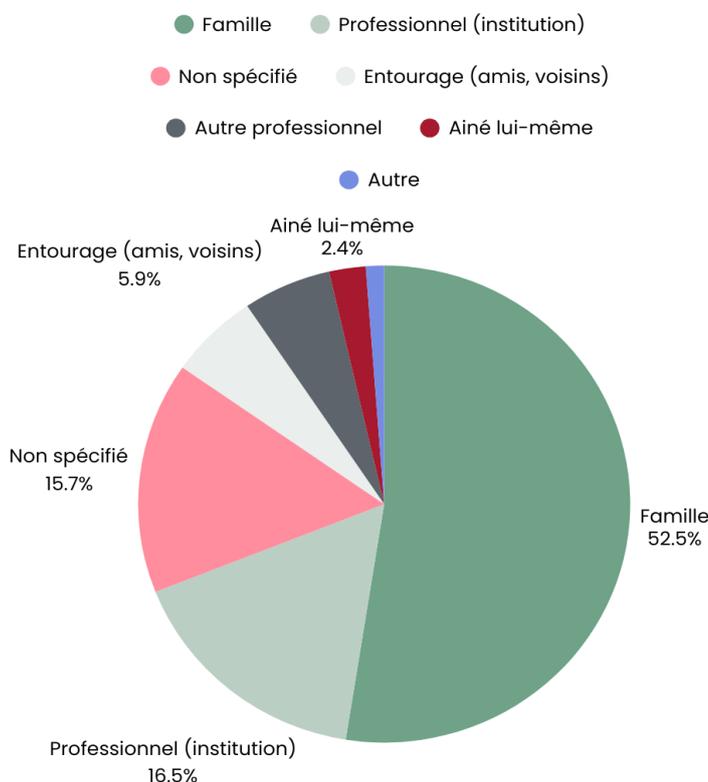
Lorsqu'on croise les chiffres ci-dessus avec le milieu d'appel (domicile ou institution), il est difficile de tirer une conclusion car la répartition est quasi identique par province quel que soit le milieu.

## **« Auteur désigné »**

**Tableau 8 : lien entre « l’auteur désigné » de maltraitance et l’aîné (fiches « maltraitance », année 2024)**

N = 875 fiches		
Famille	459	52.5%
<i>Famille : enfant</i>	287	32.8%
<i>Famille : conjoint/concubin</i>	98	11.2%
<i>Famille : autre membre de la famille</i>	25	2.9%
<i>Famille : petit-enfant</i>	20	2.3%
<i>Famille : gendre, bru</i>	18	2.1%
<i>Famille : neveu, nièce</i>	11	1.3%
Professionnel (institution)	144	16.5%
Non spécifié	137	15.7%
Entourage (amis, voisins)	52	5.9%
Autre professionnel	51	5.8%
Aîné lui-même	21	2.4%
Autre	11	1.2%

**Graphique 3 : proportion des « auteurs désignés » de maltraitance en fonction de leur lien avec l’aîné (fiches « maltraitance », année 2024)**



Selon les données récoltées au cours des appels, il apparaît que dans 52,5% des situations un membre de la famille est « l’auteur désigné » de maltraitance. Dans pratiquement un cinquième des situations (22,3%), « l’auteur désigné » de maltraitance est un professionnel.

Certains appelants rapportent que l’aîné est dans un processus d’autonégligence. C’est pourquoi on retrouve ce dernier désigné à la fois « victime » et « auteur » de maltraitance dans 2.4% des situations.

## Formes de maltraitance évoquées lors des appels

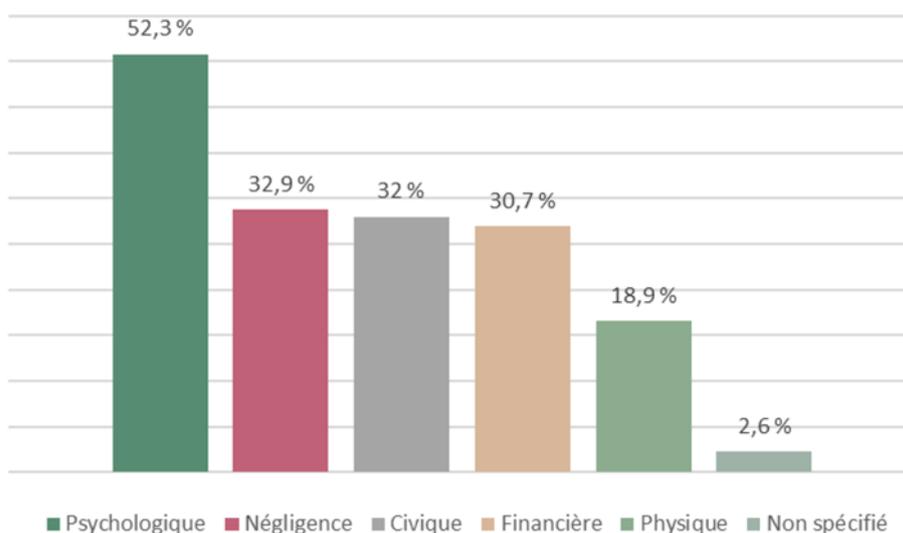
**Tableau 9** : répartition des formes de maltraitance rencontrées lors des appels (fiches « maltraitance », année 2024)

N= 875 fiches maltraitance avec 1484 formes de maltraitances au total		
Psychologique	458	52.3%
Négligence	288	32.9%
Civique	280	32%
Financière	269	30.7%
Physique	166	19.8%
Non spécifié	23	2.6%

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 (près d'une situation sur deux).
- Les **maltraitements civiques** et la **négligence** sont très proches l'une de l'autre, avec une régression pour la maltraitance 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 2024)



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 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 la forme civique.

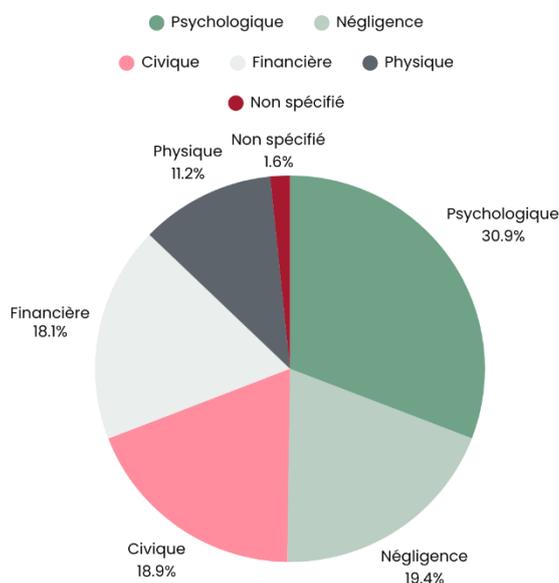
Au vu de ce nouveau mode de calcul des formes de maltraitance, les répartitions peuvent sembler différentes des années précédentes.

Ci-après, dans le tableau 10 et le graphique 5, la représentation des formes de maltraitements, selon la nomenclature des rapports précédents, est calculée sur l'ensemble des formes de maltraitements (N=1484, le nombre total de formes de maltraitements rencontrés dans les 875 fiches maltraitements).

**Tableau 10 : répartition des formes de maltraitance rencontrées sur l'ensemble des formes de maltraitements rapportées (fiches « maltraitance », année 2024)**

N= 1484 formes rencontrées dans les 875 fiches maltraitance		
Psychologique	458	30.9%
Négligence	288	19.4%
Civique	280	18.9%
Financière	269	18.1%
Physique	166	11.2%
Non spécifié	23	1.63%

**Graphique 5 : répartition des formes de maltraitance rencontrées sur l'ensemble des formes de maltraitements rapportées (fiches « maltraitance », année 2024)**



## Pratiques psychosociales

**Tableau 11** : répartition des différentes pratiques réalisées au cours de l'accompagnement psychosocial (fiches « maltraitance », année 2024)

N2 =5685		
Renseignement	2856	50.2%
Écoute	2004	35.2%
Orientation	544	9.6%
Contact personne ressource	220	3.9%
Démarche	21	0.4%
Réflexion professionnelle plurielle	20	0.4%
Organisation réseau	18	0.3%
Conciliation	5	0.1%

Le tableau ci-dessus met en évidence que le renseignement est la pratique psychosociale principale (2856). L'écoute reste ensuite la pratique la plus courante (2004). Ce chiffre souligne que la mission d'accompagnement des situations via la permanence téléphonique a tout son sens.

## **MISSION 2 : De la prévention**

*« 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. Ces initiatives sont organisées soit à la demande d'une personne ou d'une institution, soit de manière proactive par les intervenants de l'association. Elles peuvent également être le point de départ de nouvelles collaborations, que ce soit pour d'autres événements ou pour l'accompagnement de situations de maltraitance.

### *« L'organisation d'actions... »*

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

### *...d'information, ... »*

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

### *...et de sensibilisation de la maltraitance à destination du public... »*

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

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

### *notamment via la gestion d'un site Internet »*

Le site Internet [www.respectseniors.be](http://www.respectseniors.be) permet de renseigner sur le fonctionnement du service et sur ses missions. Il donne aussi un éclairage sur la problématique et ses nuances. De plus, la facilité d'accès au site donne une visibilité du numéro gratuit de la permanence téléphonique **0800 30 330** ainsi que les coordonnées des différentes antennes.

Le site propose aux internautes le rapport annuel des activités de l'Agence, ses statistiques ainsi que l'accès à des liens utiles ou aux résultats d'études commanditées par le service. Il est également possible de télécharger les brochures, les folders et/ou les affiches via le site.

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

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

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

## **Les activités de la mission 2 en détails**

La complexité croissante de la réalité du terrain et des demandes qui sont adressées à Respect Seniors exige une approche méthodique et rigoureuse. Chaque action est précédée d'**un échange approfondi avec le demandeur** afin de **bien comprendre ses attentes** et de **cerner les enjeux spécifiques** de l'institution. Cette phase d'analyse est cruciale pour élaborer une réponse adaptée et personnalisée. Parallèlement, une réflexion est menée sur les aspects logistiques, qu'il s'agisse de la planification des ressources humaines, matérielles ou financières. Cette anticipation permet de garantir le bon déroulement de l'action et d'optimiser son impact. En favorisant l'interaction et l'anticipation, Respect Seniors **poursuit son engagement pour le bien-être et le respect des droits des aînés**.

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

## **Conférences**

---

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

## Tenues de stand

---

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



## Sensibilisations

---

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



## Ciné-débats

---

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

## Représentations théâtrales « *Vieillesse Ennemie !* »

---

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

Le demandeur peut choisir quatre saynètes parmi les suivantes :

- La maison de repos
- L'hôpital
- La revanche
- L'administration de biens et de la personne
- Le huis clos familial
- L'aidant
- L'intimité en maison de repos.

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



## “Question & moi ! Des histoires de choix”

---

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

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



## Groupes ressources pour aînés

---



**développer des projets participatifs adaptés.**

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

## Ateliers de réflexion éthique

---

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

## Ateliers de sensibilisation à l'âgisme

---

Pour lutter contre les stéréotypes liés à l'âge, Respect Seniors propose des ateliers visant à **déconstruire les préjugés et identifier les comportements âgistes**. Ces rencontres s'adressent aux enfants, adolescents et adultes afin de promouvoir une société inclusive et intergénérationnelle.



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

## Activités régionales réalisées en 2024

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

## Salon enVIE d'amour

Depuis la création du salon enVIE d'amour par l'AVIQ en 2016, Respect Seniors participe à cette initiative destinée aux personnes dont les capacités d'autonomie et d'indépendance sont entravées, à leurs proches et aux professionnels qui les accompagnent.

Ce salon permet de s'informer, de trouver des ressources, des conseils et de participer à des ateliers, des conférences, des sensibilisations et des animations.

Ce salon est organisé par l'AVIQ tous les 2 ans et regroupe des partenaires actifs dans le domaine du soutien à la vie relationnelle, affective et sexuelle<sup>6</sup> et, à tout ce qui est en lien avec cette thématique : le plaisir, la liberté de choisir, les relations, la parentalité, l'amour, l'amitié. En 2024, Respect Seniors a assuré un stand pour répondre aux différentes questions concernant la maltraitance des aînés et a proposé des saynètes de *"Vieillesse Ennemie!"*. Respect Seniors a également été convié, en tant qu'intervenant "expert", à des tables rondes portant sur la thématique de l'intimité et du respect. Deux interventions intitulées "Soutenons la bientraitance au quotidien" et "Pourquoi prendre en compte le VRAS en Maisons de Repos?" ont ainsi pu être partagées.

## Festival des Solidarités

A la rencontre d'un public varié de tous les âges, l'équipe de Respect Seniors a tenu un stand pour présenter l'ASBL et proposer des activités pour travailler les représentations âgistes présentes dans notre société. Près de 1500 personnes ont ainsi pu être sensibilisées cette année.

En parallèle à la tenue de stand, Respect Seniors a participé aux émissions de la Radio des Solidarités. La Radio des Solidarités, c'est la parenthèse où tous les possibles se croisent au beau milieu de ce festival pas comme les autres : enjeux sociétaux, perspectives, questionnements, coups de gueule et coups de cœur..." (Mots des organisateurs). *"Croiser les luttes, unir nos voix"* : c'est le slogan choisi par celles et ceux qui ont construit la ligne éditoriale de l'édition 2024 de la Radio des Solidarités.

*"Les grises ne comptent pas pour des prunes"* était l'émission à laquelle nous avons participé aux côtés de Liages, le Mouvement Présence et Action Culturelles ainsi que Sandra Agency. Au total, près de 700 écoutes ont été comptabilisées sur les plateformes de diffusion de l'organisation.

---

<sup>6</sup> Vie Relationnelle, Affective et Sexuelle (VRAS)

## Congrès 2024 de Médecine Générale

A l'occasion du congrès annuel des médecins généralistes qui rassemblait plus de 250 médecins, Respect Seniors a pu prendre part à la partie consacrée à la Gériatrie et proposer une intervention portant sur la maltraitance et la bienveillance au quotidien. Nous avons également contribué à une publication dans la revue Louvain Médical (dans le cadre du Congrès UCLouvain-ECU-CAMG de médecine générale)<sup>7</sup>.



## Université des femmes – maison Amazone Bruxelles

Respect Seniors a été invité pour intervenir dans la cadre du Séminaire International d'Études Féministes<sup>8</sup>. L'ASBL bruxelloise organise chaque année ce cycle de formation pour diffuser les savoirs féministes au plus grand nombre, et ce dans une démarche d'éducation permanente et populaire. Ce séminaire intitulé " *Vieillir, dans quelles conditions ?*" souhaite porter un regard féministe sur la vieillesse. Respect Seniors est intervenu avec une conférence intitulée : " *Maltraitance envers les aînés, inégalités de genre et enjeux éthiques : Constats du terrain*".

Outre son travail d'organisation d'activités et de débats pour faire vivre les questions concernant les droits des femmes, l'Université des Femmes publie également un certain nombre d'analyses chaque année écrites par des experts dans leur domaine. Respect Seniors a donc été sollicité pour une publication.

## Statistiques

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

Ce sont **12 930 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. Dans ce chiffre, les participants de la marche ADEPS (698 personnes) et les passages au stand des solidarités (1 489 personnes) sont compris.

Les statistiques suivantes ne tiennent pas compte des :  
informations partagées lors des rencontres dans le cadre des autres missions de l'Agence ;

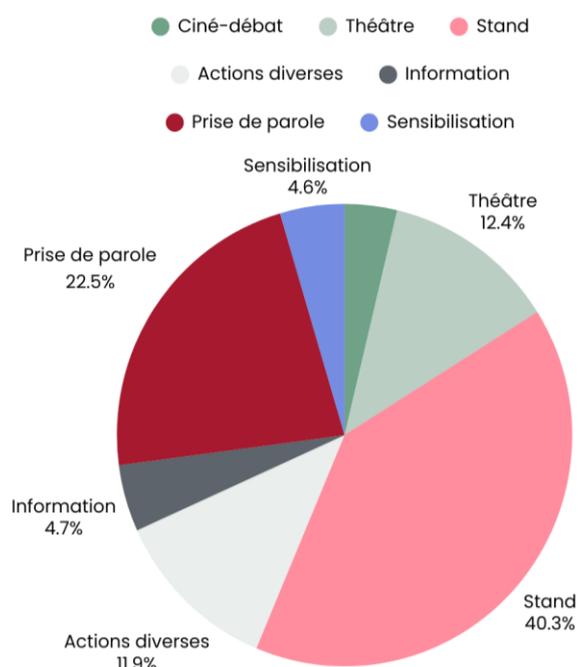
<sup>7</sup> Broché, P. & Kodeck, A. (2024). Maltraitance des aînés : "comment la prévenir, l'identifier et l'accompagner ?" Louvain Médical, 143(Supplément Congrès 2024), 21–27

<sup>8</sup> SIEF

**Tableau 12** : répartition des séances de prévention en fonction de leur type (nombre de séances et de participants, année 2024)

	Nombre de séances	Nombre de personnes
Ciné-débat	12	480
Théâtre	13	1 597
Stand	38	5 207
Actions diverses	28	1 540
Information	20	604
Prise de parole	24	2 910
Sensibilisation	38	592
<b>Total</b>	<b>173</b>	<b>12 930</b>

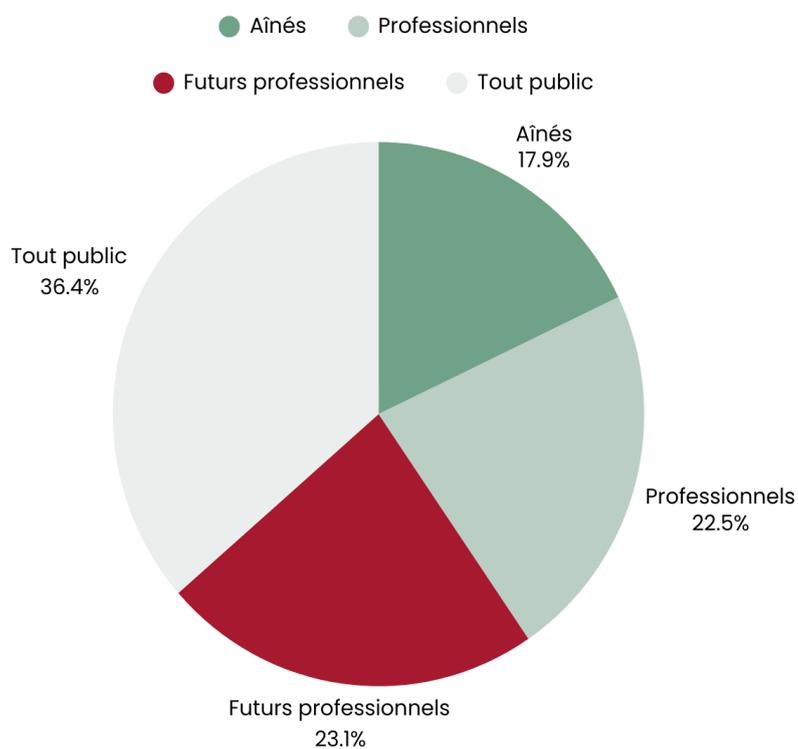
**Graphique 6** : proportion du nombre de personnes sensibilisées en fonction du type de prévention réalisé (année 2024)



**Tableau 13 : répartition des séances de prévention en fonction du type de public (année 2024)**

	Ciné-débat	Théâtre	Stand	Actions diverses	Information	Sensibilisation	Total
Aînés	6	0	11	4	5	0	31
Professionnels	2	0	4	8	3	14	39
Futurs professionnels	0	5	0	1	10	24	40
Tout public	4	8	23	15	2	0	63
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>38</b>	<b>28</b>	<b>20</b>	<b>38</b>	<b>173</b>

**Graphique 7 : proportion du public en fonction du type de prévention réalisé (année 2024)**



**Tableau 14 : répartition des séances de prévention en fonction des antennes (année 2024)**

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	Prise de parole	Information	Sensibilisation	Total
Brabant wallon	1	3	9	13	9	0	1	<b>36</b>
Hainaut occidental	2	0	2	2	0	5	5	<b>9</b>
Hainaut oriental	3	2	6	3	2	3	9	<b>28</b>
Namur	1	2	3	1	5	2	14	<b>28</b>
Liège	1	1	9	7	1	8	4	<b>31</b>
Luxembourg	4	5	5	2	1	2	5	<b>24</b>
Régional	0	0	4	0	6	0	0	<b>10</b>
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>38</b>	<b>28</b>	<b>24</b>	<b>20</b>	<b>38</b>	<b>173</b>

## **MISSION 3 : Des formations**

*« 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.

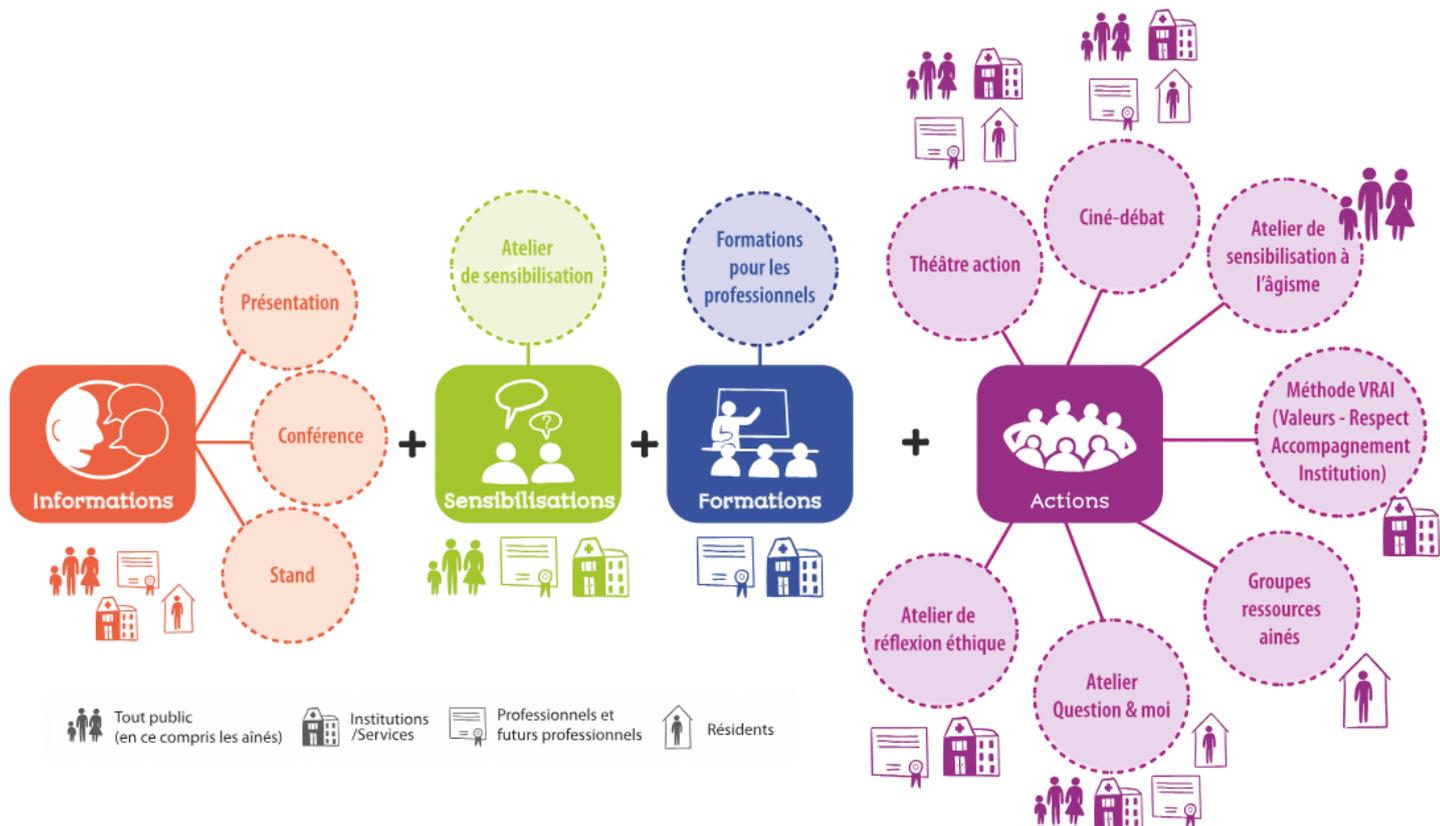
L'objectif général des formations est d'informer sur la problématique de la maltraitance envers les aînés et sur l'existence de l'ASBL, d'ouvrir à la réflexion quant aux ressources à mobiliser afin de prévenir la maltraitance, ainsi que de transmettre une **grille de lecture** permettant d'**identifier les situations de maltraitance** et de mieux les **appréhender**.

### **Analyse de la demande**

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. Notre troisième mission se concentre sur la formation des professionnels confrontés à des situations de maltraitance envers les aînés. Nous proposons un parcours pédagogique structuré, débutant par un module de base essentiel, suivi de modules complémentaires axés sur des thématiques spécifiques.



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

Le module de base constitue le socle de notre dispositif de formation. Il aborde les **aspects fondamentaux de la maltraitance des aînés**, offrant une **compréhension complète du phénomène**, de ses différentes formes (physique, psychologique, financière, négligence) et de son ampleur. Ce module présente également l'ASBL, ses rôles et ses missions dans la lutte contre la maltraitance. Il initie une **réflexion approfondie sur cette problématique**, **sensibilisant les participants aux enjeux liés à la maltraitance**, en **identifiant les facteurs de risque** et les **conséquences pour les victimes**. Les participants acquièrent des outils pour analyser des situations de maltraitance, identifier les signes avant-coureurs, comprendre les dynamiques en jeu et reconnaître les ressources disponibles pour accompagner ces situations, tout en mettant en œuvre des pratiques appropriées. Ce module de base est un **prérequis indispensable pour accéder aux modules complémentaires**, car il fournit les connaissances et les outils nécessaires pour approfondir des thématiques spécifiques.

## Modules complémentaires

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

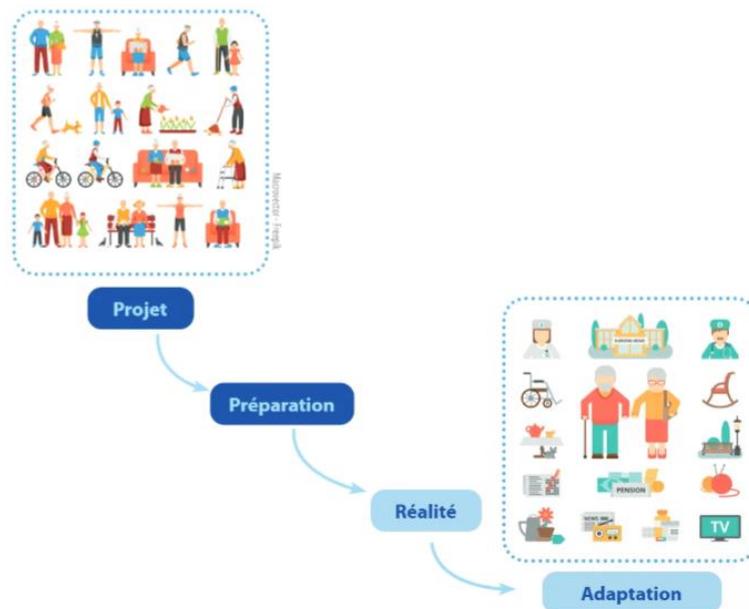
Par exemple, le module "*Communication et respect des aînés : quels liens ?*" met l'accent sur l'importance de la communication dans l'accompagnement des personnes âgées et la prévention de la maltraitance. Les participants y apprennent à prendre conscience de l'impact de leur style de communication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

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

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



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



Le module "*Pe(a)nsez nos pratiques : maltraitance envers les aînés, vécu de soignants. Comment construire ensemble un accompagnement respectueux dans un contexte de crise ?*" a pour objectif d'examiner la manière d'aborder les situations de maltraitance et de développer des pratiques professionnelles adaptées en période de crise. Ce module encourage l'émergence de nouveaux apprentissages personnels et professionnels dans des contextes extraordinaires. Les participants y apprennent à reconnaître une situation de maltraitance envers les aînés, à analyser ces situations à travers le prisme d'une crise, à évaluer les enjeux et les impacts du contexte sur leurs pratiques, à identifier les obstacles et les ressources spécifiques, et à valoriser leurs qualités et ressources personnelles et professionnelles.



Notre offre de formations est conçue pour répondre aux besoins des professionnels confrontés à la maltraitance des aînés. Elle propose une progression pédagogique structurée, allant d'un module de base essentiel à des modules complémentaires spécialisés, en incluant des formations axées sur des situations spécifiques telles que l'entrée en maison de repos ou la gestion de la maltraitance en période de crise. Notre objectif est d'équiper les participants de connaissances, de compétences et d'outils concrets pour agir de manière efficace et respectueuse face à la maltraitance des aînés.

## Activités régionales réalisées en 2024

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

### ADMR

L'Association des Directeurs de Maisons de Repos<sup>9</sup> a convié Respect Seniors à faire une intervention lors de sa journée consacrée à *“L'accueil en institution d'un résident au profil atypique, comment y faire face ?”*.

Ainsi, une intervention intitulée *“Regards de Respect Seniors sur les profils des résidents en maison de repos”* a pu être dispensée.

Les discussions sur les enjeux soulevés par les nouveaux profils auxquels sont confrontés les directions sans nécessairement y être préparées ont ainsi pu être mis en perspective.

À cette occasion, Respect Seniors a proposé une intervention mettant en évidence les questions soulevées par les différents vieillissements, en soulignant les enjeux liés à l'intégration de ces profils dans les structures d'accueil. Plus de 110 directeurs et membres du personnel des maisons de repos ont été présents.

### La Formation des directions de maison de repos sur l'intimité se poursuit

Chaque année, Respect Seniors propose en collaboration avec l'AViQ<sup>10</sup> et AditiWb, une journée de formation à la Vie Relationnelle, Affective et Sexuelle des aînés en maison de repos.

L'idée est d'analyser et de réagir face à des comportements transgressifs et/ou à des situations complexes, de découvrir des outils, des témoignages et des exemples qui permettront de travailler cette thématique avec les équipes.

Une représentation d'Alvéole théâtre reprenant les enjeux liés à l'intimité ainsi que des discussions autour d'une situation fictive qui illustre une pratique d'analyse des situations de regards pluriels et d'ouverture au dialogue tant pour les professionnels des maisons de repos, que pour les familles et les aînés ont ainsi pu être abordés.

---

9 ADMR

10 Agence pour une Vie de Qualité

## De l'importance de former les futurs professionnels en route vers un Master

Depuis plusieurs années, Respect Seniors participe à la formation des futurs logopèdes diplômés de l'ULB<sup>11</sup> en leur donnant une formation sur les enjeux de la maltraitance des aînés, ce dès la première année. L'ensemble des étudiants peut dès lors déceler et savoir vers qui orienter le public aîné auquel il pourrait être confronté dans le cadre de son travail de logopède.

De la même manière, les étudiants qui se dirigent vers une formation en santé publique au sein de l'UCL<sup>12</sup> bénéficient eux aussi d'une formation dans le cadre du cours de gérontologie sociale, qui se donne à la faculté de santé publique.

## Renforcement du partenariat entre Respect Seniors et l'unité de psychologie de la sénescence de l'ULG<sup>13</sup>

Une intervention auprès d'étudiants suivant le master en psychologie de l'ULiège intitulée : *"Maltraitance envers les aînés et enjeux éthiques : de la théorie à la pratique"* a pu être dispensée.

Suite à cette intervention de 3 heures, la thématique de la maltraitance envers les aînés a constitué une question d'examen sur base d'une situation clinique à analyser et de pistes d'analyse et d'accompagnement à développer. Ce partenariat sera renouvelé l'an prochain.

Respect Seniors a participé à un jury de défense en Master en psychologie de l'ULiège intitulée : *"L'ouverture au changement des professionnels en maison de repos à l'adoption du culture change"*.

Depuis 2024, Respect Seniors est répertoriée dans les lieux acceptant des futurs stagiaires<sup>14</sup>. L'idée d'accueillir un stagiaire de l'université de psychologie de la sénescence a été émise.

## Certificat universitaire en "Violence intrafamiliale"

En 2024, un nouveau module de formation post universitaire intitulé *"Dynamiques des violences interpersonnelles, Outils pour une approche intégrée"* a été créé.

---

11 Université Libre de Bruxelles

12 Université Catholique de Louvain-la-Neuve

13 Université de Liège

14 [www.senescence.uliege.be/stages/respect-seniors-asbl-agence-wallonne-de-lutte-contre-la-maltraitance-des-aines/](http://www.senescence.uliege.be/stages/respect-seniors-asbl-agence-wallonne-de-lutte-contre-la-maltraitance-des-aines/)

Ce certificat, conçu par l'ULB et la HELB<sup>15</sup>, s'adresse aux professionnels médicaux, paramédicaux, psycho-sociaux, acteurs de la santé publique, de l'enseignement, de la communication, du judiciaire, de la criminologie, de l'entreprise. Ce certificat comprend plusieurs modules et permet d'appréhender de manière plus complète l'ensemble des enjeux relatifs aux maltraitances tant d'un point de vue juridique que psychosocial.

Après une formation relative aux violences conjugales ou encore sur l'impact des violences sur les enfants, un module spécifique sur les enjeux des maltraitances envers les personnes âgées peut être suivi, complétant ainsi la formation des professionnels. Respect Seniors a pu intégrer ce module de formation et partager son expérience auprès des médecins, juristes et psychologues souhaitant compléter leur formation universitaire.

## Cycle de conférences sur la bientraitance et les méthodologies



Pour l'ensemble des professionnels (institutionnel et domicile), ainsi que pour les professionnels du secteur du handicap confrontés aux enjeux de la maltraitance et de la bientraitance, Respect Seniors a répondu à la proposition de l'AViQ de prise de parole dans leur cycle de conférences sur la bientraitance et les méthodologies. Celle-ci a rassemblé 185 personnes.

Ainsi, ont pu être abordées la complémentarité entre les approches de prévention de la maltraitance et de promotion de la bientraitance. Ce fut également l'occasion d'exposer les réflexions d'équipe et de se nourrir des contenus des autres participants.

---

<sup>15</sup> Haute école Libre de Bruxelles Ilya Prigogine

## Organisation d'une formation à destination des professionnels du domicile

Depuis 2023, une formation intitulée "*Les limites du domicile : Travailler ensemble dans le respect de l'autonomie et des ressources de chacun*" est organisée chaque année en collaboration avec l'ASBL Senoah<sup>16</sup> et l'ASBL Aidants Proches, dans le cadre de la Fédération de l'Aide et des Soins à Domicile<sup>17</sup>. Face à l'intérêt grandissant des professionnels du domicile pour cette thématique, la formation est reconduite en 2025 et affiche déjà complet.

La FASD regroupe des services actifs dans l'aide et les soins à domicile en Wallonie et à Bruxelles. Elle vise à favoriser une approche globale et coordonnée de l'accompagnement des personnes en perte d'autonomie, en soutenant les professionnels et en promouvant des actions de formation adaptées à leurs besoins.

Cette formation sensibilise les professionnels aux défis et aux questionnements liés aux interventions à domicile. Elle leur permet d'explorer les limites de leur rôle, de mieux accompagner les aînés et leurs aidants dans la prise de décision, et de favoriser une collaboration en réseau dans le respect des ressources et des compétences de chacun. L'approche complémentaire des trois ASBL constitue une véritable richesse pour les participants, qui bénéficient d'éclairages variés et concrets sur cette thématique.

---

16 SENiors Observatoire Accompagnement Habitats  
17 FASD

## Statistiques

Cette année l'équipe de Respect Seniors a donné 232 heures de formation. Ce qui représente 53 séances et concerne 966 personnes formées.

**Tableau 15 : Répartition des formations en fonction des antennes (année 2024)**

Antenne	Nombre de formations
Brabant wallon	22
Hainaut occidental	7
Hainaut oriental	8
Luxembourg	6
Namur	1
Liège	9
Total	53

**Tableau 16 : Répartition des formations en fonction des publics (année 2024)**

Public	Nombre de formations
Professionnels	41
Futurs professionnels	11
Tout Public	1
Total	53

## ***MISSION 4 : Des échanges de bonnes pratiques***

*« 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 »*

Respect Seniors s'engage activement dans le **partage des connaissances et l'amélioration des pratiques en matière de prévention de la maltraitance des aînés**. Les professionnels de l'Agence restent à l'écoute des apports extérieurs, qu'il s'agisse de nouvelles connaissances, d'expériences de terrain ou de compétences spécifiques. Convaincus de l'importance de la collaboration, ils échangent régulièrement avec d'autres professionnels et associations, **en Belgique et à l'international**. Ces interactions enrichissent leur approche et favorisent l'évolution des pratiques.

Dans cette optique, Respect Seniors s'attache à développer et renforcer son réseau, tant en Belgique qu'à l'international, afin d'élargir sa compréhension de la problématique et de s'inspirer d'expériences variées. Le partage des connaissances est un levier essentiel pour lutter contre la maltraitance des aînés. C'est pourquoi Respect Seniors participe à de nombreux colloques et contribue à la diffusion d'articles dans diverses revues spécialisées.

En complément, la diffusion des **statistiques du service** constitue un outil essentiel pour illustrer la réalité du terrain et sensibiliser le public. Ces données permettent de mieux appréhender l'ampleur du phénomène et d'adapter les interventions. Elles nourrissent également les séances de sensibilisation et de formation, offrant ainsi aux professionnels des repères concrets pour améliorer la prise en charge des situations de maltraitance.

## Activités régionales réalisées en 2024

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

## L'expérience du covid en maison de repos?

Le Centre de Diffusion de la Culture Sanitaire ASBL, Infor-Home-Info et le Centre de recherche METICES-ULB ont organisé des Journées d'étude internationales "*L'expérience du covid en maison de repos/retraite. Savoirs, Histoires, Mémoires*" à l'Université Libre de Bruxelles (Institut de Sociologie).

Ces journées s'adressaient tant aux milieux de la recherche et de l'enseignement qu'aux professionnels de terrain (secteur des personnes âgées, santé, social, etc.) et aux citoyens et citoyennes. Les orateurs et oratrices (spécialisés dans les domaines de la sociologie, l'anthropologie, la psychologie, la gérontologie, etc.) ont présenté des recherches universitaires menées durant la période Covid au sein des institutions pour personnes âgées dans leurs pays respectifs ou au niveau international. Ils ont exploré à la fois l'expérience vécue par les différents acteurs concernés (habitants, proches, professionnels), le respect des droits des personnes, l'impact de la crise sur les conditions et relations de travail, ainsi que les enjeux liés à la fin de vie et aux décès dans ce contexte épidémique particulier.

Respect Seniors a participé à un débat avec des associations lors d'une table ronde en mettant en évidence les groupes de parole à destination des aînés, les interventions destinées à apaiser la souffrance éthique des soignants ainsi que l'élargissement de la ligne téléphonique qui furent mis en place lors de la période Covid.



## Journées Itinérantes Francophones d'éthique des soins de santé

Respect Seniors a eu le plaisir d'intégrer le comité scientifique d'organisation de la 13<sup>ème</sup> édition des Journées Itinérantes Francophones d'Éthique des Soins de Santé<sup>18</sup> qui se sont tenues à Louvain-La-Neuve au mois de mai 2024 avec pour thème : *“Le choix des lieux de vie des personnes âgées : quel lieu de vie vous fait envie ?”*. Il s'agit d'un colloque international francophone réunissant plusieurs centaines d'acteurs du terrain français, belge, de Suisse et du Québec.

Respect Seniors a animé une table ronde autour de la thématique : *“Tout le monde a le droit de choisir. Les personnes âgées aussi ! Les lieux de vie et de soins de demain”*.

Deux conférences en séances parallèles ont été dispensées par Respect Seniors : *“Développer une culture de l'intergénérationnel au cœur même des lieux de vie des seniors pour lutter contre la maltraitance et favoriser le respect des choix”* et *“Travailler ensemble dans le respect de l'autonomie et des ressources de chacun”*. Cette dernière a été réalisée en collaboration avec l'ASBL Senoah et l'ASBL Aidants proches et présentait une formation sur les limites du

domicile créée pour la FASD. Un poster sur cette même présentation a été présenté également lors de ces journées.

**Formation**  
à destination des  
professionnels  
du domicile :

**Les limites du domicile :  
Travailler ensemble  
dans le respect de l'autonomie  
et des ressources de chacun.**

**Confrontés à**

- Des difficultés financières
- Un environnement familial et/ou amical ne permettant pas ou plus d'assurer une qualité d'organisation et de suivi de la vie au domicile
- Une perte d'autonomie, à la survenue de maladies cognitives
- Un manque de services et de professionnels sur certains territoires
- Une trop grande dépendance physique

**Vivre à domicile est-il encore possible ?**

**Une formation co-créeée par nos trois associations qui a pour objectifs de :**

- ✓ Réfléchir aux limites du domicile et aux difficultés vécues lors de l'accompagnement des aînés ;
- ✓ Outiller les aînés, leurs aidants-proches et les professionnels dans la prise de décision ;
- ✓ Collaborer en réseau dans le respect des limites et ressources de chacun ;
- ✓ Veiller à la qualité de vie des aînés.

Présenté dans le cadre des Journées Interdisciplinaires Prévention de l'États des Saines de l'Ink - 23 et 24 août - A 111 111111, Université de la Haute Normandie

**GEFERS**

RESPECT SENIORS  
UNION DÉPARTEMENTALE DES AÏÉS DE LA SEINE  
04 69 30 530  
www.respect-seniors.org

aidants proches

senoak

Une intervention en Plénière intitulée : *“Je ne sais plus pourquoi je suis ici, mais je sais que je l’ai décidé : pour une clinique de l’accompagnement des refus et de la réappropriation des choix en maison de repos”* a également été donnée en collaboration avec Gilles Squelard (Psychologue - Groupe santé CHC). Cette communication, fruit des collaborations entre Respect Seniors et le réseau seniors du CHC, visait, par le biais de récits de vie comme autant de témoignages d’entrées contraintes et subies en maison de repos, à mettre en lumière l’importance de l’accueil et des suivis de ces “refus d’être là”.

## 24èmes JIFESS Montpellier

À l’occasion des 15 ans du GEFERS, une intervention en plénière a été menée sur le thème *“Repenser ce qui humanise nos pratiques de soins : Vers un horizon éthiquement désirable”*. Cette collaboration entre Stéphane Adam (chercheur à l’Unité de Neuropsychologie (Département des Sciences Cognitives, Université de Liège)) et Respect Seniors a mis en lumière l’importance du dialogue entre le terrain et la recherche pour développer des pratiques de soins plus humaines.

Lors d'une séance parallèle, une autre thématique a été abordée par Respect Seniors "*Vivre en milieu institutionnel ne va pas de soi*". Cette intervention, réalisée en collaboration avec l'ASBL SENRJ, a mis en lumière le travail mené conjointement dans les maisons de repos pour favoriser la cohabitation des résidents grâce à l'outil Yuugi Ki.

## **7<sup>ème</sup> Réiactis – Montréal : Réseau d'Études International sur l'Âge, la Citoyenneté et l'Intégration Socio-économique**

Les journées ont été organisées par l'Université de Montréal en partenariat avec l'Université Laval, l'Université de Sherbrooke, l'Université de Moncton, la Chaire internationale Société Inclusive et avancée en AGE<sup>19</sup> de l'Université de Lorraine, et le CCEG|CCTT du Cégep Drummond. Ce colloque international a permis de promouvoir la recherche sur le vieillissement et de favoriser un dialogue ouvert entre les espaces francophones et anglophones, ainsi qu'avec d'autres aires culturelles, notamment hispanophones.

C'est dans un contexte de partenariat que Respect Seniors a été sollicité pour participer au 7<sup>ème</sup> colloque REIACTIS<sup>20</sup> à Montréal. L'objectif était de co-organiser le pré-colloque et également d'intervenir dans le cadre du symposium intitulé "*L'inclusion des personnes âgées et d'autres parties prenantes afin de contrer la maltraitance en milieux de vie collectifs*". Celui-ci était dédié à la maltraitance envers les aînés et portait plus précisément sur les initiatives de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées et les adultes en situation de vulnérabilité au Québec, avec un regard croisé avec la Wallonie. L'accent a été mis sur le travail policier et les approches interprofessionnelles et intersectorielles de lutte contre la maltraitance et la promotion de la bientraitance.

En séance parallèle une présentation a eu lieu intitulée "*La méthode VRAI (Valeurs - Respect - Accompagnement - Institution) : des représentations à la mise en œuvre des valeurs institutionnelles pour prévenir la maltraitance et promouvoir la bientraitance dans les maisons de repos en Wallonie*".

Lors d'une autre intervention, Respect Seniors a tenu une communication : "*Implication des notions d'âgisme et de vulnérabilité dans l'apparition de la maltraitance envers les aînés : analyses de situations issues du terrain belge*".

## **27<sup>èmes</sup> journées d'automne - SBBG palais des congrès Liège**

Les 27<sup>èmes</sup> Journées d'Automne, organisées par la Société Belge de Gérontologie et de Gériatrie<sup>21</sup>, étaient marquées par la proposition d'un programme traitant de nombreux aspects psychologiques liés à l'accompagnement des aînés mais également de leurs aidants.

---

19 SIAGE

20 Réseau d'Études International sur l'Âge, la Citoyenneté et l'Intégration Socio-économique

21 SBBG

Respect Seniors y intervenait en plénière en collaboration avec Gilles Squelard (Psychologue - Groupe santé CHC) : « *Pour une clinique de l'accompagnement des refus et de la réappropriation des choix en maison de repos : comment soutenir la création du projet de vie individuel* ».

## **Journée pour l'Institut Régional de Travail Social (IRTS) des Hauts de France.**

Une journée de formation à destination des formateurs d'Accompagnants Éducatifs et Sociaux<sup>22</sup> a été donnée par Respect Seniors. Les AES accompagnent au quotidien des personnes touchées par un manque d'autonomie ou en situation de handicap. L'objectif étant de susciter des échanges de pratiques et de faire découvrir des innovations sociales belges centrées sur le vieillissement et le développement du pouvoir d'agir.

## **Soutien au mémorandum "Appel à un engagement intergénérationnel - Pistes d'actions pour construire un avenir intergénérationnel".**

Grâce à la participation des membres du Réseau de l'Intergénération en Belgique Francophone<sup>23</sup> dont Respect Seniors fait partie, un mémorandum soutenu par Entr'âges a pu être réalisé. Il reprend une série de recommandations pour lutter contre l'âgisme notamment et constitue un appel à une perspective davantage intergénérationnelle.

Ce mémorandum est disponible internet : [www.entrages.be/wp/le-memorandum-du-ribf/](http://www.entrages.be/wp/le-memorandum-du-ribf/)

## **Intégration de la commission Subrégionale de l'AVIQ**

Dans la Mission 4 de l'AViQ est stipulé : « *Proposer les moyens à mettre en œuvre pour promouvoir une politique active dans leur ressort, notamment en dressant un plan de coordination et d'intervention des services en faveur des personnes handicapées* ».

Les objectifs de cette commission subrégionale sont d'élargir les commissions à d'autres partenaires ainsi que le développement de formations. C'est dans ce cadre que Respect Seniors a intégré un groupe de travail régional visant davantage de transversalité.

## **Réalisation d'une Capsule vidéo Digital Learning pour la SSMG**

Respect Seniors a été sollicité par la Société Scientifique de Médecine Générale<sup>24</sup> pour intervenir dans une capsule vidéo intitulée "*Comment donner la parole aux personnes âgées – conseils aux Médecins généralistes – Qu'est ce qui en pratique contribue à faciliter le dialogue, l'évocation des objectifs de vie ?*".

---

22 AES

23 RIBF

24 SSMG

Il s'agit de la mise en évidence du soutien que Respect Seniors peut prodiguer aux médecins traitants pour leurs patients du domicile mais également de la mise en avant de la pratique groupes ressources thématiques pour les résidents des maisons de repos et maison de repos et de soins.

### **Diverses rencontres avec Marie Beaulieu (Chaire de Maltraitance Québec) sur la Bienveillance et la consolidation de l'expertise de Respect Seniors.**

Respect Seniors, étant une initiative unique en Europe, souhaite valoriser et faire connaître son expertise. Dès lors, un accompagnement a été confié à Marie Beaulieu, Ph.D., consultante en gérontologie sociale, pour clarifier l'expertise de l'association et soutenir l'équipe dans ses pratiques. Un questionnaire a été élaboré pour recueillir les perceptions des salariés, permettant d'identifier les forces et les défis à relever. L'analyse des réponses a abouti à un document synthétisant l'expertise de Respect Seniors et soulignant les aspects à améliorer. Une présentation des résultats a eu lieu en octobre, suivie de discussions en groupe de travail en novembre. Ces échanges ont permis d'affiner la réflexion et de formaliser un texte final partagé avec l'ensemble des salariés. Par ailleurs, l'accompagnement s'est poursuivi sur la bienveillance avec l'introduction du cadre de référence québécois et des discussions approfondies sur son application. Il a été mis en évidence que de nombreuses actions de Respect Seniors s'inscrivent déjà dans cette approche, renforçant ainsi la nécessité d'une valorisation et d'une structuration de ces pratiques. Enfin, des pistes de travail ont été dégagées, incluant la lutte contre l'âgisme, les approches intergénérationnelles, l'évaluation des actions et le renforcement du travail en réseau. Cette démarche participative a confirmé la volonté de Respect Seniors d'être une organisation apprenante et proactive dans l'amélioration continue de ses pratiques.

### **Une perspective de travailler sur un projet Interreg (Programme Interrégional)**

Les projets interreg sont des projets de coopération entre différents partenaires d'Etats membres de l'Union européenne. Respect Seniors, l'ASBL Senrj et Droits du patient se sont réunis à plusieurs reprises dans l'idée de présenter un projet dans le cadre de collaborations Interreg. A ce stade de l'avancement du projet, nous avons pu tisser des liens intéressants avec les services ci-dessus mais également s'ouvrir à d'autres réseaux en dehors de la Belgique.



## Plateforme sur la thématique de l'intergénérationnel

*“Diffuser une culture de l'intergénérationnel en maison de repos ? Oui mais avec les aînés ! La parole des résidents au centre pour des projets de bon sens”* : voici le thème de la plateforme qui s'est tenue à l'occasion de la semaine intergénérationnelle (Entr'âges ASBL). Le responsable de l'Upsysen ULG et co-fondateur de la spin-off Lyage ainsi que la directrice de la résidence « *les Lauriers* » CHU UCL) ont permis entre autres de croiser les apports de la recherche avec les initiatives du terrain. L'occasion également pour Respect Seniors de présenter une action essentielle de l'ASBL, à savoir les groupes ressources thématiques à l'attention des résidents en maisons de repos.

## Mise en route d'un groupe de travail autour de la conception d'outils

L'existence d'outils tels que l'isolentomètre et le violentomètre en EHPAD<sup>25</sup>, utilisés dans d'autres pays, a inspiré Respect Seniors à initier un groupe de travail en collaboration avec divers acteurs engagés dans la lutte contre l'âgisme, la maltraitance et les discriminations. L'objectif : concevoir des outils adaptés aux préoccupations du secteur.

Ce groupe de travail, rassemblant des représentants d'Écoute Seniors, de l'ASBL Droits Devant, de Liages et d'Entr'âges, s'est réuni fin 2024 afin d'élaborer des supports pratiques permettant d'identifier et d'analyser les comportements préoccupants, tant pour les aînés que pour les professionnels.

## Deux rencontres avec la ligne d'aide canadienne dédiée à la maltraitance des aînés

L'ASBL Respect Seniors a eu l'opportunité de rencontrer en visioconférence l'équipe du service LAMAA (Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés - Anciennement Ligne Aide Abus Aînés). Nous partageons une mission commune : offrir une permanence téléphonique aux personnes concernées par cette problématique. Toutefois, nos approches d'accompagnement sont différentes, ce qui rend ces échanges particulièrement enrichissants.



Ces rencontres, initiées par Marie Beaulieu, Ph.D., consultante en gérontologie sociale, ont permis de mieux comprendre nos pratiques respectives et de partager nos réflexions et questionnements. La première rencontre a été consacrée à la présentation de nos services respectifs afin d'identifier les points de convergence et de distinction dans nos façons d'intervenir. La deuxième rencontre s'est centrée sur la thématique de la vulnérabilité.

---

<sup>25</sup> Etablissement d'Hébergement pour personnes âgées dépendantes

Ces moments de partage ont renforcé les liens entre nos organisations et nourri notre réflexion sur les défis communs liés à l'écoute et à l'accompagnement des aînés confrontés à des situations de maltraitance.

## Articles

Respect Seniors est régulièrement sollicité pour participer à des revues scientifiques et professionnelles ainsi qu'à des dossiers thématiques à destination d'un plus grand public.

Cette année encore plusieurs publications ont ainsi pu voir le jour dont nous reprenons une synthèse ci-dessous.

### ***En Marche. Journal des Mutualités Chrétiennes Dossier Mars 2024 : Le "travail de vieillir"***

N'en déplaise à certains, vieillir fait encore partie de la vie ! Avec ce dossier, En Marche veut rappeler l'importance d'exprimer autour de soi, tant qu'on le peut encore, ce que l'on souhaite pour sa vieillesse. Pour rester metteur en scène, jusqu'au bout, du dernier acte de son existence.

En Belgique, 32,5 % de la population aura plus de 60 ans d'ici 2050. Avec l'allongement de l'espérance de vie, ce qu'on appelle la "fin de vie" dure de plus en plus longtemps et va concerner de plus en plus de monde. "Les gens associent bien trop vite la vieillesse à la mort, qui reste un tabou sociétal. Or, ce n'est pas parce qu'on ne parle pas de la fin de vie qu'on ne va pas mourir !",

L'article traite de l'importance de l'autodétermination dans le processus de vieillissement et en fin de vie. Il analyse les impacts psychosociaux du manque de communication autour de la mort, en soulignant le risque de conflits familiaux, de maltraitance et de perte d'autonomie décisionnelle. Divers outils développés par des acteurs du secteur associatif, tels que le "Carnet de vie" et le jeu "Mes souhaits de vie", sont présentés comme moyens de favoriser l'expression des préférences personnelles et d'encourager le dialogue intergénérationnel. Le dossier interroge également les représentations sociales de la vieillesse, souvent marquées par l'âgisme et une vision paternaliste. Il plaide pour une approche plus inclusive et respectueuse des droits des aînés, soutenue par des dispositifs d'accompagnement juridique, social et médical.

Dans un contexte de transition démographique, l'article invite à reconsidérer la vieillesse comme une phase de vie à part entière, exigeant reconnaissance, préparation et soutien.

- *C'est pour ton bien !*

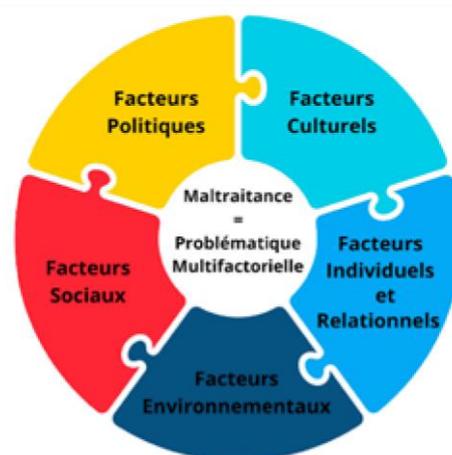
Chez Respect Seniors, on connaît ces histoires malheureuses où, sous couvert de bienveillance envers la personne vieillissante, l'entourage ou le corps médical va l'infantiliser à outrance. "Cette infantilisation ne prend pas en compte la présomption de compétence de la personne.

La maltraitance peut s'exprimer physiquement bien sûr, mais elle prend souvent d'autres visages : sous prétexte de son âge, la famille interdit à la personne de sortir ou de vivre chez soi, de conduire, de gérer ses finances ou même d'aller voter... Alors qu'elle est entièrement en droit et encore en capacité de poser ses choix."

Simone de Beauvoir donnait une définition simple de la vieillesse : "Quand vivre ne va plus de soi". Ce "travail de vieillir", qui implique d'accepter la lente érosion du corps et de l'esprit, est intemporel. Mais il existe désormais des outils qui permettent d'engager plus sereinement cette dernière étape de la vie, durant laquelle des souhaits, des projets et des envies bien concrets peuvent cohabiter avec des considérations plus philosophiques.

- *Observatoire : Article paru dans le cadre du Congrès de Médecine Générale de l'UCL en novembre 2024. Maltraitance des aînés : comment la prévenir, l'identifier et l'accompagner ?*

L'article traite de la maltraitance des aînés en tant que phénomène multifactoriel, inscrit dans des dynamiques relationnelles complexes et influencé par des facteurs individuels, sociaux, culturels et institutionnels. Il identifie les principales formes de maltraitance – physique, psychologique, financière, civique et par négligence – et souligne leur fréquente invisibilisation. L'analyse met en évidence l'insuffisance de dispositifs structurels intégrés entre les secteurs de la justice, de la santé et du social en Belgique. Le rôle des dispositifs spécialisés, tels que Respect Seniors et Écoute Seniors, est examiné à travers une approche centrée sur l'écoute active et l'accompagnement psychosocial. L'article insiste sur la nécessité de promouvoir la bientraitance comme démarche réflexive et éthique, fondée sur le respect de l'autonomie décisionnelle des personnes âgées. L'âgisme y est conceptualisé comme un facteur aggravant de maltraitance, limitant l'expression des droits et des choix individuels. L'auteure appelle à renforcer la formation des professionnels et à développer des outils d'aide à la décision face aux dilemmes éthiques rencontrés dans les pratiques de terrain.



Les victimes de maltraitance peuvent être réticentes à dénoncer une situation de maltraitance par crainte de trahir une relation de confiance, par crainte de représailles ou par méconnaissance des possibilités d'accompagnement qui existent. La sous-détection et la gestion sous optimale des situations de maltraitance des personnes âgées résultent souvent d'une intrication complexe de facteurs de risque pouvant relever de différents secteurs (les services de santé, l'aide sociale, la police et la justice).

Du simple geste inadapté au harcèlement psychologique, les personnes âgées sont nombreuses à être victimes de maltraitance. Des situations souvent passées sous silence, qui peuvent avoir des conséquences dramatiques. Il est difficile de déterminer un profil-type de personne âgée maltraitée car le sujet est tabou et de nombreux cas sont passés sous silence.

Dans les exemples régulièrement rencontrés et qui implique un médecin, citons l'annonce d'un diagnostic ou la divulgation d'infos médicales à un aidant-proche plutôt qu'à l'ainé lui-même, l'utilisation d'un langage infantilisant ou au contraire trop médical, la signature de certificats médicaux permettant à un aîné de ne pas se rendre au bureau de vote, sans forcément questionner les capacités de discernement pour ce type de décision, des phrases du type « vous ne pouvez plus rentrer à domicile », etc. Autant de questions qui concernent le droit au risque et le maintien de l'autonomie.

Quelle éthique  
pour un juste  
accompagnement ?

INCLUSION,  
EXCLUSION  
ET VULNÉRABILITÉS  
Dans les établissements  
de soins et médico-sociaux

● *Perspectives Soignantes : Inclusion, exclusion et vulnérabilités Dans les établissements de soins et médico-sociaux* Coordonné par Walter Hesbeen



Coordonné par  
Walter Hesbeen

*Seli Arslan*

Que ce soit en établissement de soins ou médico-social, ou encore à domicile, les professionnels de la santé et du social rencontrent au quotidien des personnes fragiles, vulnérables. Quels regards portons-nous sur les limitations de toutes sortes qui peuvent toucher chacun d'entre nous, jouant sur le sentiment d'exister, d'être pris en compte en son humanité et sa singularité ?

Quel "juste accompagnement" est-il possible de proposer en vue d'éviter l'exclusion de celles et ceux qui vivent ces situations ? La place occupée par l'ensemble des personnes vulnérables dans la société tout comme dans les institutions d'accueil et de soins suscite ainsi des interrogations éthiques, de santé publique et sociétales.

Les thèmes de l'inclusion et de l'exclusion étant à la fois complexes et intriqués, les auteurs visent à apporter des repères éthiques pour soutenir la réflexion individuelle et collective des professionnels.

Ils partagent ainsi des initiatives et des projets concrets qui concernent tant la pratique quotidienne des soins ou de l'accompagnement que la formation aux différents métiers sanitaires et sociaux. Ils abordent les diverses sources de vulnérabilité et d'exclusion, qu'il s'agisse de la vie avec un handicap, une déficience physique ou psychique, avec une maladie rare ou chronique, de la vie au grand âge, de la fin de vie, de la vie dans des conditions de précarité, etc.

Tenant compte des contraintes et des caractéristiques actuelles des institutions tout comme des efforts nécessaires en vue de favoriser l'inclusion, ce livre vise à identifier les justes manières de prendre soin des personnes dans le profond souci de leur dignité et dans la sincérité de la relation qui se noue.

Respect Seniors a apporté sa contribution à cet ouvrage avec un article intitulé : L'accompagnement de personnes âgées vulnérables – pour une démarche éthique inclusive.

- Maltraitance envers les aînés et inégalités de genre » TEXTE D'ANALYSE N°18/2024 PUBLICATION SUR LE SITE WEB : AUTOMNE 2024. Université des femmes.

L'article repris dans la revue de l'Université des femmes traite de la maltraitance envers les personnes âgées en analysant les interactions entre vulnérabilité liée à l'âge et inégalités de genre. À partir de cas cliniques, il démontre que les femmes âgées sont exposées de manière disproportionnée à des violences conjugales, sexuelles et psychologiques, souvent occultées par des représentations sociales âgistes et sexistes. L'auteure distingue la fragilité, inhérente à l'individu, de la vulnérabilité, façonnée par des facteurs contextuels, socio-économiques et relationnels. Le texte plaide pour une lecture intersectionnelle de la maltraitance, prenant en compte l'âge, le sexe, le parcours de vie et la dépendance. Trois axes d'intervention sont proposés : une approche équitable de l'aide fondée sur l'évaluation fine des risques, une prise en charge éthique articulant protection et respect de l'autonomie, et un ancrage juridique rappelant la gravité des faits. L'analyse interroge les tensions entre bienveillance et sécurité, entre accompagnement et libre arbitre. L'article appelle à renforcer les compétences des professionnel·le·s et les dispositifs de prévention. Il propose ainsi un cadre d'action intégratif pour une meilleure reconnaissance et prise en charge des situations de maltraitance générée chez les aînés.

- Constellations :

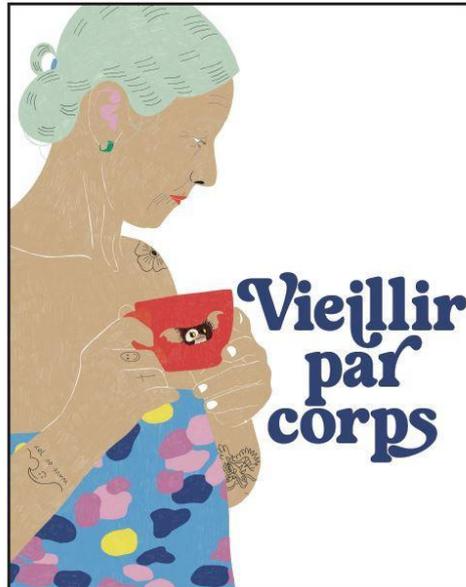
Ce numéro traite de l'expérience corporelle du vieillissement, envisagée comme objet d'analyse pluridisciplinaire. En mobilisant les apports croisés de la sociologie, de l'anthropologie, de la psychologie, de la gérontologie et des sciences de la santé, *Constellations* explore la manière dont les personnes âgées perçoivent, vivent et donnent sens aux transformations de leur corps.

L'ouvrage s'articule autour de trois axes – éprouver, représenter, se réapproprié et analyser les effets différenciés du vieillissement selon le genre, la classe sociale ou encore l'environnement institutionnel.

# Constellations

SEPTEMBRE 2024

Numéro 2



Deuxième numéro d'une revue d'éducation permanente Constellations. Sur plus d'une centaine de pages, il est exploré l'une des grandes facettes de cette expérience vécue dans l'intime, tout à fait ordinaire et, en même temps, irréductiblement plurielle : vieillir par corps.

Où l'on interroge le regard porté sur la vulnérabilité des personnes âgées, Respect Seniors a pu apporter sa contribution en montrant les conséquences effectives des discours, représentations et pratiques âgistes, qui s'immiscent dans l'acte du soin et éprouvent le cœur et le corps. À travers une présentation du service d'accompagnement, l'article expose quelques situations concrètes auxquelles sont confrontés les travailleurs psychosociaux de Respect Seniors : au sein du foyer familial comme d'une chambre en maison de repos, la maltraitance surgit dans un quotidien où les aidants et les professionnels, souvent en souffrance, sont mis sous tension. Où sont les limites de l'acceptable ? Où situer la frontière entre bienveillance et maltraitance ? Ce chapitre vient interroger le regard que tout un chacun pourra porter sur la vulnérabilité des personnes âgées.

- Parution des actes du colloque : Par-dessus l'épaule des stagiaires

# ACTES DU COLLOQUE

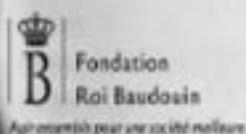
*International et multidisciplinaire*

Les 9 et 10 février 2023 à Louvain-la-Neuve

## Par-dessus les épaules des stagiaires

*Regards sur la profession infirmière et  
les enjeux sociétaux révélés par une crise sanitaire*

**Christine Grard, Channel Baquet et Erica Lynca Mugisha**



## **AXE PROVINCIAL**

### **Actualité des antennes**

Chaque antenne a ses spécificités compte tenu du territoire couvert et des publics rencontrés et développe des projets avec les partenaires clés de sa province.

Ainsi des actions variées sont proposées tant au professionnels qu'au tout public via les différentes actions de sensibilisation possibles. Ces initiatives ne se limitent pas à la sensibilisation : elles jouent également un rôle clé dans la création et la consolidation du travail de réseau. En facilitant les échanges avec les professionnels du terrain, elles renforcent les collaborations et participent à une meilleure coordination des actions de prévention et d'accompagnement.

#### **Antenne du Brabant Wallon**

L'antenne a privilégié une approche en réseau dans le déploiement de ses activités en multipliant les rencontres avec un réseau toujours plus grand et co organisant de nombreux événements avec ses partenaires.

#### **Les semaines thématiques et les partenariats au centre des actions de l'antenne :**

- **La semaine de l'intergénérationnel** au mois d'avril a permis de proposer, à Nivelles, une activité ludique aux citoyens de tous âges autour de jeux en collaboration avec les mutualités chrétiennes et Entr'âges rassemblant près de soixante-cinq personnes.

La collaboration avec Entr'âges se poursuit et Respect Seniors a intégré RIBF (Réseau de l'Intergénération en Belgique Francophone) qui est un réseau d'institutions œuvrant à la création de liens intergénérationnels dans un esprit de solidarité et de réciprocité entre les générations.

Actifs sur l'ensemble du territoire francophone, les membres de ce réseau défendent une vision où chaque personne, quel que soit son âge, a une place et un rôle essentiel dans notre société. Leurs activités contribuent à un « *Mieux vivre ensemble* » en (re)créant des liens entre tous les âges et en luttant contre les préjugés et les stéréotypes liés à l'âge. Leurs pratiques singulières touchent à tous les domaines de la vie (l'habitat, la culture, la santé, la mobilité, l'emploi...) et peuvent également être pensées au niveau social, territorial, culturel ou encore politique.



Dans une optique ludique, l'antenne a proposé, dans le cadre de la semaine intergénérationnelle, une activité à la maison de repos Saint-James à La Hulpe grâce à l'équipe de Babelbike qui permet de promener des personnes à mobilité réduite.

Un atelier intergénérationnel ludique autour de jeux de société a également été proposé aux participants en attente de leur balade.



- **La semaine des aidants proches** a été l'occasion de créer un pont entre le monde des maisons de repos et celui du domicile en proposant, au sein du « Colvert » (maison de repos située à Chaumont-Gistoux), une présentation de différents services d'aide à domicile, de santé mentale, des mutualités, d'Eclair'Âges, de Pallium et, bien entendu, des aidants proches. Cette journée a fait l'objet d'un reportage sur la télévision locale TV COM.



- **La Semaine mortelle** qui se tient chaque année début novembre par le Centre d'Action Laïque a permis d'organiser un événement qui a rassemblé plusieurs services pour discuter de la fin de vie à domicile et de ses possibles. Les situations où la parole de l'aîné n'est pas toujours entendue ou respectée ont ainsi pu être évoquées et discutées. Deux rencontres ont eu lieu la semaine du 2 au 9 novembre rassemblant différents acteurs du Brabant Wallon qui travaillent régulièrement en réseau sur les situations à domicile : ECOSSAD (Espace de Concertation pour la Coordination des Soins et Services à Domicile) et les différents services de coordination, la Mutualité Chrétienne, la CSD et Pallium.



- **Des conférences sur les déclarations anticipées** en collaboration avec Eclair'âges, Pallium, la Mutualité Chrétienne et le Centre d'Action Laïque ont permis de sensibiliser plus de quatre cent trente personnes à Wavre, Braine-l'Alleud, Hamme Mille, Ottignies, Louvain La Neuve, Nivelles et Perwez sur l'importance de connaître et rédiger des déclarations anticipées.

Ces conférences, où l'outil « *Question&Moi* » était présenté, permettaient de s'interroger et de se projeter sur les éventuelles décisions à prendre en cas de maladie, posaient les questions liées aux choix de fin de vie, aux droits du patient ou encore à l'intérêt de rédiger ses volontés en matière de gestion financière. Un PSPA (Projet de Soins Personnalisé et Anticipé) est distribué à chaque participant. Le PSPA a été créé et développé par Pallium.

Cet outil est un des supports qui permet à chacun, s'il le souhaite, d'exprimer des déclarations. Il favorise donc l'autonomie de chaque individu à prendre des décisions concernant sa propre fin de vie. Compléter des déclarations anticipées permet de réfléchir à l'avance sur les souhaits pour plus tard en vue d'être une personne libre jusqu'au bout et à tout âge. La démarche contribue au mieux-être des personnes en perte d'autonomie et en fin de vie, au mieux-être des proches et des soignants.



Une intervenante d'Eclair'âges développe l'ensemble des déclarations permettant ainsi au public de se les approprier et de commencer à penser à rédiger ses choix en matière financière ou encore de fin de vie.

## Des représentations de théâtre action pour toutes les générations :



- Une représentation de la pièce de théâtre à Beauvechain, au mois de décembre, a rassemblé près de 60 personnes.
- Les futurs assistants sociaux de l'Institut Cardijn, Ecole supérieure de Formation sociale, ont été sensibilisés à la maltraitance grâce à la pièce de théâtre qui leur a été proposée à deux reprises totalisant ainsi près de 165 étudiants.

### Tenue de stands:

L'antenne a participé à de nombreux stands consacrés aux aînés, à leur bien-être ainsi qu'aux aidants proches à Jodoigne, Tubize, Braine l'Alleud et Nivelles, sensibilisant ainsi près de six cent personnes.

### "Camionnette Solidaire":

Pour aller à la rencontre des aînés, un projet intitulé « Camionnette Solidaire » s'est poursuivi à Braine-l'Alleud à l'initiative de professionnels de différents secteurs. Ils étaient partis du constat que de nombreuses personnes isolées méconnaissent souvent les services qui leurs sont accessibles ou n'y ont pas recours.

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.

Afin d'aller à la rencontre des personnes fragilisées et isolées dans leur quartier, durant une demi-journée toutes les trois semaines, ils s'installent dans un lieu stratégique du quartier. Sont alors présents des intervenants psychosociaux, juridiques et de la santé, du quartier et au-delà.

Ils accueillent et invitent les habitants à participer à différentes activités, permettant ainsi la rencontre entre habitants et professionnels mais également entre aidants proches et professionnels. Ces rencontres ont permis aux personnes isolées de sortir de chez elles et de les orienter vers des professionnels, des associations, groupes et services qui peuvent les aider à sortir de leur isolement ou chercher des solutions à leurs difficultés. Ce projet permet à Respect Seniors d'être mieux connu de ce public isolé et facilite les contacts avec le réseau professionnel.

### **Conférences spécifiques à certaines thématiques en lien avec la maltraitance :**

- L'antenne a pu animer une conférence sur les « *Violences Intrafamiliales* » à Jodoigne à l'initiative du CCCA qui a rassemblé près de 50 personnes en novembre.
- Une conférence à l'initiative d'Eneo (mouvement social des aînés), regroupant une cinquantaine de participants et consacrée au rôle et à la place des grands-parents, a été l'occasion de proposer un questionnement sur les enjeux d'un manque de respect éventuel entre parents, enfants, grands-parents et une réflexion sur les droits de chacun en la matière.

### **Conférence-débat : « Quelle est la place des grands-parents aujourd'hui ? »**

#### **Devenir ou être grand-parent ne laisse personne indifférent.**

Cet événement de la vie des aînés intervient à un moment charnière de leur vie, quand ils ne sont plus tout à fait jeunes mais pas encore vieux...

Si beaucoup sont habités par une joie immense, des interrogations peuvent subsister : vais-je ou suis-je trop sollicité ? Comment trouver la juste distance avec mes enfants et petits-enfants pour que chacun trouve sa place ?

Face aux évolutions de fond de la société, dans un contexte de séparations des couples plus fréquentes, de familles recomposées, d'un manque de place dans les crèches, de la modification du calendrier scolaire... les grands-parents d'aujourd'hui ne peuvent pas se contenter de reproduire un modèle, mais sont invités à le réinventer.

Sans compter que, de nos jours, les seniors sont en meilleure santé et ont une vie bien remplie d'activités en tous genres. Et s'ils sont ravis d'être grands-parents, il n'est pas toujours simple pour eux de faire un choix entre leurs activités et s'occuper de leurs petits-enfants, sans ressentir parfois une certaine culpabilité.

# Le respect des aînés, ça concerne la famille aussi !



## Conférence-débat animée par Respect seniors ASBL



**Mardi 12 novembre à 14h**  
**Salle des Rendanges, Boulevard des Rendanges, 2**  
**1370 Jodoigne**

Inscriptions auprès du PCS :  
010/81.59.56 ou 0477/63.63.74  
dominique.evrard@jodoigne.be



Wallonie



Editeur Responsable: Le Collège communal Rue du Château, 13 à 1370 Jodoigne

## Colloque « Vieillesse Hors des Clous » :



L'antenne a organisé avec ses partenaires, issus tant de la Province que de l'AViQ et des secteurs du domicile, un colloque au mois de décembre.

Cette journée a été dédiée aux réflexions autour de l'accompagnement des personnes vieillissant en dehors des parcours traditionnels, en raison d'une situation de handicap, de problèmes de santé mentale ou encore de maladies chroniques.

En ce sens, le vieillissement de la population représente un enjeu crucial pour notre société.

Cette problématique s'avère encore plus pressante lorsque le vieillissement est accompagné de difficultés spécifiques, impactant tant les familles que les structures et le personnel soignant.

Le groupe d'organisateur, composé de partenaires issus de divers horizons, partage un constat : les structures et services actuels manquent d'outils adéquats pour accompagner les personnes âgées dont le parcours ne suit pas les itinéraires traditionnels, suite à des situations de handicap, des problèmes de santé mentale ou des maladies chroniques. C'est pourquoi des professionnels des secteurs du handicap, de la santé mentale, des soins à domicile et des maladies chroniques se sont regroupés pour organiser une journée de sensibilisation et d'échanges autour de cette question.

### Les objectifs de cette rencontre:

- Accroître la visibilité des défis liés au vieillissement en dehors des parcours classiques, en s'appuyant notamment sur une enquête locale ;
- Découvrir et s'inspirer d'initiatives existantes ;

- Favoriser les échanges intersectoriels afin de mieux cerner les besoins spécifiques de chaque domaine ;
- Identifier des actions concrètes et formuler des recommandations.

La journée a rencontré un franc succès, preuve que l'intérêt pour le secteur était au rendez-vous puisque près de 120 professionnels étaient présents.



**A la rencontre des aînés parce que... jouer ça n'a pas d'âge et puis ça relie et ça évite de se maltraiter !**



Le vivre ensemble en institution suppose une connaissance et une reconnaissance réciproque de l'autre. Soucieux de s'intéresser aux enjeux de cette cohabitation et de ses liens à créer, entretenir ou raviver, Respect Seniors s'est allié à l'équipe créatrice du jeu Yuugi pour diffuser celui-ci en institution et surtout pour jouer avec les aînés.

Plusieurs maisons de repos ont collaboré avec l'antenne et ouvert leurs portes pour rencontrer près de cent trente-neuf aînés lors de neuf animations (ou co-animations avec un intervenant de l'équipe de Yuugi) et les faire se rencontrer.

L'antenne a animé des ateliers à la Résidence du Parc à Nivelles, Saint-James à la Hulpe, Le Colvert à Ceroux -Mousty, au sein de la Grange des Champs à Braine-l'Alleud, au Chenoy à Ottignies, à la Résidence de l'Orne à Mont Saint-Guibert et au Point du jour à Wavre.



Un ciné-débat a rassemblé près de 25 participants à Villers-La-Ville au mois de juin.



### **Première Plate-forme Respect-Vieillessement :**

Que ce soit à domicile ou en institution, les professionnels issus de divers secteurs (aides et soins à domicile, maisons médicales, médecins traitant, services dédiés aux aînés, institutions publiques et privées, santé mentale, police, SAPV, SAV, administrateurs de biens ou de la personne, médiateurs, etc.), n'ont pas toujours l'occasion de se rencontrer sur le terrain et méconnaissent souvent le rôle des uns et des autres.

Il a donc semblé essentiel de créer un espace d'échange et de réflexion spécifique au Brabant Wallon, fondé sur les réalités de terrain.

Cet espace a pour vocation de mettre en lumière et de mieux comprendre les enjeux juridiques, éthiques et psychosociaux auxquels sont confrontés les professionnels en contact avec les aînés ou susceptibles de se retrouver face à des questions de bienveillance et de respect de leur volonté.

C'est pourquoi l'ASBL Respect Seniors, le service Égalité des Chances de la Province du Brabant Wallon, en collaboration avec l'AVIQ et le CPLS ont pris l'initiative de coconstruire la plateforme "*Respect vieillissement*".

La plateforme s'est réunie pour la première fois le 30 septembre 2024 et a bénéficié d'un partenariat spécifique avec le ministère public, elle a réuni près de 80 professionnels issus essentiellement du domicile.

La matinée s'est déroulée en 4 temps :

- **présentation du cadre législatif** par Julie Buisseret, substitut du procureur du roi, à partir de situations de terrain ;
- **aperçu des ressources existantes** pour soutenir les professionnels ;
- **mise en lumière des différentes formes de maltraitance** envers les personnes âgées ;
- **recueil des attentes et besoins** des participants en matière de respect des droits des aînés.

#### **Focus sur la formation des professionnels de terrain et sur les futurs professionnels :**

- La formation des futurs professionnels reste au cœur de la volonté de Respect Seniors tant en ce qui concerne les futurs infirmiers que les futurs assistants sociaux. Ainsi, sur le site de l'UCL (Université catholique de Louvain) et sur celui de Woluwe - Saint -Lambert, l'antenne a formé près de 260 étudiants infirmiers de première année avant qu'ils ne partent en stage en maison de Repos tout en restant disponible pour discuter d'éventuelles situations qui se présenteraient pendant leurs stages. L'antenne envisage déjà pour 2025 d'assurer une analyse systématique de leur vécu professionnel en collaboration avec l'école.
- Les formations auprès des étudiants en santé publique de l'UCL (Université catholique de Louvain), des étudiants en gérontologie sociale de l'UCL se poursuivent ainsi que celles auprès des étudiants en logopédie de l'ULB (Université Libre de Bruxelles).
- L'antenne a travaillé les enjeux des maltraitance ordinaires avec un groupe d'une dizaine d'aides-soignantes en maison de repos au Colvert à Cérroux-Mousty.
- Des formations à destination des coordinations de soins ont commencé en 2024 au mois de novembre et se poursuivront en 2025. En effet, l'ambition est de former les 5 services de coordination et leurs aides ménagères et assistants sociaux respectifs qui desservent le Brabant Wallon : ASBL COSEDI (centre de coordination de soins et de services à domicile), VAD (Vivre à domicile), C.A.Do. (Coordination d'Aide à Domicile), CSD (Centrale de services à domicile), ADMR (Aide à Domicile en Milieu Rural).
- Les formations au sein des maisons de repos se poursuivent. Cette année plusieurs modules ont eu lieu au sein de la maison de repos du Privilège à Ittre, permettant de former l'ensemble du personnel.

## **Formations suivies par les intervenants de l'antenne du Brabant Wallon et participation aux plates formes / réunions de concertation du réseau :**

En tant que membre du RIBF (Réseau de l'Intergénérationnel en Belgique Francophone) et soucieux de collaborer avec Entr'âges, service qui se préoccupe des questions d'âgisme, l'antenne a assisté à une journée de présentation du service Droits Devant qui se saisit des questions de droit en lien avec les aînés.

Comme chaque année, l'antenne participe aux journées de concertation du personnel des maisons de repos de Pallium autour des questions de fin de vie et plus spécifiquement de l'importance des rituels pour cette édition 2024.

Plusieurs journées autour de la santé mentale ont également été mises à l'honneur : celle organisée par SamRaVi (Répertoire de ressources en santé mentale pour les personnes âgées) et celle autour des enjeux du grand-âge menée par un psychologue ayant travaillé dans un service de santé mentale et ayant développé des accompagnements spécifiques pour personnes âgées sur le lieu de vie en illustrant les temporalités multiples et variées entre les travailleurs et les habitants des maisons de repos.

## Antenne du Hainaut Occidental

### Marche ADEPS pour la lutte contre la maltraitance des aînés :



Cette année, la marche ADEPS (Administration de l'Éducation physique, du Sport et de la Vie en Plein Air) dans le cadre de la journée mondiale de lutte contre la maltraitance des aînés s'est déroulée le 23 juin sur le territoire du Hainaut Occidental, plus précisément dans la commune d'Antoing. Cet événement a permis à Respect Seniors de collaborer étroitement avec le CCCA ainsi qu'avec les deux maisons de repos de l'entité.

En marge de la marche, une conférence ouverte à tous a été organisée avec le soutien de la commune. Par ailleurs, des ateliers axés sur la thématique du respect ont été animés auprès des résidents des maisons de repos, favorisant ainsi des échanges riches et une sensibilisation adaptée à leurs besoins.

### Participation à la réflexion autour d'un projet intergénérationnel :



Respect Seniors a participé à la conception d'un projet intergénérationnel visant à sensibiliser à la problématique de l'âgisme. Ce projet, développé en collaboration avec une école secondaire (élèves de 5e et 6e année), une maison de repos et Ag'Y sont, avait pour objectif de créer des interactions entre les jeunes et les résidents de la maison de repos.

Cette participation a permis d'engager une réflexion collective et d'initier des pistes pour des collaborations futures dans le domaine de l'intergénérationnel.

### **Sensibilisation spéciale pour le GLEM (Groupement Local d'Évaluation Médicale) :**

Une sensibilisation particulière a été réalisée pour le GLEM (Groupement Local d'Évaluation Médicale) de Mouscron, réunissant des médecins généralistes de la région. Cette intervention avait pour objectif de les informer sur les signes d'alerte de la maltraitance envers les aînés et de les sensibiliser au rôle qu'ils peuvent jouer dans la détection et l'accompagnement des victimes. Cet échange a également renforcé les liens avec les professionnels de la santé, essentiels pour un travail en réseau efficace.

### **Tenues de stands pour aller à la rencontre des aînés :**

Des stands d'information ont été mis en place dans le cadre des missions de Respect Seniors. Ces actions visaient à informer et à mobiliser différents publics autour de la problématique des maltraitances envers les personnes âgées, tout en favorisant les échanges avec les professionnels du terrain.

- **Sensibilisation des publics du domicile** : un stand a été spécialement conçu pour toucher les aidants, les familles et les intervenants travaillant à domicile. L'objectif était de renforcer leur vigilance face aux risques de maltraitance et de promouvoir les ressources disponibles pour les prévenir.
- **Sensibilisation du personnel hospitalier et des publics du domicile** : un second stand organisé dans un contexte hospitalier a permis d'élargir la portée des actions. Il s'adressait simultanément aux soignants, au personnel administratif et aux visiteurs en mettant en lumière les interactions entre les structures de soins et le domicile.

### **Collaboration avec le réseau VIF (Violences Intrafamiliales) borain :**



Grâce à une étroite collaboration avec le réseau VIF Borain, les folders de Respect Seniors ont été mis en avant lors de divers événements de sensibilisation aux violences intrafamiliales. Ces actions ont permis de toucher un large public lors d'activités telles que les stands organisés au CHU (Centre Hospitalier Universitaire) Helora à Mons et à l'hôpital Epicura à Hornu, ainsi que lors des marchés de Saint-Ghislain, Frameries, Boussu et Quaregnon.



### Ciné-débat en partenariat avec le PCS de Dour :



En collaboration avec le PCS de Dour, un ciné-débat a été organisé lors de la semaine de sensibilisation aux violences intrafamiliales, réunissant une trentaine de participants. Cet événement a permis d'aborder la thématique de la maltraitance des aînés à travers la projection d'un film suivi d'un échange interactif. Parmi les participants figuraient des aînés résidant en maison de repos, des personnes vivant à domicile, ainsi que des étudiants. Ce mélange intergénérationnel a favorisé les échanges et permis de sensibiliser un public diversifié.

**Journée de Sensibilisation aux violences**

**Le 20 novembre de 13h30 à 16h.**  
 Kravmaga | Ateliers créatifs & bien-être | Coiffure | Pédicure

**Le 21 novembre de 13h30 à 16h.**  
 Ciné débat animé par Respect Seniors |  
 Distribution des boîtes « Senior Focus »

**CENTRE ATHÉNA | DOUR**  
 Rue Athéna 1, à Dour | Accès via P1 situé rue de la Drève.

Infos au PSSP de Dour 065/69.10.19 |  
 PCS de Quiévrain 065/45.89.97



**Renforcement des partenariats avec les plateformes spécialisées :**



Dans le cadre des missions d'accompagnement et de sensibilisation, l'antenne renforce sa présence au sein de deux plateformes clés : la plateforme Violences Égalité Genres Hainaut et la plateforme Santé Mentale et Vieillesse. Ces collaborations visent à pérenniser les partenariats existants et à enrichir l'expertise pour mieux répondre aux besoins des aînés.

**« Vulnérables », cinq courts-métrages pour sensibiliser aux droits et aux risques des personnes âgées :**



Dans le cadre de la mission de sensibilisation de Respect Seniors, cinq courts-métrages intitulés "Vulnérables" ont été conçus, réalisés et coécrits par Jean-Philippe Delobel, en collaboration avec le PCS de Quaregnon.

Ces films, à travers des situations concrètes et réalistes, explorent les enjeux liés aux droits, à l'autonomie et aux risques auxquels les personnes âgées sont confrontées dans leur quotidien. Ils visent à sensibiliser un large public, notamment les professionnels du domicile, qui jouent un rôle clé dans l'accompagnement des personnes âgées.

Les thématiques abordées sont :

- **le droit aux risques pour les personnes âgées** – encourager une prise de risques mesurée pour favoriser l'épanouissement personnel ;
- **de la malveillance à la maltraitance** – identifier les comportements anodins pouvant évoluer vers des abus ;
- **de la surprotection à la maltraitance** – sensibiliser aux effets négatifs d'une protection excessive ;
- **de la bienveillance à la maltraitance** – montrer comment des intentions positives peuvent parfois avoir des conséquences involontaires ;
- **la prise de risque en maison de retraite** – réfléchir à un équilibre entre liberté et sécurité en institution.

Ces courts-métrages sont conçus pour sensibiliser autant les familles et les institutions que les professionnels du domicile. Ces derniers, au plus proche des personnes âgées, bénéficient d'outils concrets pour mieux comprendre et prévenir les situations de vulnérabilité et de maltraitance. En intégrant des talents locaux et un réalisateur professionnel, ce projet collaboratif met en lumière des pratiques respectueuses et des solutions adaptées.

AVANT-PRÉMIÈRE

# VULNÉRABLES

AGIR CONTRE LA MALTRAITANCE  
ENVERS LES SENIORS

Vendredi 23 février 2024 à 9h      Salle Allard l'Olivier  
Grand'Place, 1 - 7390 Quaregnon



**Production : Concordances asbl**  
Réalisation : Jean-Philippe Delobel  
Image : Jeremiah Degeimbre  
Son : Léo Fleurant

**Catering sur réservation**  
Infos : [nathalie.damme@quaregnon.be](mailto:nathalie.damme@quaregnon.be)

Dans le cadre du Plan de Cohésion Sociale de Quaregnon  
En partenariat avec  
PSSP de la commune de Quaregnon (IBZ - Service public fédéral Intérieur)  
**Respect Seniors**  
Avec le soutien de la Wallonie




### **Formation des professionnels du domicile et de l'institution :**

Plusieurs actions de formation ont été menées auprès des professionnels intervenant tant à domicile qu'en institution. Ces interventions ont ciblé les maisons de repos ainsi que les services d'aide à domicile, notamment les aides familiaux et les aide-ménagères. L'objectif était de renforcer leur capacité à identifier les situations de maltraitance envers les aînés, à adopter des attitudes préventives et à mieux accompagner les personnes concernées. Ces actions ont également permis de faire connaître Respect Seniors auprès des professionnels, favorisant ainsi une meilleure collaboration et une diffusion plus large des ressources et outils de l'ASBL. Elles ont contribué à installer un dialogue constructif entre les acteurs de terrain et à souligner l'importance de leur rôle dans la détection et la prise en charge des situations de maltraitance.

## Participation aux coulisses des métiers de la Haute École en Hainaut :



A nouveau, l'antenne a participé à l'événement « *Les coulisses des métiers* » de la Haute École en Hainaut. L'objectif de cette initiative était de faire découvrir aux futurs travailleurs sociaux le travail de l'assistant social au sein de Respect Seniors. Cette rencontre a permis de présenter les missions de sensibilisation, de soutien et d'accompagnement réalisées dans le cadre de la lutte contre la maltraitance des aînés tout en offrant un aperçu du rôle essentiel joué par les professionnels dans ce domaine.

## Antenne du Hainaut Oriental

### Activités à destination des futurs professionnels :

L'antenne a sensibilisé des futurs soignants (aidants -familiaux, aides-soignants) en réitérant des collaborations déjà en place depuis plusieurs années, notamment avec SORALIA<sup>26</sup> ainsi qu'en allant à la rencontre de nouveaux établissements de promotion sociale comme le CPA<sup>27</sup> de Fleurus. Nous avons également pu rencontrer des futurs éducateurs de l'ECEPS<sup>28</sup> de Marcinelle qui avaient déjà eu un stage en maison de repos afin de les sensibiliser à la thématique de la maltraitance des aînés et d'échanger avec les difficultés qu'ils ont pu rencontrer sur le terrain.

### Activités à destination des professionnels :

Pour l'ensemble des professionnels (institution et domicile), ainsi que pour les professionnels du secteur du handicap confrontés aux enjeux de la maltraitance et de la bientraitance, nous avons répondu à la proposition émise par l'AViQ pour prendre la parole dans leur cycle de conférences sur la bientraitance et les méthodologies. L'indispensable complémentarité entre les approches de prévention de la maltraitance et de promotion de la bientraitance a été abordée. Ça a été l'occasion, également, pour l'antenne d'exposer les réflexions d'équipe et d'échanger sur les contenus des autres participants.



### Activités à destination des Maisons de repos et de soin :

L'antenne a poursuivi la formation initiée en 2023 de l'ensemble du personnel (tant le personnel soignant, que le personnel paramédical, logistique, ...) des deux maisons de repos du CPAS de Fleurus. Ces demi-journées de formation ont été complétées par des cinés-débats ouverts au personnel, aux résidents et aux familles.

---

<sup>26</sup> Enseignement de Promotion sociale de jour, pour adultes à Charleroi

<sup>27</sup> Cours Professionnels pour Adultes

<sup>28</sup> Etablissement Communal d'Enseignement de Promotion sociale

La projection du documentaire “L’Alarme de Louissette” a permis à tous de s’exprimer sur le respect des droits des aînés, la liberté de choix, les difficultés à accompagner les aînés en perte d’autonomie ou en perte d’indépendance. L’antenne a été témoin, lors de ces rencontres, de moments d’échanges remplis d’émotion et de gratitude entre les professionnels, les aînés et les familles.

L’antenne a présenté la pièce “*Vieillesse ennemie!*” à l’ensemble des résidents, à leur famille et aux membres du personnel de la maison de repos du CPAS d'Ecaussine. Ce moment a été riche en émotion et en partage.

Enfin, les professionnels des maisons de repos de l’Adret (Gosselies), de l’Esplanade (Ath), des Amarantes (Gerpennes) et de la Résidence Saint Vincent (Jumet) ont également pu suivre les formations de Respect Seniors. Le projet pour ces derniers étant de former l’ensemble des professionnels de leur institution, les formations au sein de celles-ci seront poursuivies durant l’année 2025.

### **Secteur hospitalier :**

L’antenne a poursuivi son partenariat avec la Clinique Notre Dame de Grâce de Gosselies via un théâtre-débat “*Vieillesse ennemie!*” pour leur personnel dans le cadre de leurs midis-conférences et de leur projet pour un hôpital plus respectueux des seniors.

Toujours dans cet établissement (mais aussi auprès de leurs partenaires), accompagné par l’antenne et via la méthode VRAI<sup>29</sup> en 2023, se sont développées des “midi-conférences gériatriques” auxquelles Respect Seniors a été convié.

### **Secteur du domicile :**

Entamé en 2019, l’antenne a créé un cycle de formation pour l’ensemble du personnel de l’ADMR, antenne de Chimay. L’antenne a été sollicitée à la fête du personnel de cette institution proposant ainsi aux 200 professionnels présents de poursuivre la réflexion autour de la maltraitance via la représentation de “*Vieillesse ennemie!*”. Riche en échange et en réflexion, ça été l’occasion d’une rencontre fructueuse après plusieurs années de formation dans un cadre ludique et avant un moment plus festif pour ces intervenants du domicile.

Toujours concernant le secteur des aides et soins à domicile, l’antenne a eu l’opportunité de former l’ensemble du personnel SAFA<sup>30</sup> du CPAS de Braine-le-Comte, les coordinatrices du service Vivre À Domicile (Hainaut), des aides-familiales de la CSD de Tournai, ainsi que le service des infirmiers à domicile de la commune de Châtelet.

Enfin, le SAFA du CPAS de Morlanwelz, quant à lui, a souhaité approfondir ses connaissances (les premières formations ayant eu lieu en 2023) par le module “*Représentations*”. Ce fut l’occasion de déconstruire les stéréotypes envers les seniors avec les aides familiales ainsi que de les encourager et de les soutenir vers un accompagnement toujours plus adapté aux besoins de chacun.

---

29 Valeur Respect Accompagnement Institution  
30 Services d’Aide aux Familles et aux Aînés

### **Autre public de professionnels en contact avec les aînés :**

L'antenne a également eu l'opportunité de rencontrer et de sensibiliser pour la première fois les accompagnateurs sociaux d'Eqla, une association qui œuvre pour favoriser l'inclusion des personnes déficientes visuelles dans la société en construisant avec elles des solutions d'autonomie et d'épanouissement. Des échanges autour des difficultés rencontrées dans les accompagnements réciproques ont été menés, notamment en ce qui concerne le respect des droits des personnes malvoyantes et/aînés (au niveau régional).

Un module spécifique portant sur les maltraitances sexuelles envers les aînés a été présenté, pour la troisième année, à la police de Charleroi dans le cadre de la formation des agents de police dans l'accueil des victimes par le CPVS<sup>31</sup>. Cette rencontre, riche en échanges, a permis aux policiers de prendre conscience tant des enjeux spécifiques liés à l'accompagnement des aînés et de toute personne vulnérable. Le temps de cette rencontre est partagé avec d'autres ASBL œuvrant sur Charleroi, ce qui permet également des échanges de réflexions, de bonnes pratiques ainsi qu'une connaissance mutuelle des associations.

### **Rencontres avec les aînés :**

Au travers des diverses activités de prévention menées par l'antenne, des rencontres et des sensibilisations ont pu être réalisées avec les aînés, tant ceux qui vivent à domicile que ceux vivant en maison de repos. Ces rencontres sont essentielles.

Dans le cadre de ses activités, l'antenne a eu l'opportunité de rencontrer les aînés de la Résidence Corbisier et d'échanger avec eux autour de différentes thématiques avec l'outil Yuugi Ki. Cet outil ludique a permis à ce groupe d'aînés et de professionnels de pratiquer leurs compétences psychosociales mais surtout de tisser des liens sociaux afin de mieux se connaître pour "*Mieux vivre ensemble*".

Une conférence pour les aînés, leurs familles et le personnel à la résidence l'Adret a permis à chacun de mieux comprendre le phénomène de la maltraitance et d'avoir les informations sur les actions de Respect Seniors et comment ces aînés peuvent être accompagnés.

A la demande d'Eneo (mouvement social des aînés) Binche, l'antenne a pris la parole dans une conférence. Cette rencontre avec des seniors dynamiques, a permis de mettre en évidence les besoins, les attentes et constater les défis, tels que la fracture numérique et l'âgisme, auxquels cette partie de la population est confrontée.

Respect Seniors a également organisé un deuxième atelier "*Question & Moi. Des histoires de choix*" auprès du groupement seniors de la CSC (Confédération des syndicats chrétiens) Mons-La Louvière. Si en 2023 les choix de santé et de lieux de vie furent abordés, cette année, ce sont les choix de fin de vie et financiers qui furent réfléchis et anticipés par les participants.

Un nouveau partenariat a débuté avec la Mutualité chrétienne d'Anderlues et le mouvement Eneo (mouvement social des aînés).

---

31 Centre de Prise en charge de Violences Sexuelles

Dans le cadre d'une présentation des carnets de vie par Eneo (mouvement social des aînés) Anderlues, l'antenne a débuté les réflexions de la journée sur les choix et les droits des seniors, ainsi que l'importance de penser plus tôt à plus tard via un ciné-débat à partir du film "Les souvenirs".



Cette première collaboration a été suivie d'un théâtre-débat afin de sensibiliser à la maltraitance des aînés. Le public, constitué d'étudiants, de professionnels du domicile et d'aînés s'est montré très réceptif.



L'antenne a également rencontré de nombreux aînés lors de la tenue de nos stands dans divers évènements d'information, de rencontre ou lors d'activités festives, comme le Salon des Seniors de Charleroi, le Salon Santé à Erquelines, le Salon des aînés de Binche, le salon "Santé et bien-être" du groupement local Chimay-Momignie d'Eneo (mouvement social des aînés) ou encore le thé dansant de Colfontaine. Ces salons sont d'autant de moments privilégiés de rencontres avec les seniors et avec d'autres professionnels. En effet, les rencontres qui s'y déroulent sont riches d'intérêt, de questions sur les activités de Respect Seniors et d'encouragement pour la poursuite de celles-ci. Les contacts établis lors de ces rencontres permettent également d'initier de nouvelles activités ou encore de consolider les liens déjà existants.



L'antenne a également eu l'occasion de participer à des salons avec des thématiques spécifiques, tels que le salon du Volontariat à Liège, la journée des soins palliatifs à Marcinelle et le Salon EnVie d'Amour organisé par l'AVIQ, où des rencontres avec un public varié ont permis de fructueux échanges suite à la représentation de « *Vieillesse ennemie!* » (au niveau régional).



À l'occasion de la semaine intergénérationnelle, l'antenne a, en collaboration, avec l'ASBL Bras Dessous Bras Dessus réalisé une activité autour de l'âgeisme. Le public a été nombreux au rendez-vous. Ainsi, grâce à l'outil l'm Age chacun a pu découvrir que les intérêts, les questionnements et les besoins sont partagés par toutes les générations. Cette activité s'est prolongée autour d'un verre de l'amitié convivial, permettant de tisser de premiers liens entre les participants.





Dans le cadre de la semaine des Aidants Proches, l'antenne a, en partenariat avec l'ASBL COSEDI (coordination de soins et de services à domicile), la Mutualité chrétienne, la plateforme des soins palliatifs, l'ISPPC (Intercommunale de Santé Publique du Pays de Charleroi), l'ASBL Ligue Alzheimer, et la commune de Montigny-le-Tilleul, organisé une ciné-débat autour du film "Une vie démente". Un public de tout âge et de tout horizon, a été sensibilisé sur les enjeux du statut d'aidant proche. Ce moment fut un temps de partage de vécu, de transmission d'information et de questionnement d'une génération à une autre.

## CINÉ-DÉBAT

### 02 OCTOBRE 2024

À 14H AU FOYER CULTUREL DE MONTIGNY-LE-TILLEUL

ÉVÈNEMENT GRATUIT !

DANS LE CADRE DE LA SEMAINE DES AIDANTS PROCHES

Le Foyer culturel se situe au n°5 de la rue Wilmet à Montigny-le-Tilleul.

**Une vie démente**

Un film d'Ann Sirot & Raphaël Baldoni

Alex et Noémie voudraient avoir un enfant. Leurs plans sont chamboulés quand la mère d'Alex, Suzanne, adopte un comportement de plus en plus farfelu.

Entre l'enfant désiré et l'enfant que Suzanne redevient, tout s'émêle. C'est l'histoire d'un rodéo, la traversée agitée d'un couple qui découvre la parentalité à l'envers!

**En pratique :**

- 14h : accueil
- 14h15/14h30 : projection (1h27)
- rencontre avec les professionnels
- drink de clôture offert

**Accessible aux PMR**  
Transport gratuit possible !

Plus d'infos : 071/51.04.15 ou [pcs@montignytilleul.be](mailto:pcs@montignytilleul.be)

ÉVÈNEMENT RESPONSABLE - NUMÉRIQUE GROUPS - 02 DE MONTIGNY-LE-TILLEUL

### **Plateformes :**

L'antenne participe activement aux différentes plateformes actives sur le territoire, telle que la plateforme Violence Intrafamiliale de la Province du Hainaut, la plateforme de Concertation en Santé Mentale des Régions du Centre et de Charleroi, la plateforme de la naissance à l'autonomie de la commune d'Erquelinnes. Ces plateformes sont, pour l'antenne, l'occasion de créer de nouveaux contacts mais également de renforcer les synergies existantes.

Chacune de ces plateformes aborde une thématique particulière, la violence intra-familiale, la santé mentale ou encore le soutien au citoyen quel que soit son âge. Ces rencontres permettent d'être informés de la réalité de terrain de nos partenaires, d'informer sur les activités et actions de Respect Seniors, d'échanger sur les difficultés rencontrées ainsi que sur les bonnes pratiques mais également de collaborer dans l'organisation de différentes activités de prévention.

### **Activités pour d'autres Antennes / divers :**

En collaboration avec l'AVIQ, l'antenne du Hainaut a également offert un espace de parole dans une maison de repos qui rencontrait des difficultés. En effet, celle-ci traversait une grave crise avec le personnel. Par la présence de Respect Seniors, des actions d'accompagnement de soutien et d'écoute ont été réalisées au plus proche des résidents.

En préparation de la marche ADEPS de Respect Seniors, l'antenne a multiplié les activités dans la région de Péronnes-Lez-Antoing. L'objectif étant de faire connaître les missions de Respect Seniors dans cette région tout en favorisant des collaborations avec les intervenants sur place pour cet événement. Dans ce cadre, l'antenne a notamment rencontré les résidents des deux maisons de repos de Péronnes (Le Moulin et le Manoir Notre Dame) autour d'un Yuugi ki proposant ainsi aux résidents et aux membres du personnel de créer du lien social au sein de l'établissement et d'aborder de manière ludique la thématique du respect. Une conférence à destination du CCCA de la commune a également été organisée avec celle-ci afin de faire connaître Respect Seniors et ses missions et de diffuser largement la communication autour de la marche ADEPS.

Dans le cadre de la **journée mondiale de lutte contre la maltraitance des aînés**, Respect Seniors, dénommée aussi Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés, organise une **Marche Adeps le dimanche 23 juin 2024 à Péronnes-lez-Antoing**.



Parcours **PMR, 5 km, 10 km, 15 km et 20 km** et activités diverses autour de la thématique à des endroits stratégiques des balades.

Venez profiter de cet événement familial pour découvrir notre ASBL Respect Seniors et en apprendre plus sur la problématique que nous traitons !

*Ensemble pour le respect des aînés*

**C'est quoi le Respect ?**

L'ASBL Respect Seniors propose, au travers d'un **atelier rencontre**, de recueillir les témoignages des résidents de la maison de repos, le **6 mai de 14h à 16h30**. Les témoignages seront présentés lors de la marche au travers d'une **exposition photo** des différentes activités.



Si vous n'avez pas l'occasion de participer à cet atelier, n'hésitez pas à venir marcher ou simplement à passer à notre **stand Respect Seniors** le 23 juin 24.

Rejoignez-nous ! [www.respectseniors.be](https://www.respectseniors.be) 0800 30 330



LE CONSEIL CONSULTATIF COMMUNAL DES AÎNÉS ET RESPECT SENIORS

**LA MALTRAITANCE DES AÎNÉS PARLONS-EN !**

CONFÉRENCE GRATUITE SUIVIE D'UN ÉCHANGE QUESTIONS-RÉPONSES

**LE LUNDI 27 MAI 2024 DE 18H À 19H**  
ADMINISTRATION COMMUNALE D'ANTOING

INFOS : ANAIS LEJEUNE 069 / 33 29 22



L'antenne a eu le plaisir de présenter le travail fourni par le Réseau VIF (Violence intra-familiales) Borain, le PCS de Quaregnon, Concordance ASBL et Respect Seniors, lors de la première diffusion des capsules vidéo « *Vulnérables* » aux professionnels travaillant avec les seniors. Après le visionnage des capsules vidéo abordant et explorant les enjeux liés au droit au risque, à l'autonomie et l'anticipation, des échanges ont eu lieu autour des droits des aînés, afin de montrer les subtilités des situations de maltraitance (au niveau régional).

Enfin, les capsules vidéo « *Vulnérables* » ont également pu être utilisées comme support à un ciné-débat dans le cadre d'une collaboration avec l'antenne Hainaut Ouest de l'ASBL Âgo (association d'éducation permanente à destination des personnes âgées) auprès des aînés de l'amicale d'Elezelle. Une belle occasion de présenter Respect Seniors et d'aborder les notions d'âgeisme, de respect des choix des aînés ainsi que le droit au risque !

**Vendredi 23 février 2024 à 9h** Salle Allard l'Olivier Grand'Place, 1 - 7390 Quaregnon

**VULNÉRABLES**  
AVANT-PREMIÈRE  
**AGIR CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES SENIORS**

Dans le cadre du Plan de Cohésion Sociale de Quaregnon  
En partenariat avec  
PSSP de la commune de Quaregnon (182 - Service public fédéral Intérieur)  
Respect Seniors  
Avec le soutien de la Wallonie

**LE DROIT AUX RISQUES...**  
Ne l'oublions pas, nous avons tous le droit de prendre des risques.  
D'ailleurs, la vie est une prise de risques !  
Et comme vieillir, c'est toujours vivre, vieillir est donc une prise de risques...

**Programme de la journée :**

- 9h : accueil
- 9h15 : présentations des partenaires et du projet
- 9h45 : regard de l'experte Johanne Tilman d'EclairAges ASBL
- 10h45 : projection du film avec interventions de professionnels
- 11h45 : clôture et mot de la fin
- 12h30 : catering sur réservation

Catering sur réservation  
Infos : [nathalie.damme@quaregnon.be](mailto:nathalie.damme@quaregnon.be)

Production : Concordances asbl  
Réalisation : Jean-Philippe Delobel  
Image : Jeremiah Degeimbre  
Son : Léo Fleurant

## Antenne de Liège

L'antenne de Liège a choisi de décliner ses différentes actions en fonction des différents publics cibles.



### À destination des futurs professionnels :



L'antenne a continué de répondre favorablement aux nouvelles demandes ainsi qu' à honorer les demandes récurrentes chaque année.

Dès lors, plusieurs sensibilisations ont été tenues au sein de différentes écoles comprenant des sections diverses : aide familiale, aide-soignant, brancardier, infirmier à domicile et maison de repos, éducateur spécialisé, diététicien, assistant en psychologie, etc. et ce, dans des établissements scolaires et de promotion sociale dans les zones de Liège, Verviers et Waremme.

### À destination des professionnels :

#### Formations

Plusieurs sessions de formation à destination de professionnels, tant du domicile que du milieu institutionnel, ont pu être tenues. Chacune de ces formations a fait l'objet d'une rencontre avec la direction ou une personne en charge des formations afin d'analyser la demande et d'adapter au mieux le contenu en regard des spécificités et attentes des structures. Quelques séances de débriefing ont également eu lieu pour faire part de notre ressenti ainsi que pour soutenir la réflexion.



#### Information/rencontre

L'antenne a eu l'occasion de rencontrer plusieurs éducateurs de rue afin de leur présenter, lors d'une de leur réunion d'équipe, Respect Seniors, ses missions et fonctionnement. Ce moment a également été l'occasion de discuter concrètement d'une situation complexe qui leur posait question.

### Soutien à une maison de repos inspiré de la méthode VRAI

Suite à une demande d'intervention d'une maison de repos, l'antenne a proposé un accompagnement spécifique sur base de la méthode VRAI (Valeur - Respect - Accompagnement - Institution). Cette méthode vise à prévenir la maltraitance et promouvoir la bientraitance dans les institutions.

Pour ce faire, le point de départ a été les huit valeurs identifiées au préalable par la maison de repos, mais dont la mise en œuvre était inachevée et non communiquée au personnel. Il a été convenu que l'ensemble du personnel, toutes fonctions confondues, participe aux séances.

Cinq intervenantes de l'ASBL Respect Seniors ont participé à l'adaptation de la méthode VRAI dans une optique d'appropriation des valeurs par l'ensemble des membres de l'établissement. Six séances d'une demi-journée ont été nécessaires pour analyser les valeurs (les définir et les intégrer) pour ensuite permettre une mise en lumière des leviers d'action pour la mise en œuvre concrète des valeurs sur le terrain. Une attention particulière a été portée pour qu'une partie des actions proposées soient réalisables dans un délai raisonnable et à un niveau individuel afin d'observer un changement mobilisateur.

Outre l'intégration des valeurs, ces rencontres ont également permis au personnel de mieux se connaître et d'échanger sur leurs besoins et difficultés.

Un rapport complet et détaillé a été transmis à l'ensemble du personnel ainsi qu'une rencontre pour discuter du processus et des suites à donner via la suggestion d'un comité de pilotage pour poursuivre le travail entamé.

### Réflexion professionnelle plurielle

L'antenne a été sollicitée par des professionnels de 3 maisons médicales et d'une maison de repos afin de soutenir les équipes et partager son expérience face à une situation complexe où l'équipe était en difficulté dans l'accompagnement d'un aîné.

### À destination des aînés :



### Conférence sur les déclarations anticipées

En octobre, l'antenne a répondu à l'invitation du PCS de Sprimont à coanimer, avec un notaire, une conférence au sein de leur espace communautaire dans le cadre d'un appel à projets « *Promotion et prévention de la santé* » en faveur des sprimontois socialement isolés et fragilisés qui souhaitaient organiser, entre autres pour le volet « *Sénior* », une conférence sur les déclarations anticipées.

## Conférence en faveur du CCCA de Dison : « La maltraitance des aînés, parlons-en ! »

En décembre, deux intervenants psychosociaux de l'antenne ont animé une conférence sollicitée par le CCCA de Dison intitulé : « *La maltraitance des aînés, parlons-en !* » en lien avec la tenue du premier « *Salon des aînés* » de Dison.



## Organisation d'un ciné-débat en partenariat avec l'ASBL Âgo

En collaboration avec l'ASBL Âgo (association d'éducation permanente à destination des personnes âgées), un ciné débat a été organisé en faveur d'une quinzaine d'aînés sur la commune d'Ans et a permis d'aborder des thématiques liées à la maltraitance des aînés au travers de la projection d'un film « *L'alarme de Louissette* » suivi d'un échange avec le public sur la dépendance et l'autonomie, la place de la famille, le choix du lieu de vie pour l'aîné, les avantages et les inconvénients du domicile et de la vie en maison de repos, etc.



## À destination du « Tout public » :

-

## Semaine de l'intergénération (Maison des Jeunes de Banneux et Entr'Âge)



En avril, l'antenne s'est inscrite dans la semaine de l'intergénération de l'ASBL Entr'Âges. En collaboration avec la Maison des Jeunes de Banneux, une animation intergénérationnelle a été réalisée pour débattre sur le temps qui passe et l'amour. D'autres sujets ont été amenés par les participants (de douze à nonante huit ans !) : l'amitié, les différents types d'amour, la sexualité (être informé oui, mais pas trop tôt ni trop vite), l'I.A. (Intelligence Artificielle), les réseaux sociaux, la guerre, le sentiment d'insécurité, la peur de l'avenir, l'éducation, le rôle des parents...

Dans un souci d'inclusion et de représentativité, des aînés, tant du domicile que de maisons de repos, ont été accueillis au sein de la Maison des Jeunes. Cette après-midi riche en échanges a également été marquée par un moment convivial autour d'un morceau de tarte en partageant des souvenirs et anecdotes sur base d'images ou objets apportés par les aînés.



*Animation sur l'âgisme PCS de Pepinster et Résidence « Au fil de Hoëgne » - Pepinster*

L'antenne a eu l'occasion de développer un atelier en prévention de l'âgisme (notamment proposé à de jeunes conseillers du Conseil Communal des enfants de la commune de Pepinster qui se sont montrés intéressés) et de travailler sur la richesse de cet exercice. Cette animation a été réalisée au sein de la Résidence « Au fil de Hoëgne » de Pepinster. Durant cette séance, l'antenne a pu aborder le thème de l'âgisme au travers de questions précises soulevées par les jeunes conseillers.



## Représentation de « Vieillesse ennemie! » en partenariat avec le PCS de Fléron

À l'approche de la journée mondiale de lutte contre la maltraitance des aînés, une représentation du théâtre-action « *Vieillesse ennemie !* » a été proposée aux habitants de Fléron via le PCS. Ce fut un plaisir que d'accueillir un public diversifié composé d'aînés, de professionnels, ainsi qu'une classe de promotion sociale.



## Tenue de stand / Salon des aînés :



Plate-forme de  
soins palliatifs  
de l'Est francophone



L'antenne de Liège a été présente :

- au seizième Salon du volontariat de Liège en avril dont l'objectif était de mettre en contact les associations actives dans les domaines de l'aide sociale générale, de la santé, de la jeunesse et de la petite enfance, de l'intégration de la personne porteuse d'un handicap ou d'origine étrangère ainsi que de la coopération au développement avec de futurs volontaires. La présence de Respect Seniors n'était pas destinée à la recherche bénévole, mais à faire connaître l'ASBL auprès de ces potentiels futurs volontaires qui seront amenés à rencontrer des aînés et être témoin ou confident de situations de maltraitance ;
- au premier salon des aînés de la Ville de Seraing en avril, salon destiné à soutenir, informer, divertir et connecter les aînés entre eux, contribuant ainsi à leur bien-être général et à leur qualité de vie ;
- au salon Bien vivre son Âge de Chaudfontaine en mai, où l'antenne a eu le plaisir de tenir une conférence après d'un public nombreux ;
- au cinquième symposium de gériatrie « *Don de soins, don de soi* » à Amay en septembre où étaient abordées des thématiques en lien avec le prendre soin de soi et des autres, la perte de sens et le fait de retrouver du sens ainsi que les soins palliatifs gériatriques ;

- au salon du « *Bien vieillir* » à Fraiture en octobre où les intervenants de l'antenne de Liège ont échangé avec le public des aînés sur le thème des différentes clefs pour favoriser le maintien à domicile ;
- aux vingt septièmes journées d'automne de la SBGG à Liège en octobre, traitant notamment des nombreux aspects psychologiques liés à l'accompagnement des patients et aussi de leurs aidants.

### Réseau :



#### CLPS de Verviers

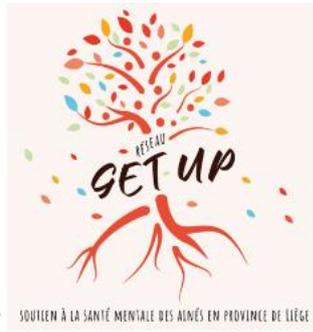
Dans un premier temps, l'antenne a eu l'occasion de rencontrer les personnes en charge du public « *Personnes aîné.e.s* » du CLPS de Verviers qui souhaitent étendre leurs actions. Cette rencontre a été l'occasion de mieux se connaître mutuellement et d'investiguer d'éventuelles pistes pour le futur.

Dans un second temps, l'antenne a eu l'opportunité de présenter l'outil « *Question & Moi* » au sein du CLPS de Verviers dans le courant du mois de juillet afin qu'il puisse être visible dans leur centre de documentation et qu'ainsi des demandes d'animation puissent nous parvenir par ce canal. Le CLPS ayant aussi une vision plus approfondie de l'outil, propose d'en faire la promotion lors d'échanges avec des personnes qui pourraient être intéressées.



#### Rencontre relai santé de Partenamut

Le projet pilote du Relai Santé Partenamut est un espace dédié à la promotion de la santé et au bien-être de la communauté. C'est pourquoi l'antenne et le Relai Santé ont eu l'occasion de se présenter mutuellement afin que le Relai puisse orienter le public vers Respect Seniors en cas de confidences lors des rencontres dans leur mission de guidance. Dans le cadre de leur mission de prévention, il a été envisagé un partenariat autour d'activités d'information ou des ateliers à destination des aînés et professionnels.



### Présence dans le réseau GET UP

L'antenne a continué de participer aux rencontres du réseau Get Up, association « *Spontanée* » de partenaires travaillant dans le secteur de la gérontopsychiatrie qui s'est créé durant la crise sanitaire Covid 19. Ce réseau réunit des professionnels de terrain issus de différents services en province de Liège qui se sont fédérés afin de partager l'expertise acquise et de se soutenir mutuellement.

Les interpellations/interrogations du réseau auprès de diverses instances ont contribué à la pérennisation des emplois engagés dans la santé mentale dès 2025 et contribuent à renforcer la collaboration existante entre Respect Seniors et les plateformes spécialisées.

### Province de Liège VIF (Violences Intra-Familiales) – 15 juin

L'antenne est présente aux plateformes VIF (*Violences Intra-Familiales*) organisées par la Province de Liège dans l'arrondissement de Huy. La présence de l'antenne a permis notamment d'être mieux identifiée par le réseau et donc d'être sollicitée pour des situations repérées par les autres services participants.



Une rencontre avec la Province de Liège a également été organisée dans l'optique d'un partenariat pour l'action du 15 juin. Dans le cadre de la journée mondiale de lutte contre la maltraitance des aînés, l'ASBL organise une marche ADEPS. Cette première rencontre a été l'occasion d'échanger sur le soutien et la participation de la Province de Liège à cette journée.

### Eneo– carnet de vie

Lors d'une présentation du carnet de vie par Eneo (mouvement social des aînés), l'antenne a eu l'occasion de se présenter brièvement aux aînés présents, de mieux connaître l'outil et d'envisager un partenariat autour des choix de vie avec notre outil « *Question & Moi* ».



## Antenne du Luxembourg

### **A destination des futurs professionnels:**

Plusieurs sensibilisations à destination de futurs professionnels ont eu lieu dans des écoles (écoles secondaires et promotion sociale) dans différentes sections: aide-familiale, aide-soignant, agent d'éducation, infirmier.

Pour bon nombre de ces interventions, il s'agit de contrats récurrents d'année en année.

### **A destination des professionnels:**

L'antenne a eu l'opportunité de former des services entiers de professionnels, tant du secteur institutionnels que du secteur du domicile.

Au niveau institutionnel, l'antenne a formé l'entièreté du personnel de deux MRS de son territoire. Au total, cela représente 6 journées entières de formation.

### *Formation à la Seigneurie du Moulin à Membre:*

L'antenne entretient une collaboration en terme de formation continue avec cette MRS depuis 2020. L'antenne y avait déjà dispensé 3 journées de formation durant la crise sanitaire liée à la Covid 19. Un module spécifique en lien avec la crise avait été proposé.

Cette année, le module de base a été réalisé pour le personnel soignant (sur 2 journées). Deux journées de formation autour d'un module spécifique concernant la communication avec la personne âgée sont déjà programmées pour 2025.



### Formation à la MRS Louis Palange à Houffalize:



Une journée entière de formation a été dispensée à l'entière du personnel (ce qui représente 4 journées) avec pour contenu, en matinée, le module de base de prévention à la maltraitance, et en après-midi, un module spécifique concernant l'accompagnement respectueux des aînés présentant des troubles cognitifs.

### Formation pour les professionnels de l'ADMR:

Au niveau du secteur du domicile, l'antenne a sensibilisé l'entière du personnel d'un service d'aide à domicile (+/- 180 professionnels: aide-familiales, garde-malades, coordinatrices) à travers un ciné-débat autour du reportage "L'alarme de Louissette" suivi d'une conférence sur la prévention de la maltraitance envers les aînés.



### Réflexion plurielle professionnelle:

L'antenne a vu une augmentation des demandes de réflexions plurielles professionnelles, en raison de la diffusion de cette pratique psychosociale auprès des professionnels en lien avec les aînés. En effet, les intervenantes sont intervenues à 5 reprises auprès d'équipes (essentiellement intervenant au domicile des aînés, mais également en institution) pour apporter l'expertise de Respect Seniors dans la réflexion quant à ces situations complexes accompagnées par ces équipes.

### Cellule luxembourgeoise de Rampe 2.3 :

Pour la seconde fois, l'antenne a été conviée en tant qu'orateur dans l'organisation RAMPE 2.3. Avec le soutien de l'AVIQ et en collaboration avec PalliaLux, cette soirée-formation est organisée à destination de fonctions bien spécifiques: infirmiers, pharmaciens et médecins. Plusieurs professionnels du secteur du domicile étaient également présents.

Le thème de cette soirée était : “Remettre le patient âgé à domicile au centre des soins et donner la priorité à ses projets de vie, dans le cadre d’une approche interdisciplinaire”.  
Un atelier Question&Moi a été organisé en deux sous-groupes de telle façon que les participants puissent participer plus activement.

### **A destination des aînés:**

#### *Semaine des aînés de Libin*

Pour la deuxième année consécutive, la commune de Libin organise, début octobre, une semaine entièrement consacrée aux aînés. L’antenne a eu l’opportunité de s’impliquer dans différentes actions:



- Ciné-Débat:

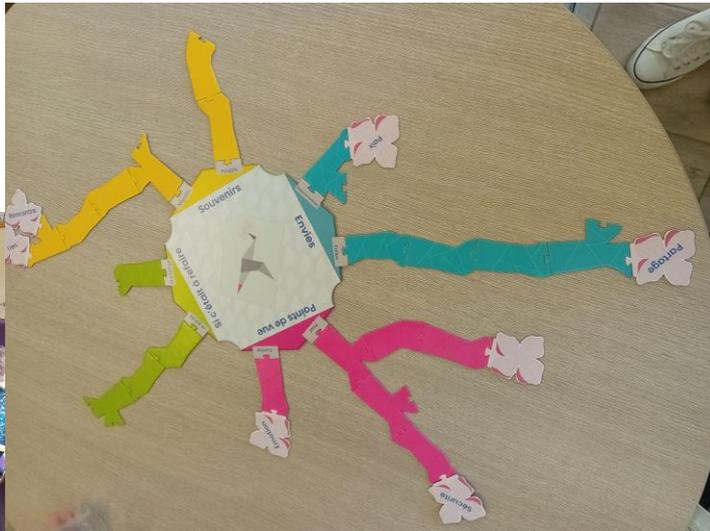
Les intervenantes de l’antenne ont co-animé un ciné-débat organisé par la Maison médicale de Libin sur le thème de la vie relationnelle, affective et sexuelle des aînés. Le visionnage du film “The book club” a permis d’ouvrir le débat sur différentes thématiques telles que: le respect de l’intimité, le droit des aînés, l’âgeisme, les relations avec les enfants, la vie affective.

- Stand et rencontre avec les aînés:

Les intervenantes ont également participé à un atelier bien-être avec les aînés. Au terme de cette séance, un moment convivial était organisé, proposant aux aînés présents d’aller à la découverte des différents stands présentant des services aux aînés.

- Groupe de parole:

Les intervenantes ont organisé un groupe de parole sur la thématique du “Respect” via l’outil Yuugi ki dans une MRS de la commune. Cette activité était également ouverte aux aînés extérieurs à l’institution.



### Groupe de parole lors d'un séjour Répît

Depuis plusieurs années, l'antenne entretient des contacts avec la Plateforme Alzheimer de la Province du Luxembourg. A l'occasion d'un séjour répît organisé par la plateforme, les intervenantes ont été sollicitées pour proposer un groupe de parole, également via l'outil Yuugi ki, pour les aidants et leur proche atteint de la maladie.



### **A destination du tout-public:**

#### Ciné-Débat

En collaboration avec l'ASBL Ago, l'antenne a été conviée à animer un ciné-débat à Arlon auprès de bénéficiaires de l'association "Parkinson".



Il y avait une vingtaine de participants (patients et aidants) qui ont donc pu témoigner et échanger sur leur réalité face à la maladie.

### Séance d'information aux aînés des communes:

L'antenne a été conviée par l'ASBL Ergo 2.0 qui organise des séances d'information à destination des aînés dans différentes communes de la province. Respect Seniors a eu la possibilité d'expliquer ses missions dans 2 entités communales (Bouillon et Wellin).



### **Le théâtre pour aborder la maltraitance envers les aînés**

#### Théâtre-débat: "Vieillesse Ennemie!"

L'antenne a eu l'occasion d'organiser 3 représentations théâtrales de "Vieillesse Ennemie!" à destination du grand public:

En janvier, en collaboration avec le PS Luxembourg a permis de rassembler 120 personnes. De nombreux échanges ont eu lieu avec un public très diversifié: étudiants, professionnels, aînés, résidents de MR, ainsi que la présence des médias (TV Lux).

Un second a eu lieu en juin à Houffalize, en collaboration avec le CCCA de la commune.

En décembre, une représentation a été organisée par la Commune de La Roche en Ardenne pour les résidents de la MR. Une trentaine de résidents étaient présents, pour certains accompagnés de leur famille et/ou de professionnels de la MRS.

#### Théâtre Cocotte-Minute

En 2023, plusieurs intervenants de Respect Seniors avaient eu l'occasion d'assister aux répétitions d'un spectacle, "Cocotte-Minute", réalisé par une troupe de comédiens (ASBL Séisme).

Cette pièce de théâtre dénonce une certaine forme de maltraitance “institutionnelle” et avait souhaité collaborer avec notre service pour permettre un temps d’échanges avec le public à l’issue du spectacle.

En avril, deux représentations ont eu lieu au Centre Culturel d’Arlon. Près de 600 personnes, dont de nombreux étudiants, ont pu assister à ce spectacle, mais également recevoir de l’information sur la maltraitance envers les aînés et sur l’existence de notre service, via le temps d’échange prévu en fin de spectacle. D’autres professionnels du réseau luxembourgeois étaient présents pour échanger avec le public, à savoir un directeur de MR, l’auteure de la pièce et l’animatrice de Ago ASBL.

# SPECTACLE "COCOTTE-MINUTE"



JEUDI 18 AVRIL 2024 - 20H30

UN ÉCHANGE AURA LIEU APRÈS LE  
SPECTACLE AVEC LES COMÉDIENS  
ET UNE INTERVENANTE  
PSYCHOSOCIALE DE



MAISON DE LA CULTURE D'ARLON

ENTRÉE : 12€

RÉSERVATIONS VIA LA MAISON DE LA CULTURE



MAISON  
DE LA CULTURE  
ARLON



RESPECT SENIORS



## Tenue de stand et Salon des aînés:

Comme chaque année, l'antenne se tient disponible pour tenir un stand avec de l'information sur la problématique de la maltraitance à l'occasion de différents salons, mais également lors de colloques.



### Salon des aînés

L'antenne a participé à deux salons des aînés, l'un à Tenneville qui organisait pour la première fois cet événement à destination des seniors, mais aussi à Bastogne, salon organisé un an sur deux.

## Réseau:

### Tenue de stand lors de colloque et conférence

L'antenne a tenu un stand lors de deux colloques organisés par des partenaires du réseau local. Ces deux journées étaient destinées au tout public, de nombreux professionnels et étudiants étaient néanmoins présents.

En avril, lors d'un colloque organisé par La Commission des aînés de la plateforme de Concertation en Santé Mentale de la province de Luxembourg et la Haute Ecole Robert Schuman, afin de présenter un rapport sur une enquête menée en 2023, sous la direction du Docteur Christian Gilles, sur l'organisation des soins de santé mentale pour les personnes âgées en province du Luxembourg.

En novembre, lors d'un colloque organisé par la plateforme Alzheimer dans le but d'aborder, en autres, la notion de la psychoéducation. Cette journée s'intitulait: "Accompagner sereinement votre proche après un diagnostic de troubles neurocognitifs".

L'antenne a poursuivi ses collaborations avec le réseau local. En effet, les intervenantes de l'antenne ont été actives lors des rencontres avec la plateforme santé mentale de la province, la plateforme Alzheimer, la coordination sociale de Libin ainsi que les plateformes VIF (Violences intrafamiliales) des trois arrondissements judiciaires de la province du Luxembourg (Marche-en-Famenne, Neufchâteau et Arlon).

### Présentation de l'Outil En Mains

En mai, l'antenne a été conviée pour présenter l'Outil En Main Respect Seniors mais également la Réflexion Plurielle Professionnelle lors d'une journée conférence sur la concertation éthique: « L'éthique, tous concernés ! ». Cette organisation du Groupe éthique et déontologie des réseaux a permis de soulever les questions suivantes: Qu'est-ce que l'éthique? Que faire face à une situation qui pose problème? En quoi la réflexion éthique peut-elle aider ? Au programme, plusieurs orateurs étaient présents, dont J-M Longniaux.

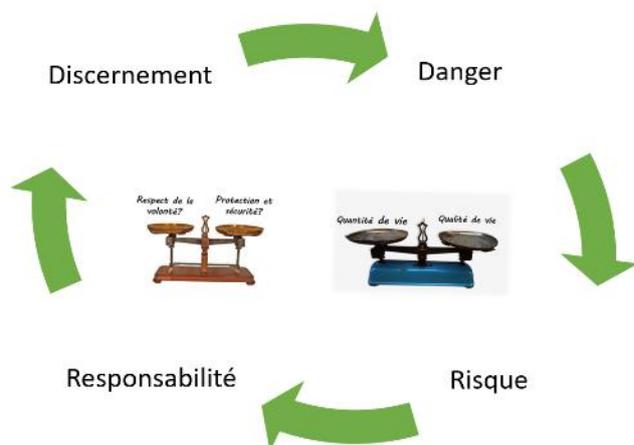
Suite à cette collaboration, les intervenantes de l'antenne ont eu l'opportunité de faire partie de ce Groupe éthique.

## Antenne de Namur

- Une année particulièrement marquée par des rencontres avec les aînés de la province de Namur, et des soutiens réflexifs sur mesure aux professionnels en difficulté dans des situations de maltraitance et aux enjeux éthiques et juridiques complexes via les Réflexions professionnelles Plurielles et individuelles.
- Des rendez-vous incontournables tant au niveau de l'enseignement que du secteur des maisons de repos et du domicile.
- Une implication active auprès du réseau provincial et une volonté de travailler toujours un peu plus près des aînés, des familles et des professionnels.



### LES ACCOMPAGNEMENTS PSYCHOSOCIAUX



#### ***De la permanence téléphonique à la rencontre du bénéficiaire :***

L'antenne de Namur suit essentiellement des situations où les aînés au domicile dans le cadre souvent de cohabitations difficiles ou de relations complexes avec un membre de la famille entraînant des maltraitances civiles, psychologiques et parfois financières. Dans ces cas, l'écoute crée la relation de confiance et permet de renforcer le pouvoir d'agir des aînés tout

en proposant de la conciliation et/ou en mettant du tiers par la mise sur place d'un réseau professionnel. Néanmoins, tant au domicile qu'en institution, les demandes de soutien aux professionnels ont augmenté. Ces professionnels font face à des cas de maltraitances (ou risque de maltraitance) complexes aux enjeux éthiques et juridiques prégnants, l'antenne les a accompagnés et orientés dans leurs prises de décisions via la RPP, la RPI ainsi qu'avec l'outil « Apaiser la souffrance éthique » adapté aux situations de maltraitances rencontrées par Respect Seniors

**Quand l'expertise de Respect Seniors soutient la réflexion et les pratiques dans le secteur du vieillissement :**



Pour plus de visibilité de la réalité de terrain de Respect Seniors et pour partager largement les bonnes pratiques issues de son expertise, l'antenne a souhaité lors d'évènements régionaux et provinciaux, témoigner de la complexité des situations rencontrées pour inviter à réfléchir à la fois à la prévention et l'accompagnement de situations de maltraitance mais aussi pour favoriser la promotion de la bientraitance. En effet, la majorité des cas de maltraitance sont non intentionnels.



Croiser l'expertise de terrain de Respect Seniors notamment avec les dernières conclusions de la recherche illustre le caractère indispensable de la pluridisciplinarité et des collaborations de réseau pour une approche la plus respectueuse et bientraitante possible.



Ce sont donc des vignettes cliniques à cheval sur les enjeux de maintien au domicile ou en maison de repos et issues des accompagnements de l'antenne de Namur qui ont été le point de départ de réflexions telles que « la clinique du refus » et le soutien du projet de vie individualisé lors des JIFESS de Louvain-la-Neuve et des 27èmes journées d'automne de la SBGG au Palais des congrès de Liège (avec

la participation de Gilles Squelard, Psychologue au CHC Groupe Santé) et le « dialogue entre terrain et recherche pour des pratiques réhumanisées » en matière d'accompagnement et de prévention de la maltraitance, lors des JIFESS de Montpellier (avec la participation de Stéphane Adam, Professeur de psychologie de la sénescence à l'Ulg et co-fondateur de la spin-off Lyage).



**Pour une clinique de l'accompagnement des refus et de la réappropriation des choix en maison de repos**

ou comment soutenir la codation du projet de vie individuel

Claire Bachelet (Respect Seniors)  
Gilles Squelard (CHC Groupe Santé)

Psychologues



## RESEAUTAGE ET PARTAGE DE BONNES PRATIQUES



### **La plateforme maltraitance à Namur :**

Face à l'âgisme, premier facteur de discrimination à l'international, et facteur de risque de la maltraitance, les initiatives intergénérationnelles sont de véritables leviers de lutte et de prévention.

Lors de la semaine de l'intergénération qui promeut les initiatives visant à renforcer les liens entre générations, l'antenne a donc dédié une plateforme en ligne « maltraitance aînés » aux initiatives intergénérationnelles, mais pas n'importe lesquelles : celles de bon sens ! Car le bon sens est loin d'être simpliste, il est évident, constructif, peu coûteux et surtout, à portée de main ! Cette plateforme a ainsi exploré la thématique sous différents angles, en quête de réflexions et de balises : que nous a appris la recherche scientifique, que nous a enseigné le terrain ? Et les aînés finalement, qu'en disent-ils et que veulent-ils ? Des ébauches de réponses grâce aux témoignages et regards croisés essentiels de Stéphane Adam, Marie-Lore Lovato (directrice de la résidence Les Lauriers à Wépion – CHU- UCL) et bien d'autres pour réfléchir et construire ensemble l'intergénérationnel de demain !



### **Une implication pérenne et active auprès des partenaires :**

L'antenne reste un acteur clé lors des différentes rencontres provinciales telles que le Géronam (Gérontopôle de Namur), les plateformes Violences familiales et intrafamiliales de Namur, Dinant et Philippeville, ainsi que la

plateforme 65+! L'antenne ne manque pas non plus de prendre part aux groupes de travail qui en découlent (comme pour la réalisation de l'escape game pour lutter contre l'âgisme !



### **En savoir plus ?**

<https://www.province.namur.be/index.php?rub=page&page=912>

Ces rencontres sont essentielles car elles décloisonnent les secteurs, renforcent les co-interventions en situations complexes et donnent des pistes d'accompagnement sur base de vignettes cliniques analysées en groupe.

### **Une antenne proche des seniors de la province :**

L'antenne a aussi souhaité renforcer sa présence auprès des aînés de la province, en intégrant les

plateformes provinciales des CCCA, en y rencontrant les membres et en échangeant les points de vue, en tenant des stands mais aussi par la mise sur pieds de théâtres action ou de ciné-débats (comme avec le CCCA de Sombreffe). Les conférences permettent aussi de riches échanges avec les mouvements d'aînés tels que ENEO. De vraies opportunités pour rappeler



que la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance passent aussi par la lutte contre l'âgisme. Des partenariats qui ne manqueront pas de nourrir de futures collaborations avec et pour les aînés.

### **Des collaborations fortes et un contact étroit avec les citoyens :**

Enfin, les rencontres avec le citoyen sont également centrales et l'antenne était aux rendez-vous annuels et incontournables des salons des seniors (Jemeppe-sur-Sambre) ainsi qu'au CHR d'Auvélais à l'occasion de la semaine des aidants proches pour tenir un stand et animer une conférence à l'attention des patients, leurs proches et des professionnels de l'hôpital : « *Prendre soin de soi pour prendre soin des autres, promouvoir la bientraitance et prévenir la maltraitance* ». L'antenne y était présente pour rappeler que les facteurs de risque liés à la relation aidant/aidé sont les plus prédictifs des faits de maltraitance. Entre autres, la dépendance dans la relation exacerbe ces risques. Prévenir la maltraitance et promouvoir la bientraitance visent donc à soutenir les aidants et adapter le contexte de vie des aînés, pour réduire les enjeux de vulnérabilité présents dans les situations rencontrées.



L'antenne a été conviée par le Cépaga de Namur afin d'intervenir lors d'une conférence consacrée à la nécessité de soutenir le "culture change" dans les maisons de repos pour s'adapter aux besoins des aînés !



### **PREVENTION DE LA MALTRAITANCE ET PROMOTION DE LA BIEN TRAITANCE :**

#### **Information – Sensibilisation – Formation – Action :**

La prévention est essentielle, auprès des professionnels aguerris du domicile et des maisons

de repos (avec des demandes constantes pour que l'antenne sensibilise ces équipes) mais aussi auprès des futurs professionnels.

2024 a été, à nouveau, marquée par la confiance renouvelée des partenaires de l'enseignement pour sensibiliser les étudiants, professionnels de demain, à la problématique de la maltraitance (HENALUX, HEPN, IPFS, ECNAS, Félicien Rops, l'institut Sainte-Marie de Jambes, l'Institut Sainte-Begge, l'Athénée Royal de Beauraing, etc.). Ce sont près de 600 futurs assistants sociaux (1ère et 3ème bac), aides-soignants, aides familiaux, éducateurs... qui ont été sensibilisés par l'antenne, en classe ou grâce au spectacle "Vieillesse Ennemie!". Nombreux sont aussi les étudiants venus solliciter l'antenne pour des TFE ou autres projets en lien avec la maltraitance.

# ***SOUTIEN AUX MISSIONS***

Dans le cadre de l'accompagnement des situations complexes de maltraitance envers les aînés, il est essentiel que les intervenants psychosociaux disposent de divers moyens de soutien pour enrichir leur pratique et assurer un accompagnement adapté à chaque situation unique.

En combinant ces divers moyens de soutien, les intervenants psychosociaux sont mieux équipés pour faire face à la complexité des situations de maltraitance, assurant ainsi un accompagnement réfléchi et adapté à chaque contexte particulier.

Parmi ces moyens, on retrouve notamment :

## **Formations continues**

Les membres de l'équipe suivent des formations répondant tantôt aux besoins de l'Agence, tantôt aux besoins respectifs de chaque intervenant en lien avec sa pratique de terrain.

Les formations favorisent l'enrichissement des pratiques et permettent d'outiller les intervenants dans différents aspects du travail.

Ces formations font l'objet d'un retour collectif en réunion d'équipe et permettent à chacun de bénéficier des apprentissages acquis par ses collègues. Ces retours collectifs offrent également l'occasion d'échanger sur la manière d'intégrer ces nouvelles compétences dans l'accompagnement des situations de maltraitance.

En mutualisant les apports des formations, l'équipe renforce sa cohérence méthodologique et adapte ses interventions aux évolutions du terrain. Ce processus d'apprentissage continu contribue ainsi à améliorer la qualité du service et à soutenir les intervenants dans la complexité de leur mission.

Au niveau collectif, une formation d'un jour a été donnée par l'ASBL Un pass dans l'impasse pour l'entièreté de l'équipe psychosociale. La formation fournit des outils concrets pour engager le dialogue, évaluer le risque et orienter la personne vers une prise en charge adaptée. La démarche inclut la possibilité de déclencher une alerte via un formulaire en ligne, avec l'accord de la personne concernée. Cette formation renforce les compétences des professionnels dans la prévention du suicide et le soutien des publics vulnérables. En devenant sentinelles, les intervenants de Respect Seniors jouent un rôle clé dans la détection précoce et la mise en place d'une aide appropriée pour les aînés en détresse.

Une deuxième formation a été donnée à l'équipe : formation à l'utilisation du jeu Yuugi Ki. C'est un outil ludique, développé par l'ASBL SENRJ, qui aide les aînés à faire connaissance et à créer du lien en institution, en favorisant des échanges et une meilleure compréhension entre les résidents.

À travers des jeux interactifs, il encourage la réflexion collective, la communication et la cohabitation respectueuse. En activant les compétences sociales, il permet de briser l'isolement et d'encourager des interactions positives. Ce renforcement des liens humains contribue à prévenir la maltraitance en instituant un cadre de respect, d'écoute et de partage. Yuugi-ki devient ainsi un vecteur essentiel pour favoriser un environnement bientraitant. Respect Seniors a donc intégré l'utilisation de cet outil dans l'action qu'elle propose pour les résidents en maison de repos, "Groupe ressource thématique".

## Réunions cliniques

Les réunions cliniques, animées par la coordination, permettent d'aborder les situations qui ont soulevé un questionnement relatif à la méthodologie et/ou des difficultés liées à l'intervenant (en rapport avec l'utilisation de l'Outil En Mains, du photogramme, etc.). Elles ont lieu une fois par mois.

Ces réunions jouent un rôle essentiel dans l'accompagnement des situations de maltraitance complexes. Elles permettent d'assurer une analyse collective des situations, d'échanger les points de vue et expertise, et ainsi d'éviter l'isolement des intervenants face à des cas difficiles. Elles garantissent également une cohérence méthodologique au sein de l'équipe, en harmonisant les pratiques et en favorisant une réflexion commune sur les stratégies d'intervention. De plus, elles offrent un espace de soutien aux professionnels confrontés à des dilemmes éthiques ou à des situations émotionnellement éprouvantes. En partageant leurs expériences et en bénéficiant du regard de leurs pairs, les intervenants peuvent ajuster leur posture, affiner leur analyse et renforcer leur capacité d'action face aux enjeux de la maltraitance.

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

Aborder certaines thématiques en réunion clinique permet aux intervenants de mieux comprendre certains enjeux récurrents ou émergents dans l'accompagnement des situations de maltraitance. Ces échanges offrent un cadre propice à la montée en compétence de l'équipe en approfondissant des sujets spécifiques, qu'il s'agisse de l'évolution des pratiques professionnelles, des nouvelles ressources disponibles ou des défis liés à un contexte sociétal en mutation.

En travaillant sur des thématiques précises (telles que les notions de bientraitance, le concept d'âgisme, réflexions sur nos pratiques psychosociales, etc.), les intervenants peuvent affiner leurs outils d'analyse et leurs méthodologies d'intervention. Cela favorise également une meilleure connaissance des services partenaires et des dispositifs existants, facilitant ainsi l'orientation et la coordination des prises en charge.

Ces temps de réflexion collective permettent également d'identifier des besoins en formation et d'adapter les pratiques aux réalités du terrain.

En partageant leurs expériences et leurs questionnements autour de sujets communs, les intervenants renforcent leur posture professionnelle et garantissent un accompagnement toujours plus pertinent et adapté aux besoins des personnes concernées.

### **Supervisions cliniques**

Ces moments jouent un rôle essentiel dans l'accompagnement des situations de maltraitance complexes. Ils ont lieu de manière régulière tous les deux mois. Ces rencontres permettent d'échanger les points de vue et d'assurer une analyse collective des situations. De plus, elles offrent un espace de soutien aux professionnels confrontés à des dilemmes éthiques ou à des situations émotionnellement éprouvantes. En partageant leurs expériences et en bénéficiant du regard de leurs pairs, les intervenants peuvent ajuster leur posture, affiner leur analyse et renforcer leur capacité d'action face aux enjeux de la maltraitance.

### **Regards croisés**

Le travail en regards croisés est un dispositif interne visant à offrir aux intervenants psychosociaux un espace de réflexion sur leurs interventions. Il peut s'effectuer avec un binôme, la coordination ou la direction, selon la nature de la demande et les enjeux impliqués. Ce mode de fonctionnement garantit la continuité du service, réduit la charge émotionnelle des intervenants et améliore la qualité du travail en apportant des perspectives variées et en validant les choix d'action.

Essentiel dans l'accompagnement des situations de maltraitance, qui sont souvent complexes, le regard croisé favorise une approche concertée et réfléchie. Ces échanges permettent d'analyser les situations, de partager les questionnements et difficultés rencontrés, et d'identifier les défis spécifiques pour élaborer des stratégies adaptées. Par ailleurs, ils contribuent au développement professionnel des intervenants et au maintien d'une posture éthique dans leur pratique.

### **Soutien juridique par Droits Quotidiens**

Depuis juillet 2024, Respect Seniors collabore étroitement avec l'ASBL Droits Quotidiens afin d'apporter un éclairage juridique précis dans ses accompagnements. Lorsqu'une question d'ordre légal se pose, nos intervenants peuvent solliciter l'expertise de Droits Quotidiens pour ajuster leur accompagnement et mieux répondre aux besoins des personnes âgées et de leur entourage. De nombreuses situations nécessitent un regard juridique, car elles sont souvent complexes et impliquent des enjeux liés aux droits des personnes, à leur autonomie et à leur protection.

Ces dimensions juridiques s'entrelacent fréquemment avec des questionnements éthiques, rendant l'accompagnement d'autant plus délicat.

Grâce à cet abonnement, nous renforçons notre mission d'information et de soutien en intégrant une approche juridique accessible et adaptée aux réalités du terrain.

## **Participations à des colloques, séminaires, etc.**

Les travailleurs de Respect Seniors participent régulièrement à des colloques, conférences et formations afin de renforcer leurs compétences et d'adapter leurs pratiques aux évolutions du secteur. Ces événements sont aussi des occasions précieuses de tisser des liens avec d'autres acteurs, favorisant ainsi le partage d'expériences et la collaboration en réseau.

Voici un listing non exhaustif de ces participations :

« *Santé Mentale et vieillissement : et si on s'unissait ?* » (Réseau Get Up - Soutien à la santé mentale des aînés en province de Liège & la Plate-Forme Psychiatrique) ; « *Intervenir auprès des victimes* » et « *Intervenir auprès des auteurs* » (ASBL Le Pôle de ressources spécialisées en violences conjugales et intrafamiliales) ; « *Bienveillance : mieux gérer le bien-être relationnel avec les personnes âgées* » (STICS ASBL - Service pour la Transformation, l'Innovation et le Changement Social) ; « *Journées d'Automne* » (SBGG - Société Belge de Gérontologie et de Gériatrie) ; « *Violence et comportements inadéquats dans les soins. Comment s'en sortir ?* » (PalliaLiège) ; « *Symposium gériatrique "Don de soins ... don de soi !"* » (Centre Hospitalier Régional de Huy) ; « *Printemps de l'éthique : Habiter le soin - entre engagement et détachement ?* » (centre RESSORT de la Haute Ecole Robert Schuman et les soignants du groupe GIRAFE) ; « *Ciné-Débat L'amour et les forêts* » dans le cadre de la Semaine du Ruban Blanc (CVFE - Collectif contre les Violences familiales et l'Exclusion et SMAJ - Service d'aide aux justiciables Marchois) ; « *Journée de présentation du service Droits Devant* » (ASBL Droits Devant) ; « *Journées de concertation du personnel des Maisons de repos autour des questions de fin de vie et plus spécifiquement de l'importance des rituels* » (Pallium) ; « *Journées autour de la santé mentale et autour des enjeux du grand-âge* » (SamRaVi - Répertoire de ressources en santé mentale pour les personnes âgées) ; etc.

## **Groupes de travail internes**

Ces groupes permettent aux intervenants d'approfondir des sujets spécifiques liés à la maltraitance des aînés, d'échanger des connaissances et de co-construire des outils ou des méthodologies innovantes. Cette collaboration renforce la cohésion d'équipe et l'efficacité des interventions.

L'objectif d'un groupe de travail est, sans mobiliser d'emblée l'ensemble de l'équipe, que quelques membres puissent approfondir une thématique donnée. Le fruit de ces réflexions est ensuite retransmis à l'équipe.

A titre indicatif, citons par exemple les groupes de travail suivants :

- boîte à outils de l'intervenant psychosocial ;
- maintien et adaptation de la base de données psychosociale ;
- accompagnement des "auteurs" ;
- conception et adaptation de modules de formation : deux modules complémentaires ont été entamés l'un sur l'entrée en maison de repos et sur les limites du domicile ;
- conception du rapport annuel ;
- ...

### **Deux leviers d'appui pour renforcer notre action : gouvernance et évaluation**

Dans la perspective d'un changement de direction prévu d'ici 2026, Respect Seniors a engagé un accompagnement stratégique avec le CFIP (Centre pour la Formation et l'Intervention Psychosociologiques) afin d'optimiser sa gouvernance. Cette démarche s'inscrit dans un contexte d'évolution du cadre décretaal, de recommandations institutionnelles et de besoins internes exprimés.

L'intervention vise à clarifier les rôles et responsabilités des différents organes (Conseil d'administration, Bureau, Direction, antennes), structurer le processus de recrutement, renforcer la cohésion interne et piloter efficacement les changements à venir. Elle se déploie en trois phases : diagnostic, co-construction d'une gouvernance cible, puis mise en œuvre et accompagnement. Des ateliers stratégiques, du coaching et des séances de travail collectif sont organisés pour favoriser une appropriation partagée. L'objectif est de doter l'ASBL d'un cadre de gouvernance clair, cohérent et durable, aligné avec ses missions et ses valeurs.

En parallèle, un second accompagnement a été mis en place avec le CFIP pour doter Respect Seniors d'un dispositif d'évaluation stratégique. Ce projet, intitulé « **Évaluer pour agir** », répond à la nécessité de démontrer plus explicitement la pertinence, l'impact et l'efficacité de nos actions, tant dans l'accompagnement des personnes que dans la prévention.

L'intervention s'articule autour de trois axes : clarifier les objectifs d'évaluation, développer des outils pratiques et accessibles (indicateurs, grilles, questionnaires) et former les équipes à une culture d'évaluation partagée.

L'approche, participative et pragmatique, vise à rendre cette démarche pleinement intégrée au fonctionnement de l'ASBL. Elle permettra à Respect Seniors d'améliorer ses pratiques, de mieux rendre compte aux partenaires institutionnels et de renforcer sa légitimité dans l'espace public.

# COMMUNICATION EXTERNE

**Portail d'informations sur la maltraitance des aînés en Région Wallonne :  
[www.respectseniors.be](http://www.respectseniors.be)**

L'année 2024 a été marquée par la **mise en ligne de la nouvelle mouture du site Internet**. Cette dernière se voulait plus dynamique et moderne afin de pouvoir mettre régulièrement à jour les différents contenus.

La **page d'accueil** est constituée comme un site vitrine permettant de montrer un aperçu des actualités ainsi que du calendrier d'événements à venir, tout en permettant de communiquer directement le numéro de la permanence téléphone pour les "victimes", témoins ou "auteurs" d'une situation de maltraitance envers un aîné.

Une **page spécifique "maltraitance"** a été dédiée pour informer les visiteurs de ce phénomène (définition, formes, statistiques) ainsi qu'une page "le saviez-vous?" pour aborder plus spécifiquement les thématiques de l'âgisme, de la journée internationale de lutte contre la maltraitance des aînés (15 juin), la journée mondiale des aînés (1 octobre), l'intimité ou encore le droit au risque.

Une dizaine d'**articles rédigés et publiés en ligne** discutent des différentes actualités tout en faisant le lien avec la problématique de la maltraitance.

Sur le site Internet, il est également possible de trouver une toute nouvelle **page dédiée à la prévention**. Celle-ci permet de consulter le catalogue de prévention de l'Agence ainsi que d'introduire des demandes en ligne pour être contacté à propos de l'organisation d'une activité de prévention. Cette procédure est assez récente et a été en phase test tout au long de l'année 2024.

Enfin, sur le site Internet, il est également possible de **télécharger des documents** liés à l'association (rapports précédents), des brochures d'informations et de sensibilisation à la maltraitance des aînés ou encore des dernières parutions dans la presse.

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

L'outil de mesure Google Analytics ayant migré vers une nouvelle version GA4 fin 2023, toutes les données statistiques de 2023 ne sont pas comparables avec cette nouvelle version. De plus, des problèmes techniques ont été rencontrés lors de la migration vers notre nouveau site internet. Les données n'ont pas pu être récoltées entre le 5 octobre et le 15 novembre 2023. Cette mention avait été également rapportée dans le précédent rapport annuel.

Il est important de notifier que ces données peuvent être influencées par le RGPD<sup>32</sup> ou les logiciels permettant de protéger les utilisateurs en effaçant les cookies ou par l'utilisation d'un VPN<sup>33</sup>.

## Acquisition

Durant l'année 2024, **11 120 utilisateurs** ont été comptabilisés<sup>34</sup> (8666 en 2023, 9828 en 2022, 8818 en 2021 et 7994 en 2020). Cette hausse de visiteurs significative peut s'expliquer notamment par la mise en œuvre de la nouvelle monture du site internet. Il était important pour nous que la majeure partie de nos utilisateurs reflètent notre public cible, c'est-à-dire, qu'ils proviennent de Belgique.

### *Attributs de nos utilisateurs*

Pour 2024, **9 278 utilisateurs belges** sont relevés, ce qui représente **83,43%** du public (contre 75,65% en 2023 et 70,03% en 2022).

**Tableau 16 : Répartition des utilisateurs en fonction des 10 premières villes francophones belges sur l'année 2024 (sources : Google Analytics)**

Villes	Nombre d'utilisateurs
Bruxelles	1 629
Non identifié	997
Charleroi	592
Liège	558
Namur	458
Mons	233
Tournai	192
La Louvière	126
Ottignies Louvain-la-Neuve	109
Seraing	104

32 Règlement Général sur la Protection des Données

33 *Virtual Private Network*

34 A noter qu'un utilisateur peut visiter plusieurs fois notre site internet tout en étant répertorié une seule fois

Une des prochaines stratégies numériques permettra de toucher des régions moins impactées par nos communications.

Par exemple, la ville d'Arlon (Province du Luxembourg) n'arrive qu'en 20ème position des villes belges.

L'outil Google Analytics et sa nouvelle version permet d'avoir un profilage plus précis dans les profils des utilisateurs. Il est à relever que 2958 utilisatrices sont identifiées de genre féminin contre 901 utilisateurs de genre masculin. Fort est de constater que les personnes de genre féminin sont plus touchées.

Au niveau des tranches d'âge, Google Analytics récolte certaines données à ce sujet. Il en ressort qu'une grande partie des utilisateurs sont des aînés.

**Tableau 17 : Répartition des utilisateurs en fonction de leur tranche d'âge sur l'année 2024 (sources : Google Analytics)**

Tranches d'âge	Nombre d'utilisateurs
Inconnu	7 556
65 ans et plus	1 279
55-64 ans	962
45-54 ans	651
25-34 ans	481
35-44 ans	394
18-24 ans	84

#### *Canaux d'acquisition de nos utilisateurs*

Les 11 120 utilisateurs peuvent provenir par le biais de différents canaux d'acquisitions. En 2023, plus de 60% des utilisateurs se connectaient sur le site directement via son URL alors que canal d'acquisition n'est utilisé que dans 18,35% des utilisateurs en 2024. La stratégie menée via les réseaux sociaux montre également une hausse considérable par rapport à 2023 (un peu plus de 5%).

**Tableau 18 : Répartition des utilisateurs en fonction de leur canal d'acquisition sur l'année 2024 (sources : Google Analytics)**

Canal d'acquisition	Nombre d'utilisateurs	Répartition sur le total	Durée d'engagement moyenne par utilisateur
Moteurs de recherche	5 742	51,63%	1 min 54
Réseaux sociaux	2 129	19,14%	21 sec
Direction via l'adresse URL	2 041	18,35%	2 min 22
Référencement	1 203	10,81%	1 min 43
Non assigné	5	0,0004%	6 min 56

La durée moyenne de tous les utilisateurs est de 1 min 41 dont une moyenne de 1 min 35 pour les utilisateurs belges en 2024. Cette donnée sera le point de départ d'indicateurs de comparaison pour les futurs rapports annuels.

En effet, le nouveau site internet induit une utilisation différente par rapport aux années précédentes. Les moyennes diffèrent en fonction des canaux d'acquisition. Il en ressort que les arrivées par les moteurs de recherche, les référencements ainsi que les acquisitions directes sont d'une moyenne largement supérieure aux acquisitions par les réseaux sociaux. Également, l'amélioration de cette moyenne d'utilisation se fera par les contenus futurs du site internet.

En allant plus loin dans le relevé statistique, il est possible de voir plus précisément les différentes sources d'acquisition autre que les arrivées directement via l'URL [www.respectseniors.be](http://www.respectseniors.be)<sup>35</sup>.

---

35 NB : Les arrivées par des robots ont été spécifiquement retirées.

**Tableau 19 : Répartition des utilisateurs en fonction des 10 premières sources d'acquisition sur l'année 2024 (sources : Google Analytics)**

Canal d'acquisition	Nombre d'utilisateurs	Répartition sur le total
Google	5 275	47,55%
Non assigné	2 248	20,26%
Facebook	2 053	18,50%
Bing	501	4,51%
Facebook (référencement)	429	3,86%
Ecosia	91	<1%
Retraiteplus.be	70	<1%
Victimes.cfwb.be	52	<1%
LinkedIn	35	<1%
Yahoo	31	<1%

La nouvelle pratique de stratégie digitale employée en 2024 consistait à booster les publications Facebook afin de rediriger directement les utilisateurs vers le site internet. Cette hausse significative est, en dehors de google, le canal d'acquisition majeur. Cette stratégie sera reconduite durant l'année 2025.

Il est aussi important de relever que les autres réseaux sociaux, malgré des publications régulières, ne se convertissent pas en visite sur le site.

L'autre ambition sera d'améliorer le référencement sur les sites de partenaires pour augmenter ces visiteurs.

## Engagement

L'engagement relève des statistiques en lien avec la manière dont l'utilisateur est engagé sur le site internet. Cette partie de Google Analytics permet de détailler les pages visitées ainsi que les événements effectués par les utilisateurs.

### *Pages et écrans*

La première statistique intéressante est de regarder les pages consultées. Au total, il y a eu 40 209 pages visitées par les 11 120 utilisateurs.

**Tableau 20 : Relevé des 10 premières pages consultées en 2024 (sources : Google Analytics)**

Page consultée	Nombre de vues	Nombre d'utilisateurs	Durée d'engagement moyenne par utilisateur
Page d'accueil	20 366	6 390	1 min 08
/qui-sommes-nous	2 953	2 214	47 sec
/maltraitance-des-aînés	2 880	1 922	1 min 07
/contact	1 911	1 264	50 sec
/prévention	1 689	1 168	53 sec
/documentation	1 277	753	46 sec
/suis-je-victime-de-maltraitance	754	476	1 min 45
/le-saviez-vous	486	356	48 sec
/calendrier	483	282	40 sec
/contact	446	314	52 sec

En dehors de la page d'accueil, il est intéressant de voir les intérêts portés par les utilisateurs. Les pages d'informations pratiques (contact et appelez-nous) ont cumulé près de 2 500 pages consultées.

Les pages sur la thématique de la maltraitance et de l'Agence ("*qui-sommes-nous ?*" et "*le-saviez-vous ?*") ont emmagasiné plus de 3 350 pages visitées.

Enfin, les pages thématiques liées aux profils des appels ("*Suis-je victime de maltraitance ?*" "*Suis-je témoin de maltraitance ?*" et "*Ai-je un comportement maltraitant ?*") cumulent 1 168 consultations avec une moyenne de 1 min 45 par consultation sur la page "*Suis-je victime de maltraitance ?*". Ce dernier relevé fera l'objet d'une attention particulière en 2025.

#### *Page de destination*

Une autre statistique intéressante relève de la page de destination. Cette dernière signifie l'adresse de notre site Internet qui est visitée lors de l'arrivée de l'utilisateur. Fortement en lien avec la stratégie digitale Facebook, elle a permis de booster la visibilité de certaines pages.

**Tableau 21 : Relevé des 10 premières pages de destination en 2024 (sources : Google Analytics)**

Page de destination	Nombre d'utilisateurs	Durée d'engagement moyenne par utilisateur
Page d'accueil	5 879	1 min 20
/qui-sommes-nous	1 318	32 sec
/maltraitance-des-aines	1 022	53 sec
/contact	504	1 min 12
/prévention	250	1 min 02
/documentation	171	39 sec
/avant-première-vulnérables	152	19 sec
/jifess-lln-2024	146	30 sec
/salon-envie-d'amour	109	25 sec
/TV-lux-reportage	106	13 sec

Les premières pages de destination semblent correspondre aux premières pages consultées. Cela démontre l'importance d'indiquer les bons URL lors de la diffusion d'informations. Il est important de relever que les pages de destination suivantes correspondent aux articles sponsorisés sur Facebook qui peuvent être directement identifiés. Par ailleurs, leurs moyennes de consultation sont nettement inférieures aux autres pages de destination.

### *Evénements*

La nouvelle version de Google Analytics catégorise différemment les actions liées aux comportements des utilisateurs. Avant, cela se limitait au taux de rebond de l'utilisateur (le fait de "rebondir" sur une autre page du site Internet). Dorénavant, il est possible de mieux comprendre les actions entreprises par les visiteurs. Attention que certaines actions (comme le fait de consulter en ligne un document (flipbook) n'a été qu'activé tardivement dans l'année (à partir d'août 2024). Cet indicateur n'est donc pas représentatif sur l'entièreté de l'année. Dans le tableau qui suit, les événements comme les engagements, l'ouverture d'une session, la première visite, le fait de consulter la page ainsi que de la scroller ont été omis, n'étant pas des informations pertinentes à analyser.

**Tableau 22: Relevé des événements en 2024 (sources : Google Analytics)**

<b>Événements</b>	<b>Nombre d'événements</b>	<b>Nombre d'utilisateurs</b>
Téléchargement	1107	555
Flipbook : catalogue de prévention	915	58
Clic sur un lien extérieur	793	557
Flipbook : Rapport Annuel 2023	612	17
Formulaire : début	442	84
Formulaire : soumission	390	81

A ces données, il est intéressant d'ajouter des informations complémentaires se trouvant sur le portail de Wordpress pour mieux détailler le comportement des utilisateurs.

**Tableau 23: Relevé des formulaires sur la page prévention en 2024 (sources : Wordpress)**

<b>Événements</b>	<b>Nombre de formulaires</b>
Formulaires reçus	9

**Tableau 24 : Relevé des téléchargements en 2024 hors articles presses (sources : Wordpress)**

Nom du documents	Nombre de téléchargements
Catalogue de prévention	398
Brochure Respect Seniors	213
Annonce job psy	128
Annonce job AS	117
Rapport annuel 2023	117
Rapport annuel 2022	73
Rapport administratif 2022	56
Brochure : étude	56
Rapport administratif 2021	51
Rapport administratif 2023	44

L'événement reprenant le plus d'actions est donc les téléchargements de documents. Cette utilisation relève l'importance des visiteurs de pouvoir facilement trouver de la documentation à télécharger. En dehors des offres d'emplois et des articles de presse, près de 1000 documents ont été téléchargés par des centaines d'utilisateurs. Les documents les plus téléchargés sont de loin le catalogue de prévention ainsi que les brochures Respect Seniors.

Sans en faire une grande promotion, 9 demandes d'informations sur les activités de prévention ont été faites en ligne sur l'année 2024.

### **Les réseaux sociaux, une ouverture vers un public numérique**

Depuis juillet 2021, des relevés statistiques sont régulièrement effectués afin de pouvoir interpréter les données récoltées. En fonction des différents objectifs de communication, ces informations permettent d'ajuster les futures publications sur les réseaux sociaux.

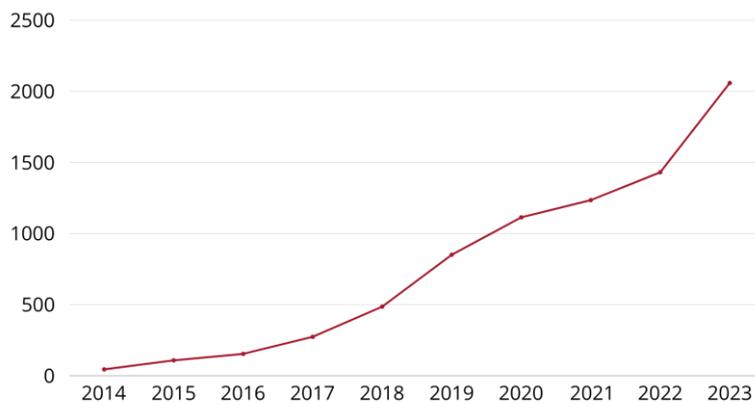
Un outil d'analyse donne des informations multiples sur la couverture des publications (en fonction du réseau utilisé), des réactions du public cible ainsi que permettre de mieux identifier et de comprendre ces communautés sur les réseaux.

Étant toujours dans une phase d'acquisition, l'objectif principal est d'agrandir les différentes communautés sur les réseaux sociaux afin d'accroître les audiences et permettre d'améliorer les portées des contenus.

Conscient du travail quotidien que cela engendre, le Community Management (gestion des réseaux sociaux) est dans une phase d'amélioration et d'évolution afin de pouvoir profiter grandement des algorithmes propres à chaque réseau social.

### **LinkedIn, un réseau de professionnels**

LinkedIn est connu comme étant un réseau social professionnel, permettant de relayer des contenus auprès de ces professionnels. Ce réseau a l'avantage de permettre d'authentifier les profils sur l'aspect professionnel et ainsi partager sur des centres d'intérêt commun.



**Evolution du nombre de relations sur LinkedIn**

Actif depuis 2014, l'évolution du nombre de relations sur LinkedIn s'est accélérée après la fin du covid. L'ambition serait d'arriver rapidement aux 5000 relations professionnelles sur ce canal pour permettre d'être mieux reconnu et connu auprès des professionnels.

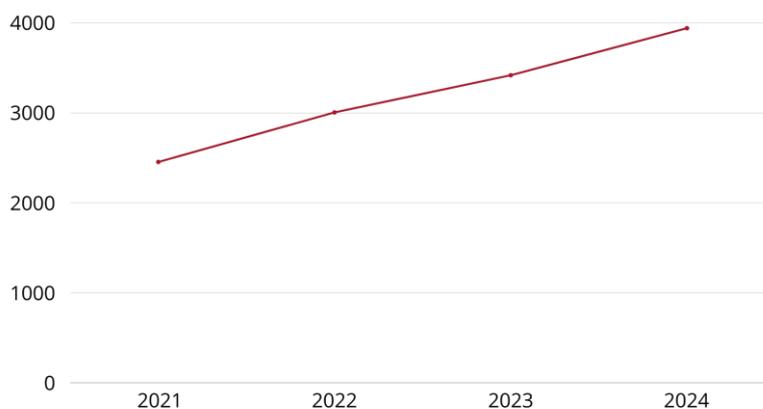
Plus d'une trentaine d'annonces ont été postées avec des audiences aux alentours des 1000-1500 impressions à chaque fois. Certaines ont même permis de toucher un public plus international.



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

### Facebook, une visibilité tout public

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 que d'identifier les différents partenaires. Il est important de notifier que Meta change régulièrement les algorithmes ainsi que les manières de présenter les statistiques qui obligent à adapter les habitudes de publications et les contenus.



**Evolution du nombre d'abonnés sur Facebook**

Fin d'année 2024, 3941 personnes qui suivent la page Facebook ont été comptabilisées (contre 3418 en 2023 et 3005 en 2022). Cette hausse significative de plus de 15% s'inscrit dans la volonté de rapidement passer le cap symbolique des 5000 j'aimes.

Au total de l'année, près de 40 publications ont été postées et permis de toucher de nouveaux publics. Grâce à la nouvelle stratégie digitale qui consiste à sponsoriser et cibler certains contenus, une amélioration de la visibilité de nombreux contenus est à constater.

Par exemple, le partage de l'une de des plus grosses apparitions médiatiques (dans le Ciné-télé-Revue) a permis d'atteindre la centaine de partages ainsi que de faire émerger de nombreux commentaires et réactions.

**Respect Seniors**  
23 décembre 2024 · 🌐

**Journée mondiale des droits humains : les seniors ont des droits, respectez-les ! 🇺🇳**

📖 Article disponible en ligne: [www.respectseniors.be/presse/](http://www.respectseniors.be/presse/)

Cet article es... En voir plus

## respectez-les !

Au lendemain de la Journée mondiale des droits humains, il est bon de rappeler que nos aînés disposent des mêmes droits que toute personne adulte et responsable. L'ASBL Respect Seniors mène un combat au quotidien pour que la maltraitance envers les seniors prenne fin.

**2** que vous soyez victime de maltraitance ou que l'un de vos proches ou votre patient subit une quelconque forme de maltraitance, vous devez vous manifester. L'ASBL Respect Seniors, aussi appelée Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés, couvre l'ensemble de la Wallonie afin de vous venir en aide ou en soutien. « Cette première démarche n'est pas toujours aisée car la victime ou le témoin craint une réaction de fureur ou du monde extérieur. Pourtant, dès que nous sommes informés de la maltraitance, un de nos intervenants psychosociaux accompagne la situation. Mais, rien ne se fait sans l'accord de l'aîné qui, quel que soit son âge, garde ses droits », insiste Dominique Langhenries, directeur de l'ASBL.

**Agir contre l'âgisme**  
Au quotidien, l'association Respect Seniors lutte contre les stéréotypes et les discriminations liés à l'âge (âgisme) afin de faire valoir les droits et les obligations de tout à chacune et, cela, peu importe son âge. Régulièrement, l'ASBL signe des mémorandums pour rappeler l'importance de cette déclaration universelle des droits humains. « L'un de nos enjeux est de faire le lien avec le monde judiciaire et notre agence.

Dejà présente en province de Namur, et fraîchement en province du Brabant wallon, nos plateformes « Maltraitance » sont des espaces de rencontres professionnelles où nous pouvons discuter et échanger sur des situations cliniques de maltraitances des aînés et améliorer les collaborations en réseaux. Nous sommes conscients que pour faire connaître ce phénomène de société, il est primordial d'aller à la rencontre des professionnels et des futurs professionnels: tant du domicile que des institutions. Notre objectif de 2025 sera de mettre la priorité sur les formations pour les professionnels du secteur des aides et soins de santé à domicile, et ce dans toute la Wallonie.»

Les maltraitances envers les aînés sont encore trop nombreuses en Wallonie. Les chiffres restent éloquent: 6% des aînés souffrent de maltraitance à travers le monde, d'après l'OMS. Si l'on reporte ce chiffre à notre Wallonie, les 823 dossiers traités par Respect Seniors en 2024 sont bien inférieurs à la moyenne mondiale. « La maltraitance reste tabou et donc silencieuse », déplore Dominique Langhenries qui précise « La maltraitance physique n'est pas la plus courante. D'après nos statistiques, elle ne représente que 9 à 10%, il en existe des bien plus sournoises comme la maltraitance psychologique, financière ou encore la négligence. Mais, l'une trop silencieuse est la maltraitance civique qui se manifeste sous la forme de détournement d'une procuration de vote, la demande abusive de mesure de protection et la limitation de la liberté. Le choix de résidence et de la tenue vestimentaire restent de la maltraitance civique.»

Si vous pensez qu'un de vos proches ou vous subissez de la maltraitance, appelez Respect Seniors ! Une aide proche de vous existe. Formez le 0800/30 330, du lundi au vendredi entre 9h et 17h, pour entrer en contact avec ASBL Respect Seniors. Six antennes couvrent la Wallonie : Tournai, Charleroi, Limette, Namur, Ubin et Liège. N'ayez pas peur d'en parler !

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

**LA MALTRAITANCE CIVIQUE**  
« Sentis à sans chose, n'est été un renouvellement. Il était prévu que je reste à la fin quelques semaines. Après 1 an, je suis... »

**LES FORMES DE MALTRAITANCE**  
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. *cliquez sur les formes de maltraitance pour en savoir plus.*

RESPECTSENIORS.BE  
**Maltraitance des aînés**  
Les situations de maltraitance évoquées auprès de Respect Seniors et qui ...

Voir les statistiques et les publicités

Booster à nouveau

👍👍 yuugi.ki et 183 autres personnes 20 commentaires 100 partages

Lien : [www.facebook.com/respectseniors/](http://www.facebook.com/respectseniors/)

Respect Seniors est également présent sur Youtube avec une dizaine de vidéos publiées ainsi que sur Instagram.

Ces deux plateformes sont moins utilisées étant donné que les contenus sont concentrés vers Facebook et LinkedIn. L'utilisation d'autres plateformes feront l'objet d'une attention dans les mois à venir. Respect Seniors est également présent sur la plateforme Welinkcare dédiée aux professionnels et institutions de santé.

## Passages dans la presse

Tout au long de l'année, Respect Seniors a été sollicité par de nombreux médias pour témoigner de son expertise et faire entendre la voix des aînés. Notre visibilité repose aussi sur ces prises de parole, qu'elles soient nationales, régionales ou locales. Qu'il s'agisse de presse écrite, d'émissions radio, de podcasts ou de plateaux télévisés, chaque intervention est une occasion précieuse de sensibiliser le grand public à la réalité des maltraitements envers les personnes âgées.

Vous pouvez retrouver la majorité de ces apparitions dans notre espace presse sur le site internet : [www.respectseniors.be/presse](http://www.respectseniors.be/presse).

Nous remercions chaleureusement les journalistes et médias qui nous ont donné la parole. Pour toute demande d'interview ou de collaboration, notre service communication est joignable via [vincent.vdmlb@respectseniors.be](mailto:vincent.vdmlb@respectseniors.be).

- Passage TV Lux (17 janvier 2024)

[www.tvlux.be/video/info/solidarite/maltraitance-des-personnes-agees-ecoute-et-conseils-au-0800-30-330-44768.html](http://www.tvlux.be/video/info/solidarite/maltraitance-des-personnes-agees-ecoute-et-conseils-au-0800-30-330-44768.html)

L'antenne du Luxembourg a été conviée sur le plateau de la télévision locale pour participer à une interview sur le sujet de la maltraitance des aînés. Cette rencontre a été une opportunité pour l'antenne de présenter pendant une vingtaine de minutes, le service et ses missions afin de conscientiser les téléspectateurs à cette thématique.



- Théâtre action (7 février 2024)

[www.tvlux.be/video/info/societe/un-spectacle-sur-la-maltraitance-des-aines-a-libramont-44881.html](http://www.tvlux.be/video/info/societe/un-spectacle-sur-la-maltraitance-des-aines-a-libramont-44881.html)

A la suite du premier passage sur le plateau de TV Lux, l'antenne du Luxembourg a été mise en lumière à l'occasion du spectacle de théâtre-action "Vieillesse Ennemie" présenté à Libramont en février 2024.

Ce passage médiatique a permis de valoriser l'importance de la prévention par des actions culturelles et de sensibiliser le grand public à la réalité des maltraitance envers les aînés tout en soulignant le rôle de Respect Seniors dans l'accompagnement des personnes concernées.

- Article RTBF (16 février 2024)

<https://www.rtbf.be/article/l-agisme-quand-veillir-peut-etre-vecteur-de-discriminations-11329229>

Respect Seniors a été cité dans un article de la RTBF consacré à l'âgisme, une forme de discrimination encore peu reconnue mais pourtant largement répandue. À travers cette contribution, l'association a pu rappeler les conséquences de ces stéréotypes sur la qualité de vie des aînés et l'importance de déconstruire les idées reçues sur le vieillissement. Ce témoignage s'inscrit dans une volonté de sensibilisation plus large, en lien avec la défense des droits fondamentaux des personnes âgées.

- Vers l'avenir (23 février 2024)

<https://www.lavenir.net/regions/luxembourg/libin/2024/02/23/mieux-lutter-contre-la-maltraitance-des-aines-en-province-de-luxembourg-respect-seniors-est-la-pour-vous-et-vos-proches-LCMX6VYDQRGOVEIM6OH4DHHMIA/>

Dans un article consacré à la lutte contre la maltraitance des aînés, le journal *L'Avenir* a mis en avant les missions de Respect Seniors en province de Luxembourg. L'article a permis de rappeler les signaux d'alerte, les formes de maltraitance, et de souligner l'importance d'un service de proximité à l'écoute des aînés et de leurs proches.

- Projection Vulnérables (23 février 2024)

<https://www.telemb.be/actu/vulnerables-pour-lutter-contre-la-maltraitance-des-aines/34581>

Fin février 2024, Respect Seniors, aux côtés du PCS de Quaregnon et l'ASBL Concordances, a présenté en avant-première les petits films "Vulnérables. TéléMB, la télévision locale de Mons-Borinage, a été présente pour faire un reportage de l'événement.



- Lettre ouverte Amnesty (23 avril 2024)

<https://www.amnesty.be/infos/actualites/lettre-ouverte-convention-personnes-agees>

Respect Seniors a co-signé une lettre ouverte, aux côtés d'Amnesty International et d'autres organisations, appelant à l'adoption d'une convention internationale sur les droits des personnes âgées. Cette prise de position collective témoigne d'un engagement fort en faveur de la reconnaissance et de la protection des droits des aînés à l'échelle mondiale.

- Marche Adeps 2024 (18 juin 2024)

<https://www.rtbf.be/article/les-22-marches-adeps-du-dimanche-23-juin-en-wallonie-11390534>

À l'occasion de la Marche ADEPS organisée le 23 juin, Respect Seniors a tenu un stand de sensibilisation autour de la maltraitance des aînés. Cette présence conviviale a permis d'échanger avec un large public et de diffuser des messages de prévention dans un cadre intergénérationnel et accessible à toutes et tous.

- Radio des solidarités (24 août 2024)

<https://www.respectseniors.be/radiodessolidarites2024/>

Dans le cadre du festival Les Solidarités, Respect Seniors a participé à la Radio des Solidarités, au micro de l'émission « *Les grises ne comptent pas pour des prunes* ». Nous sommes intervenus aux côtés de Liages et de Sandra Malemprez (Sandra Agency), pour aborder ensemble les réalités de l'âgisme et son lien avec la maltraitance des aînés. Ce temps d'échange a permis de mieux faire connaître notre service, nos missions, et de rappeler l'importance de prévenir toutes les formes de maltraitance. L'émission, diffusée en direct, est réécoutable sur [Spotify](#), [YouTube](#) et [Apple Podcast](#).

Merci au PAC et aux organisateurs du Festival des solidarités pour l'organisation de cette émission.



- Dossier VLAN (25 septembre 2024)

Publié à l'occasion de la Journée mondiale des personnes âgées, cet article met en lumière le rôle central de Respect Seniors en Wallonie. En 2023, l'association a traité 4 180 contacts, dont 823 situations accompagnées sur le terrain. Les formes les plus signalées sont la maltraitance psychologique (31,3 %), la négligence (19,2 %) et la maltraitance financière (18,9 %). L'article insiste aussi sur l'importance de sensibiliser le grand public et de former les professionnels du secteur. En 2023, plus de 250 actions ont été menées, dont des ciné-débats et séances de théâtre-action. Respect Seniors est aussi un point d'information pour les

victimes, les témoins ou les auteurs, et s'inscrit dans une dynamique de société plus inclusive et bienveillante envers les aînés.

MERCREDI 25 SEPTEMBRE 2024

WALLONIE AIDE AUX PERSONNES AGÉES ET LEURS FAMILLES

## « Respect seniors », vous n'êtes pas seul !

**En Wallonie, en 2024, les personnes âgées de 65 ans et plus représentent un peu moins de 29 % de la population. Ces chiffres de l'Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique montrent que l'importance de cette catégorie de personnes va croître dans les années qui viennent. Alors, vieillir est mais encore faut-il continuer à vivre dans de bonnes conditions !**

La mission de Respect Seniors est de lutter contre la maltraitance des aînés. Cette initiative unique à l'échelle européenne du fait des missions proposées et par sa ligne d'écoute gratuite (0800 30 330, accessible du lundi au vendredi de 9 à 17h) est devenue, au fil du temps, l'Agence wallonne de référence en matière de lutte contre la maltraitance des aînés. En 2023, l'association a reçu 4180 contacts par mail, courrier ou téléphone. Parmi ceux-ci, 2 118 étaient directement en lien avec une situation de maltraitance menant à 823 situations dont 184 visites de terrain partout en Wallonie.

En cette journée mondiale des aînés célébrée le 1er octobre, il est important d'avertir de l'existence de la maltraitance des seniors car l'ignorance de ce phénomène est l'une des principales raisons du silence, rappellent les responsables de Respect Seniors. Les chiffres de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) révèlent qu'environ une personne sur 6 âgées de 60 ans ou plus a été victime de maltraitance dans son environnement au cours de l'année dernière.

Les appels reçus sur notre permanence téléphonique (0800 30 330) nous permettent de poser une partie visible de cette problématique. Notre service est à disposition de toute personne se questionnant sur la maltraitance des aînés. La sensibilisation et la prévention sont deux axes très importants en cette journée mondiale des aînés.

**31,3 % de MALTRAITANCE**

**PSYCHOLOGIQUE**  
Parmi les formes de maltraitance évoquées lors des appels téléphoniques, on trouve 31,3 % de maltraitance psychologique, 19,2 % de négligence, 18,9 % de maltraitance financière, 18,1 % de maltraitance civique et 13,5 % de maltraitance physique. 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. Plus d'informations sont détaillées dans le rapport annuel de 2023.

Agir au plus près des personnes âgées touchées par la maltraitance n'est pas le seul axe d'action de Respect Seniors. « Nous avons aussi pour mission de sensibiliser le grand public. Pour l'an dernier, on peut citer 250 actions dont, entre autres, 13 ciné-débats et 17 représentations de théâtre-action et plus de 150 séances de sensibilisation. »

« L'une de nos autres missions concerne la formation des professionnels de la santé et du social. Nous avons proposé 16 formations sur l'année 2023. Si vous êtes intéressés par la mise en œuvre d'une action de sensibilisation ou de formation, le catalogue de prévention de Respect Seniors est disponible en ligne. »

Pour les (futurs) professionnels, Respect Seniors est une mine d'informations sur les appelants, les victimes et les auteurs d'actes de maltraitance vis-à-vis des aînés. Chaque année, les citoyens de tout âge peuvent aussi exprimer leur volonté de créer une société plus inclusive et plus respectueuse des aînés. En effet, le 15 juin dernier, la marche ADIPS Respect Seniors a réuni plus de 800 marcheurs dans le cadre de « La Journée mondiale de lutte contre la Maltraitance des Aînés ».

**INVIDYL-SOINS**  
sprit Dehan  
Nous recrutons

7/7 - 24h/24

*C'est une équipe dévouée d'infirmières et d'infirmiers, de la région, à votre service pour la réalisation de tous types de soins à domicile (soin, ponction, prise de sang, toilette...)*

**ainsi que tous types de soins pédiatriques**

*Nous mettons également tout en œuvre pour assurer une mission à domicile pour les personnes âgées, handicapées ou handicapées, et leur permettre ainsi de continuer à vivre dans leur lieu de vie.*

Renseignement et contact: Mr Dehan  
**0477/29.51.10**

MERCREDI 25 SEPTEMBRE 2024

- Dossier La Libre Belgique 60+ (27 septembre 2024)

À l'occasion de la Journée mondiale des personnes âgées, Respect Seniors a été mis en lumière dans un article du site *Planet Lifestyle*. L'interview a mis en avant l'importance de sensibiliser le public aux différentes formes de maltraitance et à leur complexité. L'article souligne l'importance de l'écoute, du respect de l'autodétermination et du rôle fondamental de la prévention. Avec plus de 4.000 contacts enregistrés en 2023, Respect Seniors rappelle que chaque situation est unique et mérite une attention bienveillante. Cette parution a renforcé la visibilité de l'ASBL et son message central : osons parler de la maltraitance des aînés.

- Aidants proches (4 octobre 2024)

<https://www.tvcom.be/info/societe/ceroux-mousty-une-journee-speciale-consacree-aux-aidants-proches/52864>

TV com était présent pour filmer le déroulé d'une journée spéciale consacrée aux aidants proches. Cette rencontre a été l'occasion d'informer les participants sur les ressources disponibles pour accompagner les aînés en situation de vulnérabilité, et de valoriser le rôle essentiel des aidants dans la détection précoce de maltraitance.

- Vers l'avenir (07 octobre 2024)

Un article de presse est revenu sur la nécessité de mieux prendre en compte la maltraitance à domicile, encore trop méconnue. Il y est question d'une proposition de décret déposée au Parlement wallon par le groupe PS, visant à renforcer et actualiser les missions de Respect Seniors. L'objectif : reconnaître l'ASBL comme centre d'expertise de référence et intégrer

pleinement les notions de bienveillance, de lutte contre l'âgisme et de travail en réseau dans le cadre légal.

L'article souligne également que 60 % des situations traitées en 2023 concernaient des aînés vivant à domicile, majoritairement victimes de maltraitance psychologique ou de négligence.

- Radio Beauvechain B+ (11 novembre 2024)

En novembre 2024, l'équipe de Respect Seniors a été accueillie sur les ondes de la radio locale **B+ Beauvechain** par **Patrick Vermeire**, à l'occasion de la présentation d'un **spectacle de théâtre-action** organisé dans la commune. Ce moment de visibilité a permis de mettre en lumière, de manière vivante et engagée, les réalités de la maltraitance envers les aînés.

Au-delà du spectacle, ce passage radio a été l'occasion d'expliquer le fonctionnement de notre **service d'écoute et d'accompagnement**, accessible gratuitement via le 0800/30 330. Nous avons rappelé que Respect Seniors agit à la fois en **prévention**, en **information** et en **accompagnement des situations de maltraitance**, que celles-ci soient **psychologiques, physiques, financières, civiles ou encore liées à la négligence**.

Ce temps d'antenne a permis de **sensibiliser un public local** aux enjeux de la bienveillance, et de souligner l'importance de **connaître notre service** pour savoir vers qui se tourner en cas de doute, de mal-être ou de situation préoccupante impliquant une personne âgée.



- Dossier VLAN (12 décembre 2024)

Dans le cadre de la Journée mondiale des droits humains, Respect Seniors a été mis en avant dans différents articles de presses locales du groupe VLAN (*L'Ardenne Hebdo, Edition locale, etc.*) soulignant l'importance de protéger les droits fondamentaux des aînés. L'occasion de rappeler que toute personne, témoin ou victime, peut faire appel à l'ASBL pour être écoutée et accompagnée. L'article revient également sur les différentes formes de maltraitance, dont la maltraitance civique, encore trop méconnue. À travers ce publiportage, Respect Seniors a réaffirmé son engagement à lutter contre l'âgisme et à renforcer la formation des professionnels du secteur des soins à domicile dans toute la Wallonie.

- Vieillesse hors des clous (12 décembre 2024)

<https://www.tvcom.be/info/societe/le-vieillesse-au-coeur-dun-colloque-ottignies/53475>

Dans le cadre du colloque « Vieillesse hors des clous » à Ottignies, TV Com a relayé les interventions d'experts, dont Respect Seniors. Ce moment de réflexion collective a permis d'aborder les enjeux liés à la bienveillance, à l'inclusion des aînés et aux limites des modèles actuels d'accompagnement, tout en mettant en avant des pratiques innovantes.



- CinéTélérevue (12 décembre 2024)

À l'occasion de la Journée mondiale des droits humains, Respect Seniors a été mis à l'honneur dans un article publié par *Ciné-Télé-Revue*. Cette parution a permis de rappeler que les personnes âgées disposent des mêmes droits que tout adulte et de sensibiliser le grand public à la maltraitance sous toutes ses formes, y compris la maltraitance civique. Respect Seniors a pu souligner le rôle des antennes locales, les actions de sensibilisation, ainsi que les collaborations mises en place avec le monde professionnel. Cette visibilité nationale a renforcé le message essentiel du respect des droits des aînés, partout en Wallonie.

# LES SENIORS ONT DES DROITS, respectez-les !

**RESPECT SENIORS**

Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés

Au lendemain de la Journée mondiale des droits humains, il est bon de rappeler que nos aînés disposent des mêmes droits que toute personne adulte et responsable. L'ASBL Respect Seniors mène un combat au quotidien pour que la maltraitance envers les seniors prenne fin.

**2**ue vous soyez victime de maltraitance ou que l'un de vos proches ou votre patient subit une quelconque forme de maltraitance, vous devez vous manifester. L'ASBL Respect Seniors, aussi appelée Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés, couvre l'ensemble de la Wallonie afin de vous venir en aide ou en soutien. « Cette première démarche n'est pas toujours aisée car la victime ou le témoin craint une réaction de l'entourage ou du monde extérieur. Pourtant, dès que nous sommes informés de la maltraitance, un de nos intervenants psychosociaux accompagne la situation. Mais, rien ne se fait sans l'accord de l'aîné qui, quel que soit son âge, garde ses droits », insiste Dominique Langhendries, directeur de l'ASBL.

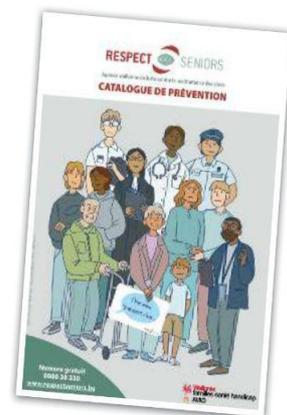
## Agir contre l'âgisme

Au quotidien, l'association Respect Seniors lutte contre les stéréotypes et les discriminations liés à l'âge (âgisme) afin de faire valoir les droits et les obligations de tout à chacun(e) et, cela, peu importe son âge. Régulièrement, l'ASBL signe des mémorandums pour rappeler l'importance de cette déclaration universelle des droits humains. « L'un de nos enjeux est de faire le lien avec le monde judiciaire et notre agence.



Déjà présente en province de Namur, et fraîchement en province du Brabant wallon, nos plateformes « Maltraitance » sont des espaces de rencontres professionnelles où nous pouvons discuter et échanger sur des situations cliniques de maltraitances des aînés et améliorer les collaborations en réseaux. Nous sommes conscients que pour faire connaître ce phénomène de société, il est primordial d'aller à la rencontre des professionnels et des futurs professionnels tant du domicile que des institutions. Notre objectif de 2025 sera de mettre la priorité sur les formations pour les professionnels du secteur des aides et soins de santé à domicile, et ce dans toute la Wallonie. »

Les maltraitances envers les aînés sont encore trop nombreuses en Wallonie. Les chiffres restent éloquentes : 6% des aînés souffrent de maltraitance à travers le monde, d'après l'OMS. Si l'on reporte ce chiffre à notre Wallonie, les 823 dossiers traités par Respect Seniors en 2024 sont bien inférieurs à la moyenne mondiale. « La maltraitance reste taboue et donc silencieuse », déplore Dominique Langhendries qui précise : « La maltraitance physique n'est pas la plus courante. D'après nos statistiques, elle ne représente que 9 à 10%. Il en existe des bien plus sournoises comme la



maltraitance psychologique, financière ou encore la négligence. Mais, l'une trop silencieuse est la maltraitance civique qui se manifeste sous la forme de détournement d'une procuration de vote, la demande abusive de mesure de protection et la limitation de la liberté. Le choix de résidence et de la tenue vestimentaire restent de la maltraitance civique. »

Si vous pensez qu'un de vos proches ou vous subissez de la maltraitance, appelez Respect Seniors ! Une aide proche de vous existe. Formez le 0800/30 330, du lundi au vendredi entre 9h et 17h, pour entrer en contact avec ASBL Respect Seniors. Six antennes couvrent la Wallonie : Tournai, Charleroi, Limelette, Namur, Libin et Liège. N'ayez pas peur d'en parler !

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

## LA MALTRAITANCE CIVIQUE

« Suite à une chute, j'ai été en rééducation. 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 paraît 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%

## LES FORMES DE MALTRAITANCE



- Maltraitance physique 11,5%
- Maltraitance civique 18,1%
- Maltraitance psychologique 31,3%
- Maltraitance financière 18,9%
- Négligence 19,2%

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.

**Vidéo sur les formes de maltraitance (sur notre chaîne YouTube)**



**0800/30 330**

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

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

# **RECOMMANDATIONS ET PERSPECTIVES 2025**

Cette partie reprend les recommandations principales de Respect Seniors selon les grandes catégories juridiques relatives aux droits des personnes âgées en Belgique.

Il met en lumière les liens entre le vécu de terrain, les constats du rapport KCE et les fondements juridiques belges et internationaux.

## **Droit à l'autodétermination et au consentement**

- Reconnaître le droit au risque dans la vie quotidienne ainsi que dans les pratiques du prendre soin.
- Favoriser la réflexion du « penser plus tôt à plus tard », notamment via la diffusion et l'utilisation des « déclarations anticipées de volonté ».
- sensibiliser les familles, l'entourage, les pairs aux enjeux du libre arbitre et de l'autodétermination
- Mettre en lumière les enjeux de la vie affective des aînés pour respecter leurs choix affectifs et sexuels, et ce même lors d'une éventuelle mesure de protection.
- Intégrer et soutenir des réflexions d'ordre éthique pour tout professionnel en contact avec les aînés, quel que soit le lieu de vie des aînés et ce tout au long de l'accompagnement

## **Lutte contre l'âgisme et droit à la dignité**

- Valoriser les rôles sociaux, économiques et affectifs des aînés dans la société.
- Promouvoir la bientraitance dans une politique active de lutte contre la maltraitance et de toute discrimination liée à l'âge .
- Sensibiliser aux différents types d'âgisme (bienveillant, hostile, auto âgisme...).
- Repenser les lieux de soins comme des lieux de vie, des espaces de liberté

## **Droit à des soins appropriés et accessibles**

- Sensibiliser les familles et les proches aux pathologies liées au vieillissement (y compris les troubles cognitifs) afin de prévenir les situations de maltraitance liées à une méconnaissance de la maladie et de ses manifestations au quotidien.
- Soutenir les aidants par le repérage des situations à risque et la mise à disposition de dispositifs de soutien et de relais adaptés ;
- Revaloriser les métiers d'accompagnement des aînés (y compris ceux du soin) et former aux spécificités du vieillissement.
- Soutenir les professionnels par des supervisions, groupes de parole, temps de concertation.
- Maintenir et déployer des équipes mobiles en santé mentale spécialisées pour les seniors.

## **Droit à l'accès à la justice**

- Renforcer la sensibilisation aux droits fondamentaux des aînés dans le système judiciaire.
- Former police et magistrats aux spécificités de la maltraitance des personnes âgées.
- Nommer des policiers et des magistrats de référence pour les situations de maltraitance des aînés.

## **Droit à un accompagnement coordonné entre les différents lieux de vie**

- Réfléchir à la place des familles et de l'entourage dans l'accompagnement de l'aîné
- Casser les logiques de silo entre secteurs (handicap, vieillesse, psychiatrie).
- Mettre en place des carnets de liaison entre domicile, institution et hôpital.

## ***Perspectives 2025***

Respect Seniors, en tant qu'association engagée pour la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées, se projette vers 2025 avec une vision claire et ambitieuse. La vision à un an représente la direction que l'ASBL souhaite prendre à court terme, en identifiant les objectifs prioritaires qui guideront ses actions et son développement. Il s'agit d'une projection de l'impact souhaité d'ici la fin de l'année 2025, visant à renforcer ses missions fondamentales et à améliorer la reconnaissance de son rôle auprès du public et des professionnels.

Cette vision repose sur des constats de terrain relevés tout au long de l'année précédente, permettant d'adapter les actions aux besoins réels de la population. Elle prend également en compte les recommandations du COMAC<sup>36</sup>, garantissant ainsi une approche cohérente et alignée avec les politiques et orientations du secteur.

## **Deux axes majeurs structurent cette vision :**

Premièrement, le renforcement des actions existantes, notamment avec un focus sur les professionnels du secteur des aides et de soins de santé à domicile. Chaque année, notre rapport annuel relève les tendances observées sur le terrain. Depuis deux ans, nous constatons une difficulté de mobilisation des professionnels pour nos actions de prévention.. Or, leur rôle est essentiel pour repérer et prévenir les situations de maltraitance.

Deuxièmement, l'amélioration de la visibilité de l'ASBL et de ses missions. L'ASBL entend s'imposer comme un acteur incontournable en matière de prévention et de lutte contre la maltraitance des aînés. Grâce à un engagement accru sur le terrain, une communication stratégique renforcée Respect Seniors continuera d'œuvrer pour une société plus respectueuse des personnes âgées.

---

36 Comité d'Accompagnement de l'AViQ

L'objectif sous-jacent est de consolider l'expertise de Respect Seniors, de multiplier ses actions de sensibilisation et d'accompagnement, et d'accroître son rayonnement afin que la lutte contre la maltraitance des aînés soit mieux comprise et mieux prise en charge. À travers cette dynamique, Respect Seniors ambitionne de devenir une référence incontournable dans son domaine, en apportant un soutien toujours plus efficace et accessible aux personnes concernées.

### **Renforcement de l'accompagnement des professionnels du secteur du domicile**

L'ASBL déploiera un programme de formation dans chaque province, organisé à partir de ses antennes locales. Des théâtres-action seront également proposés pour sensibiliser davantage les professionnels à la maltraitance des aînés.

### **Augmentation de la visibilité et renforcement de la communication**

Respect Seniors entend renforcer sa communication en mettant en avant ses missions et actions. L'ASBL revient à un rapport annuel plus complet et descriptif, et déploie un plan de communication pour 2025. Ce dernier inclura une stratégie de diffusion sur les réseaux sociaux, ainsi qu'une mise en lumière de ses événements passés et futurs. L'évaluation de la portée de ces actions permettra d'ajuster les stratégies en fonction des résultats observés.

Grâce à une communication plus spécifique, Respect Seniors continuera d'améliorer la visibilité de sa permanence et l'accessibilité des services pour le public concerné.

### **Renforcement et structuration des missions**

L'année 2025 marquera une étape décisive dans la consolidation des actions de Respect Seniors. En effet, l'ASBL mettra l'accent sur la définition et le développement de son expertise. Divers outils de soutien seront conçus pour aider les professionnels à détecter les situations de maltraitance, avec l'appui d'experts comme Marie Beaulieu et la ligne d'écoute québécoise (LAMAA). Une réflexion approfondie sera menée sur l'accompagnement des auteurs de maltraitance, via la création d'un groupe de travail.

Enfin, le développement de plateformes "*Respect et vieillissement*" dans chaque antenne. Ces espaces d'échanges visent à renforcer la collaboration entre les professionnels confrontés aux situations de maltraitance des aînés, que ce soit à domicile ou en institution. Cela permet aux acteurs issus de divers secteurs (santé, social, juridique, police, médiation...) de se connaître et se reconnaître afin de faciliter la coordination et l'accompagnement des situations complexes. L'objectif est de créer des liens entre services, de mieux comprendre les rôles de chacun et de partager des pratiques afin d'améliorer la détection, la prise en charge et la prévention de la maltraitance.

## Amélioration des outils d'analyse

Dans le cadre du renforcement de ses outils d'analyse, l'ASBL pourrait envisager le recours à un outil tel que l'Agiomètre (en construction), conçu pour identifier et mesurer les manifestations de l'âgisme et les situations de maltraitance envers les personnes âgées. Un tel instrument permettrait de sensibiliser à la fois les aînés et les professionnels de la santé et de l'aide sociale aux comportements âgistes, souvent banalisés ou inconscients. Il offrirait également une grille de lecture pour aider les personnes vieillissantes à reconnaître ces comportements dans leur quotidien, notamment au sein de leur entourage aidant et soignant. L'intérêt d'un outil de ce type réside aussi dans son potentiel à renforcer les compétences d'action – tant pour les aînés que pour les professionnels – face aux attitudes inappropriées. En mettant en lumière les comportements respectueux des droits humains (zone verte) et en rendant visibles les situations problématiques (zones orange et rouge), il contribuerait à faire reculer l'âgisme et les risques de maltraitance. Une telle approche favoriserait l'empowerment des personnes âgées et l'évolution des pratiques professionnelles vers plus d'éthique, de respect et d'autodétermination..

L'année 2025, verra également la poursuite et la pérennisation de notre réflexion sur l'impact de nos actions, co-construit avec le CFIP. Ce cadre permettra à l'avenir de mesurer l'impact, d'ajuster les pratiques et de renforcer la légitimité de notre action. Cette approche, à la fois rigoureuse et participative, s'ancrera pleinement dans le fonctionnement de l'ASBL et soutiendra une dynamique d'amélioration continue au service des aînés.

# CONCLUSION

L'année 2024 a renforcé l'évidence : la maltraitance envers les aînés reste un fléau silencieux, enraciné dans nos pratiques, nos institutions et parfois même nos bonnes intentions. Face à cette réalité, Respect Seniors a maintenu sa vigilance, son éthique et son engagement constant. Au total, 4 175 contacts ont été reçus, dont plus de 2 100 en lien avec des situations de maltraitance. 875 situations ont été accompagnées, avec une majorité de cas touchant des femmes âgées vivant à domicile, souvent désignées comme victimes de proches. Ces chiffres, bien qu'impressionnants, ne traduisent qu'une partie de la complexité humaine derrière chaque appel.

Notre mission d'assistance, cœur battant de l'Agence, s'est encore affirmée par une présence constante : écoute attentive, analyse fine, accompagnement personnalisé et travail de réseau. Mais 2024 a aussi vu l'essor des missions 2 et 3, illustrant l'indispensable complémentarité entre intervention directe, sensibilisation du grand public et soutien aux professionnels.

À travers 173 actions de sensibilisation, nous avons touché plus de 12 900 personnes. Ciné-débats, théâtre-action, ateliers "Question & moi", groupes ressources et interventions publiques ont permis de lever le voile sur les réalités souvent invisibles de la maltraitance, tout en favorisant le dialogue et la prise de conscience collective. Nos canaux numériques et notre présence médiatique ont également renforcé l'impact de notre communication.

La mission 3, dédiée à la formation, s'est poursuivie avec conviction. De nombreux professionnels de terrain – aides à domicile, soignants, agents des CPAS, personnel d'institutions – ont été accompagnés pour mieux repérer, comprendre et prévenir les situations de maltraitance. Ces échanges ont contribué à renforcer les postures bientraitantes et à diffuser une culture commune du respect.

Durant l'année 2024 nous avons questionné et amélioré fonctionnement interne. Une analyse de notre gouvernance et de nos dispositifs d'évaluation a été initiée, avec pour objectif de renforcer à l'avenir la cohérence, la lisibilité et l'efficacité de nos actions. Ce travail réflexif s'appuie non seulement sur les retours du terrain et les contributions de nos partenaires, mais aussi sur l'expertise que Respect Seniors a développée depuis sa création : une expertise singulière, forgée dans l'accompagnement de situations complexes, le croisement des disciplines et la confrontation quotidienne aux réalités de la maltraitance. Loin de se réduire à un exercice formel, l'évaluation est pour nous un levier de sens et de progrès, au service d'une action plus juste, plus claire, et toujours centrée sur les droits et les choix des aînés.

Respect Seniors a formulé plusieurs recommandations fortes : renforcer la formation initiale et continue sur la bientraitance, créer un cadre juridique plus clair pour les maltraitances dites "invisibles", garantir les moyens aux services de première ligne, et intégrer pleinement la parole de l'aîné dans les dispositifs d'accompagnement. Car ce que nous défendons, au fond, c'est une société où l'âge ne fait jamais perdre le droit d'être écouté et entendu. Cela peut paraître évident mais doit sans cesse être rappelé.

En 2025, Respect Seniors poursuivra son action avec quatre priorités : l'appui renforcé aux professionnels du domicile, la visibilité accrue de ses actions, la structuration des missions, et

l'amélioration continue de ses outils d'analyse. Notre volonté reste intacte : faire reculer la maltraitance, non par la peur ou la culpabilisation, mais par la compréhension, l'éthique et la force du lien humain .

Enfin, la mise en place d'un cadre clair et structuré s'impose comme une condition essentielle pour garantir une stabilité permettant une planification rigoureuse et une utilisation efficiente des ressources institutionnelles et ainsi répondre de manière durable aux besoins croissants du terrain. Une réaffirmation politique de l'importance de la lutte contre la maltraitance envers les aînés associée à une garantie financière pluriannuelle permettrait une meilleure programmation d'actions étalées dans le temps. La promotion de la bienveillance mérite d'être intégrée dans le cadre de la lutte contre la maltraitance des aînés qui constitue une problématique majeure et spécifique concernant une personne âgée sur six.