



**15 JUIN 2017**

**12<sup>ème</sup> journée mondiale de lutte contre  
la maltraitance des personnes âgées**

**SOMMAIRE**

L'A.s.b.l. Respect Seniors et ses missions ..... p. 3  
La maltraitance : définition et formes ..... p. 4  
Statistiques ..... p. 6

## **L'A.s.b.l. Respect Seniors et ses missions**

Le décret du 3 juillet 2008 relatif à la lutte contre la maltraitance des personnes âgées a fait l'objet d'un Arrêté d'exécution le 29 janvier 2009. Par Arrêté ministériel du 30 avril 2009, Respect Seniors a été reconnue comme étant l'Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des personnes âgées.

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 01 décembre 2011, le décret du 03 juillet 2008 relatif à la lutte contre la maltraitance des personnes âgées a été intégré au nouveau Code wallon de l'Action sociale et de la Santé.

L'article 382 (ancien article 7 du décret) définit les missions qui sont dévolues à l'Agence Respect Seniors :

« 1° une assistance au bénéfice des aînés en matière de maltraitance notamment par la mise sur pied, la gestion et le suivi d'un numéro d'appel téléphonique gratuit (0800 30 330) ;  
2° l'organisation d'actions, d'information et de sensibilisation de la maltraitance à destination du public, notamment via la création d'un site Internet ;  
3° l'organisation de formations au bénéfice de professions susceptibles d'être confrontées à des cas de maltraitance ;  
4° l'échange d'informations, de statistiques ou de bonnes pratiques avec des associations ou organisations similaires dans les Régions ou Communautés limitrophes ou dans d'autres pays ».

Pour répondre à ses missions, Respect Seniors travaille autour de 3 grands axes :

### **1. L'accompagnement des situations de maltraitance**

Toute personne concernée par une situation de maltraitance (que ce soit la personne âgée, son entourage familial ou professionnel) peut s'adresser à Respect Seniors via ses antennes locales ou via la permanence téléphonique au numéro d'appel gratuit unique : 0800 30 330, accessible du lundi au vendredi de 9h à 17h.

Respect Seniors est un service psychosocial de seconde ligne. Il n'y a donc pas lieu, pour les intervenants, d'être joignables dans l'urgence. Les assistantes sociales et les psychologues sont tenues au secret professionnel.

### **2. Les séances d'information, de sensibilisation et de formation**

Au cours de l'année 2016, les intervenants psychosociaux de l'A.s.b.l. Respect Seniors ont pu répondre à de nombreuses demandes. Ils ont ainsi animé 197 séances d'information, de sensibilisation et/ou de formation auprès de différents publics (dont notamment des professionnels d'institutions et du domicile, des étudiants, des aînés, etc.). Ces séances ont permis de toucher plus de 4570 personnes.

### **3. Echanges d'information, de statistiques et de bonnes pratiques**

L'A.s.b.l. Respect Seniors tient un registre statistique des appels et contacts reçus (cf. statistiques 2016).

## **La maltraitance : définition et formes :**

### **Qu'est-ce que la maltraitance des personnes âgées ?**

L'article 378 du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé (ancien article 2 du décret du 3 juillet 2008), définit la maltraitance comme étant « *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* ».

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

### **Quelles en sont les différentes formes ?**

La maltraitance des aînés est un sujet encore tabou dont on n'ose peu ou pas parler. Elle peut prendre différentes formes :

- **Psychologique** : harcèlement, humiliation, infantilisation, insultes, tutoiement imposé, ... Ce sont donc toutes les absences de considération et tous les mots qui causent des maux.  
*« Parce que j'ai 85 ans, j'ai atteint semble-t-il, l'âge où le tutoiement est universel, la pudeur dépassée et l'intelligence, une vieille histoire... »*
- **Financière** : catégorie regroupant les abus financiers ainsi que tous les actes empêchant la personne de maîtriser ses ressources (détournement de pension, achat ou vente forcée, héritage anticipé ...)  
*« Mon petit-fils vient me voir chaque samedi, ça me fait bien plaisir ! Il me raconte sa vie, ses copines, ça me distrait... Il va aussi faire les courses pour moi. Je vois bien qu'il dépense plus que nécessaire mais je le laisse faire, même si je ne suis pas d'accord. J'ai bien trop peur qu'on se fâche et qu'il ne vienne plus me voir... »*
- **Négligences** : se caractérisent par tout manque d'aide dans la vie quotidienne compromettant la santé, la sécurité, le bien-être.  
*« A 88 ans, j'ai besoin qu'on m'aide dans les gestes de la vie de tous les jours... ce n'est pas facile de devenir dépendant des autres... parfois je sens que j'ennuie, qu'on n'a pas le temps de s'occuper de moi... »*
- **Civique** : catégorie qui inclut toutes les violations des droits élémentaires du citoyen (comme par exemple : non considération des choix et des souhaits, abus de signature et de procuration, privation de liberté, des papiers d'identité, décision à la place de la personne...)

- Physique : coup, brûlure, pincement, abus sexuel, soin ou geste brusque, entrave à la liberté de mouvement... Cette catégorie, la plus visible, la plus marquante n'est pas la plus courante.  
*« Rose et moi étions si heureux... Elle n'est maintenant plus que l'ombre d'elle-même, elle m'appelle « monsieur », mouille notre lit, s'agite à toute heure du jour et de la nuit. C'est parfois si intolérable que je la frappe pour que cela s'arrête... »*

Ces différentes formes sont rarement présentes de manière isolée. Le plus souvent, on peut les rencontrer associées et en « cascade », les unes venant appuyer les autres. La maltraitance est généralement la conséquence d'un ensemble d'histoires relationnelles complexes, de tensions trop longtemps accumulées, etc. Il est important de ne pas juger les personnes impliquées mais plutôt d'envisager la situation dans sa globalité en partant notamment de ce que la personne âgée concernée ressent, souhaite. Face à ces situations, il est primordial de ne pas rester seul.

### **Constats généraux sur les statistiques**

Les données statistiques recensées chaque année par Respect Seniors permettent d'une part, de présenter les activités de l'Agence et d'autre part, de donner un aperçu général du phénomène de la maltraitance envers les aînés. Celles-ci permettent d'affiner les connaissances de cette problématique. Ce point tente d'en reprendre les grandes tendances.

Dans le cadre de ses missions, l'Agence reçoit différents types de contacts. La majorité de ceux-ci sont relatifs à une situation supposée de maltraitance (3470), les autres sont, pour la plupart, en lien avec les actions de prévention réalisées par Respect Seniors (2222).

A propos des situations de maltraitance :

La grande majorité des situations parvient à Respect Seniors via la permanence téléphonique.

Les personnes qui contactent Respect Seniors sont majoritairement la famille de la personne âgée concernée par la situation (42.84% des situations). Dans 22.91%, l'aîné lui-même contacte l'Agence, ce qui permet d'avoir un contact direct avec l'aîné concerné afin qu'il puisse exprimer lui-même son ressenti et ses souhaits d'aide.

Cette année, les intervenants de Respect Seniors ont accompagné 803 situations. Accompagnement qui, pour certaines situations, se limitera à un ou deux contacts et pour d'autres, pourra s'échelonner sur plusieurs mois, voire plusieurs années.

Au niveau du profil de l'aîné, une majorité de femmes sont décrites « victimes » de maltraitance (64,63%).

Quel que soit le sexe, les situations touchent plutôt des personnes qui ont entre 80 et 90 ans (28.23%).

Les aînés résident principalement à domicile (61.40%). Il est à relever que le nombre de situations pour lesquelles l'aîné vit en institution (29.15%) augmente d'années en années. La répartition au niveau des chiffres ne signifie pas que la maltraitance soit moins présente en institution qu'à domicile mais cela indique peut-être que les aînés vivant en institution sont moins informés, ou moins capables de faire les démarches auprès de Respect Seniors. En effet, ce public est parfois plus fragilisé. De plus la proportion d'aînés plus âgés vivant à domicile est plus élevée que celle vivant en institution.

Un élément important à indiquer est qu'une situation de maltraitance s'inscrit toujours dans un aspect relationnel où la relation entre l'aîné et l'«auteur désigné » est généralement mise à mal. Selon les statistiques, ces « auteurs désignés » sont le plus souvent un membre de la famille (60.53%). Parmi ces derniers, 36.86% sont les enfants. Ces enjeux relationnels rendent les situations de maltraitance très complexes et expliquent pourquoi les « victimes » hésitent parfois à faire des démarches auprès d'un service d'aide. Ces enjeux peuvent être affectifs, émotionnels, de loyauté et de confiance et sont à prendre en considération dans l'accompagnement avec l'aîné.

Plusieurs formes de maltraitance peuvent coexister dans une situation de maltraitance de façon concomitante.

Sur le plan statistique, les deux formes de maltraitance qui sont les plus souvent évoquées sont les maltraitements psychologiques (31.72%) et financières (20.94%). Ces deux formes peuvent s'accompagner ou non des autres formes moins souvent citées (les maltraitements civiques (15,10%), physiques (14,26%) et les négligences (17,22%)).

En ce qui concerne l'accompagnement réalisé par les intervenants, tout contact avec l'Agence donnera généralement lieu à une première écoute (37,49%) et un échange de renseignements (45,39%). Il s'agit d'un suivi élémentaire proposé par Respect Seniors, ce qui explique que ces pratiques soient majoritaires d'un point de vue statistique.

Ensuite, en fonction de la situation et de l'analyse de la demande, d'autres pratiques telles que l'orientation (8,02%), la prise de contact avec les personnes ressources (6,05%), une possibilité de conciliation (0.12%) ou d'organisation réseau (1,68%) ainsi qu'une aide dans certaines démarches (0.93%) pourront être envisagées. Ces dernières pratiques sont réalisées de façon plus ponctuelle en fonction du souhait et du rythme de l'aîné concerné.

De plus, il est intéressant d'indiquer que les agents peuvent intervenir directement au sein d'une situation mais ils peuvent également réaliser un travail de réflexion de seconde ligne avec les professionnels présents dans la situation. Il s'agit de la pratique « réflexions plurielles professionnelles » (0,32%).

Respect Seniors reçoit également des appels d'aînés qui ne vivent pas une situation qualifiée de maltraitance mais qui expriment plus globalement un mal-être ou une difficulté de vie. Ces situations font aussi l'objet d'un accompagnement par les intervenants psychosociaux qui tentent d'y apporter une écoute, un soutien et essaient de

chercher avec l'appelant les pistes ou les services qui pourront être appropriés à sa situation.

À propos des appels en lien avec les actions de prévention :

La réalisation de ces actions représente une part importante du travail des intervenants de Respect Seniors.

C'est donc au total 4577 personnes qui ont été sensibilisées à la problématique. Ainsi, au cours de l'année, 141 sensibilisations, qui ont regroupé 2401 personnes, ont été réalisées par les différentes antennes de l'Agence, 16 séances d'informations, rassemblant 296 participants ; et 241 personnes ont été formées lors de 20 formations.

Les intervenants réalisent aussi des actions visant à sensibiliser un large public. De nombreux ciné-débats ont été réalisés durant cette année, rassemblant 489 personnes. La pièce de théâtre « Vieillesse Ennemie ! » a été jouée auprès de 1150 personnes lors de 10 représentations.