



Pour mieux respecter nos aînés...

**RESPECT**  **SENIORS**

Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des personnes âgées

Il ne fait aucun doute que la présence de plus en plus de seniors en Wallonie constitue une richesse et une opportunité d'évolution pour notre société, une occasion sans précédent de réfléchir à nos choix fondamentaux et de les articuler afin que toutes les générations s'y retrouvent et puissent s'y sentir bien, les aînés y compris.

En ce sens, il me tient à cœur de mettre en œuvre une politique globale cohérente en faveur des aînés : mise en place d'un cadre adéquat favorisant l'intégration des aînés dans notre société, développement des aides à domicile et des solutions de qualité en matière d'accueil et d'hébergement, actions ciblées à l'égard de pathologies ou de difficultés liées à l'avancée en âge, telles que la maltraitance des personnes âgées.

Le phénomène de la maltraitance est hélas une réalité, les enquêtes existantes mettent en évidence un taux de 4 à 6% parmi les personnes âgées si l'on tient compte des violences physiques et psychologiques, des exploitations financières et des négligences diverses.

C'est pourquoi la Wallonie a souhaité créer un organisme dédié spécifiquement à ce phénomène sur son territoire, appelé Respect Seniors, dont les missions sont ambitieuses et essentielles, permettant d'agir en amont comme en aval des actes de maltraitance.

Ainsi, Respect Seniors est à la disposition de chaque citoyen ou citoyenne concerné(e) directement ou indirectement par un problème de cet ordre, ainsi que des professionnels susceptibles d'être confrontés à des cas concrets.

Depuis son lancement officiel en mai 2009, les équipes des six antennes et du siège central ont été renforcées et un effort important a été réalisé sur la communication afin d'en assurer la meilleure visibilité possible.

Mon rêve serait bien sûr que ces interventions ne soient plus nécessaires ! La réalité m'incite cependant à souhaiter à tout le moins que chaque personne confrontée à la maltraitance trouve une écoute et une assistance pertinentes en pareilles circonstances. C'est bien là le sens de la création de Respect Seniors.

Eliane Tillieux  
Ministre wallonne de la Santé,  
de l'Action Sociale et de l'Égalité des Chances

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

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

**N**otre culture véhicule un certain nombre d'idées qui prétendent que nous sommes importants si nous sommes autonomes, sportifs, «beaux et lisses», jeunes, maîtres de nous-mêmes, bien dans nos papiers, dans notre corps et tournés vers l'avenir.

Les personnes âgées se trouvent dans des situations propices à la dévalorisation : la dépendance physique, la précarité financière,... Leur vieillesse est peuplée d'autant de situations qui sont vécues comme peu enviables et fragilisantes. Pourtant, depuis les débuts de l'humanité, les plus fragiles d'entre nous étaient protégés et nos aînés étaient considérés - à juste titre - comme des réservoirs de savoir et de sagesse.

Si les maltraitances commises vis-à-vis des femmes et des enfants sont reconnues depuis de nombreuses années, il existe encore des résistances pour reconnaître celles commises à l'encontre des aînés. Celles-ci sont probablement dues aux images fausses et dévalorisantes qui circulent sur la vieillesse.

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

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

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

## QU'EST-CE QUE MALTRAITER ? MALTRAITER, C'EST QUOI ?

**T**out le monde imagine savoir ce que cela représente, pense qu'il s'agit d'infliger à l'autre de mauvais traitements physiques, de le frapper, de le blesser. . . Il faut sortir de ce concept quelque peu réducteur et en élargir la définition.

### Maltraiter...

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

Ils sont associés les uns aux autres et se retrouvent en cascade, les uns venant renforcer les autres. Ils peuvent également se répéter à de nombreuses reprises. De plus, les situations d'abus sont régulièrement le fruit de relations complexes entre la personne âgée et son entourage et la conséquence de conflits non résolus. Dès lors, les situations de maltraitance peuvent générer des cercles vicieux auxquels il est souvent difficile d'échapper.



« 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... »

## DIFFÉRENTES FORMES DE MALTRAITANCE


### Maltraitements psychologiques

Les abus psychologiques, d'ordre verbal ou gestuel, sont la plupart du temps moins spectaculaires. Ils s'avèrent cependant plus fréquents. Ils provoquent des souffrances parfois intolérables chez les personnes âgées, suscitant la peur, l'insécurité, l'anxiété, la honte ou la tristesse...

Ces abus peuvent se manifester sous forme de dénigrement de la personne âgée, d'injure, d'intimidation, d'infantilisation, de chantage, pouvant aller jusqu'à la menace du placement, de l'éloignement ou de l'isolement (privation de la visite des petits-enfants par exemple).

« Depuis que je suis tombée, mon fils m'a reprise chez lui. Je me déplace mal et j'ai besoin de compagnie. Parfois, je pense que je serais mieux ailleurs, même si c'est un déchirement de quitter mon fils et mes petits-enfants... Mais je me rends compte que je ne suis qu'une vieille dame, une charge supplémentaire pour ma belle-fille qui, parfois, me traite de tous les noms... »

« Mon mari et moi avons décidé d'héberger ma belle-mère. Enfin, surtout lui... C'était difficile de dire non. C'est plus compliqué que je ne le pensais. Parfois elle est charmante et cela se passe bien. Parfois elle se croit chez elle et veut tout régenter. Je ne le supporte pas. Je suis chez moi et je le lui fais alors comprendre un peu durement... Mes mots peuvent dépasser ma pensée. Après je regrette... »



*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 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...*


## Maltraitements financiers

Ce type d'abus, parmi les plus fréquents, prive ou empêche la personne âgée d'avoir accès à la totalité ou à une partie de ses ressources (spoliation de bien, vol d'argent, détournement de fonds ou de pension, vente forcée des biens, achat forcé de services, héritage anticipé...). Dans certains cas, «l'auteur» utilise la pression psychologique afin d'obtenir ce qu'il souhaite.

*Je passe toutes les semaines voir ma grand-mère. Elle est gentille, je l'aime bien. J'en profite pour lui rendre quelques services, lui faire ses courses par exemple. En même temps, j'achète quelques trucs pour moi, ça me paraît normal. De toute façon, elle ne voit pas la différence, alors...*

## Maltraitements civiques

La personne âgée est avant tout un adulte ayant des droits élémentaires. Le non respect de ceux-ci est aussi une forme de maltraitance. Le détournement d'une procuration de vote, la gestion des biens, le contrôle des relations sociales en sont des exemples.



*Ma mère est un peu trop lente, je voyais bien que le médecin était pressé l'autre jour... J'ai un peu activé les choses d'autant qu'il me semble qu'elle ne comprenait pas les enjeux de son opération du genou... Je suis contente. On a évité celle-ci. Comme elle est infernale quand elle est malade, je n'aurai pas plus de travail à la maison.*

*Bien sûr, j'avais voulu que ma fille soit présente l'autre jour chez le docteur X... Il discutait avec moi de mes tracas, mes douleurs, ma tristesse... Ma fille me faisait la morale, minimisait mon deuil, mes douleurs d'arthrose... A la fin, je me suis demandée qui était la mère de qui. Et puis, je me suis tue pour ne pas lui faire de la peine et aussi parce que tout cela ne servait à rien... Ils ont décidé ensemble de ne pas m'opérer du genou parce que la convalescence allait être trop lourde... pour elle.*

## Maltraitements physiques

Si elle est la plus médiatisée, elle n'est pas la plus fréquente. La violence physique blesse ou fait souffrir autrui pour le punir, l'intimider, le dominer...

Certaines personnes sont pincées, brûlées, bousculées, rudoyées, frappées. D'autres sont abusivement attachées à leur lit ou à leur fauteuil au moyen de liens inadaptés qui entravent toute liberté de mouvement. D'autres encore sont victimes d'abus sexuels.

*Rose et moi étions si heureux. Elle n'est maintenant plus que l'ombre d'elle-même, 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.*

*J'ai peur. Je ne sais pas où je suis. Je ne comprends pas ce qu'il se passe. J'appelle au secours. Je voudrais rentrer chez moi. Je voudrais voir maman. Qui est cet homme ? Il est méchant avec moi. Où est ma maman ?*



## Négligences

Maltraiter quelqu'un, c'est aussi ne pas tenir compte de ses besoins essentiels. Négliger la personne âgée, cela peut être la priver de nourriture, de médicaments, de soins corporels de base, de vie sociale...

En famille comme en institution, la nourriture est parfois insuffisante ou de mauvaise qualité, les services de nuit déficients, les appels sans réponse.

*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. Il arrive parfois que j'attende une demi-heure avant de recevoir une réponse à mon appel...*

*Mr X est un brave homme. Ne sachant plus se déplacer, il m'appelle souvent pour que je l'aide à aller aux toilettes, lui apporter un verre d'eau, lui remonter son coussin... Mais parfois, je n'ai pas le temps de répondre à ses appels... j'ai même pensé à lui mettre une protection pour ne plus devoir le conduire aux toilettes...*

## Maltraitements médicaux

Il peut s'agir de prescrire ou de donner un excès de tranquillisants pour «avoir la paix» en institution comme à domicile. A l'inverse, la privation de médicaments prescrits ou la polymédication excessive est aussi une forme de maltraitance.



En parcourant cette brochure, il convient toutefois de ne pas oublier que l'immense majorité des gens qui accueillent ou prennent soin d'une personne âgée le font avec un dévouement exemplaire et beaucoup de générosité... Certaines situations sont très exigeantes et parfois pénibles d'autant plus que les moyens mis à la disposition des aidants restent limités et onéreux...

## IDENTIFIER UNE SITUATION À RISQUE

**P**our identifier une situation de maltraitance, il est utile de savoir qu'il existe un certain nombre d'indices, de facteurs de risque permettant d'adopter les mesures préventives les plus appropriées.

Les éléments qui suivent, sans être exhaustifs, permettent de cibler les personnes les plus vulnérables ainsi que les situations à risque.

*C'est en notant ses propres faiblesses que l'on arrive à comprendre l'homme. L'humanité dont on se détournerait est alors celle que l'on a découverte au fond de soi.*

*Inspiré d'Henri Bergson.*

### Facteurs de risque liés à la «victime»

Plus une personne âgée est fragilisée, plus elle risque d'être confrontée à une situation de maltraitance.

Les personnes qui risquent le plus d'être confrontées à des situations de maltraitance sont des personnes souvent fragilisées par des dépendances physiques, psychologiques, sociales ou des maladies qui nécessiteront patience et travail de la part de l'entourage.

De même, les troubles du caractère et l'altération des fonctions intellectuelles sont très difficiles à supporter pour les aidants surtout lorsque ceux-ci sont confrontés à l'agressivité des personnes âgées. Celle-ci peut engendrer à moyen ou à long terme celle des aidants «dépassés» par la situation.

*Dans le brouillard d'un monde étrange, je vois des visages inconnus. Quand était-ce? Hier, c'est quoi, hier? Les visages me sourient ou s'agacent sans que j'en saisisse la raison. Alors je crie, je frappe pour que cela s'arrête, pour que revienne le chemin de mon enfance, le sourire de ma mère. Je suis malmenée par ces inconnus en retour!*

### Facteurs de risque liés à l'«auteur»

Chez l'entourage, la dépendance alcoolique ou médicamenteuse, des problèmes financiers ou sociaux représentent des facteurs propices au déclenchement des situations de maltraitance. La fatigue physique ou psychique, la culpabilité, la difficulté de s'occuper d'une personne âgée dont on supporte mal la dégradation sont également des facteurs de fragilisation des aidants. Un personnel soignant trop peu formé, surchargé ou peu motivé peut également être susceptible de maltraiter.

*Je m'occupe de ma vieille mère, toute seule. Elle est venue chez moi après son hospitalisation pour le coeur. Mais il n'y a pas qu'elle : les enfants, mon petit-fils que je garde, mon mari, toujours sorti parce qu'il ne supporte pas le climat de la maison, et qui revient saoul... Entre les cris du bébé, la crise d'adolescence de mon plus jeune, les soucis des aînés, les fins de mois difficiles, mon travail où l'on me demande tous les jours plus, c'est parfois terrible de m'occuper d'elle qui me regarde avec un regard qui me culpabilise. De temps en temps, je voudrais être ailleurs, je réagis en l'injuriant, elle qui ne s'est pas si bien occupée de moi lorsque j'étais enfant. Puis je m'en veux, je me jure que cela n'arrivera plus. Mais je suis si fatiguée. Et ça recommence.*





## Facteurs de risque liés à l'ensemble «victime/auteur»

Des difficultés financières générant parfois une cohabitation non désirée, des antécédents de violence intra-familiale, un espace de vie réduit faisant perdre à chacun son intimité sont autant de facteurs pouvant expliquer l'apparition d'abus.

## Facteurs de risque environnementaux

Il existe des circonstances de vie sur lesquelles ni l'«auteur» ni la «victime» n'ont de prise. Il en va ainsi de locaux inadaptés aux besoins de la personne âgée ou d'un financement insuffisant pour permettre un bon accompagnement.



Ainsi, les situations de maltraitance sont la conséquence d'un ensemble de situations et d'histoires familiales complexes, de tensions trop longtemps accumulées et d'un événement déclencheur qui, en lui-même, ne possède pas toujours de signification. Nous sommes tous potentiellement maltraitants.

## UN PREMIER PAS : ROMPRE LE SILENCE... MAIS...

*Parler, comme si le fait d'avoir une oreille attentive pouvait résoudre ma dépendance !*

*Je ne veux pas qu'il se sente coupable, parce que je l'aime*

*Je ne veux pas me retrouver face à la colère de mon fils*

### Pourquoi le SILENCE ? Comment faire pour aider les «victimes» ?

Parler de la maltraitance que l'on vit, que l'on observe est souvent difficile... que nous soyons «victimes», «témoins» ou «auteurs», le silence semble parfois la seule solution. Et pourtant...

Les «**victimes**» peuvent se taire par crainte d'aggraver leur situation, causer un conflit dans la famille, voire un scandale, ou encore d'être rudoyées, abandonnées à leur sort, privées de visites et de contacts importants. Elles peuvent se taire par loyauté envers l'aidant, penser qu'elles n'ont que ce qu'elles méritent.

Quand on vit une situation de l'intérieur, il est parfois difficile d'en percevoir la gravité. Les personnes peuvent aussi penser qu'elles n'ont pas besoin d'aide, qu'elles peuvent régler leur situation toutes seules car elles ne se rendent pas compte de la complexité et de l'existence d'éléments inconscients ou incontrôlables. Elles peuvent également méconnaître les possibilités d'aide et de recours existants, ne sachant pas vers qui se tourner pour sortir de leur situation.

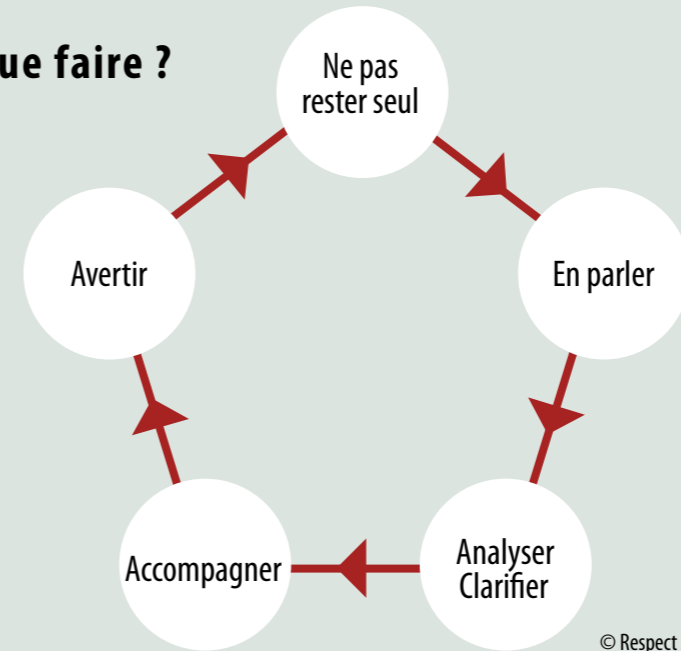


Être «**témoin**» peut être une position délicate. Il arrive que la souffrance de la personne âgée soit sous-estimée. Les «**témoins**» peuvent se taire pour éviter un conflit, par loyauté à l'équipe soignante, par peur de perdre leur emploi. Est-ce vraiment notre rôle de parler ?

Parler des difficultés que l'on vit et de la situation de violence dans laquelle on est pris quand on est «**auteur**» est un pas difficile à accomplir. La peur d'être jugé, rejeté peut être présente. Il n'y a pourtant pas de miracle, le seul moyen pour arrêter la maltraitance, c'est d'en prendre conscience et d'en parler.

Que vous soyez «**victime**», «**témoin**» ou «**auteur**» parlez-en à des personnes ressources ou à un service spécialisé.

## Que faire ?



© Respect Seniors

- **Ne pas rester seul, en parler** : Vous pouvez en parler autour de vous : médecin traitant, infirmière, aide familiale, entourage,...
- **Analyser-clarifier** : Prendre le temps de se poser les bonnes questions, prendre du recul par rapport à la situation. Mettre des mots sur des maux.
- **Avertir** : Interpeller des personnes de confiance, professionnelles ou non, qui seraient susceptibles de vous aider.
- **Accompagner** : Des services spécialisés peuvent vous soutenir, vous orienter, répondre à vos questions.



En Région wallonne\*, il existe un service qui peut vous accompagner par rapport à la situation de maltraitance à laquelle vous êtes confronté. Respect Seniors vous propose un accompagnement individualisé.

Nous tentons avec l'accord des personnes concernées :

- d'ouvrir un espace de parole,
- de clarifier les souhaits,
- de réfléchir aux différentes alternatives.

Pour ce faire, l'équipe de Respect Seniors peut se déplacer à domicile, en institution ou à l'hôpital. Ces démarches sont assurées par des intervenants psychosociaux, tenus au secret professionnel.

Respect Seniors propose également des séances de sensibilisation pour différents types de public (groupes de personnes âgées, professionnels du domicile ou en institution, des écoles...). Ces sensibilisations sont réalisées à la demande.

\* Décret du 3/07/2008 relatif à la maltraitance des personnes âgées

# CONTACTER RESPECT SENIORS

Vous pouvez nous joindre au numéro gratuit **0800 30 330** tous les jours ouvrables de 9 à 12 heures et de 13 à 16 heures.

L'association compte six antennes couvrant l'ensemble du territoire wallon. Cette répartition géographique facilite une certaine proximité.

Nous ne nous substituons pas aux services de première ligne éventuellement déjà en place.

## Brabant wallon

5, Rue du Môle, 1420 Braine-l'Alleud

Tél : 02 387 59 00

E-mail : [brabant.wallon@respectseniors.be](mailto:brabant.wallon@respectseniors.be)

## Hainaut occidental

11 boîte 3, Rue des Soeurs de la Charité,

7500 Tournai

Tél : 069 56 04 39

E-mail : [hainaut.occidental@respectseniors.be](mailto:hainaut.occidental@respectseniors.be)

## Hainaut oriental

Espace Santé - 1, Bd Zoé Drion (3<sup>e</sup> ét.), 6000 Charleroi

Tél : 071 70 27 81

E-mail : [hainaut.oriental@respectseniors.be](mailto:hainaut.oriental@respectseniors.be)

## Liège

106, Rue du Couvent, 4020 Liège

Tél : 04 345 09 81

E-mail : [liege@respectseniors.be](mailto:liege@respectseniors.be)

## Luxembourg

7, Rue du Commerce, 6890 Libin

Tél : 061 65 81 11

E-mail : [luxembourg@respectseniors.be](mailto:luxembourg@respectseniors.be)

## Namur

1 boîte 2, Square Arthur Masson, 5000 Namur

Tél : 081 30 57 43

E-mail : [namur@respectseniors.be](mailto:namur@respectseniors.be)

# 0800 30 330

**RESPECT**  **SENIORS**

Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des personnes âgées

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

