



Quelles réponses possibles ici et ailleurs

Avant de parler des réponses en Suisse, en France et en Belgique. Il convient de mettre en évidence les divers publics cibles auxquels s'adressent les associations dans ces différents pays.

- En Belgique, Respect Seniors a pour public cible des personnes ayant un profil gérontologique ainsi que toute personne se sentant interpellé par une question relative à la maltraitance des aînés (Professionnels, Tout public
- En France, HABEO (Handicap Age Bientraitance Ecoute Orientation) anciennement AFBAH et **ALMA** (Allo Maltraitance des Personnes Agées et/ ou des Personnes Handicapées) ont pour public les personnes adultes vulnérables ; aînés et personnes en situation de handicap.
- En suisse, **Alter Ego** a pour but de promouvoir la **dignité** et le respect de la personne âgée au sein de la société.

Des objectifs d'ici et d'ailleurs :

En parcourant les objectifs mis en avant par les différentes associations, un premier constat s'impose : la volonté mise en avant par la Suisse dans la définition même de son public cible se retrouve puisqu' elle souligne l'importance de l'information du public sur les questions relatives à la dignité et le respect des personnes âgées.

L'optique suisse se retrouve dans les missions et dans l'appellation même de **Respect Seniors**¹. Le décret Wallon instaurant ses missions cite la prévention des situations de maltraitance et la sensibilisation des différents publics aux situations pouvant être présentées comme non respectueuses de la volonté des personnes. L'association suisse pointe aussi le développement d'actions et de moyens permettant de prévenir la maltraitance, voir de détecter les situations à risque avant de traiter les cas détectés.

Les associations françaises ont également des actions d'information vers le public (ALMA, HABEO) et vers les décideurs (ALMA, HABEO).

Au sein des différentes associations, l'accent est mis sur la formation de toute personne en contact avec des personnes âgées (aidant naturel, professionnel...) ainsi que sur la mobilisation du réseau existant comme moyen pour prévenir et/ou intervenir quand une situation de maltraitance se présente. Cette mobilisation du réseau est envisagée dans le respect de la volonté des personnes âgées actrices à part entière de leur destinée.

¹

La Région wallonne adopte un Décret de lutte contre la maltraitance des personnes âgées. Les statuts de l'Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des personnes âgées sont signés le 20 novembre 2008. Son autre dénomination est: Respect Seniors



La méthodologie des actions de sensibilisation développée en France consiste à mettre à disposition des nursing homes et des hôpitaux des actions de formation visant à la prévention des maltraitements envers les aînés, ces actions se retrouvent auprès d'autres publics comme les aidants familiaux, les services sociaux...

On le voit, de manière générale, les actions de sensibilisation et l'importance du travail en réseau sont soulignées dans les différents pays.

Avant d'aborder la prise en charge des situations et la gestion des appels relatifs aux situations de maltraitance, un dernier objectif est abordé tant par **Alter Ego** que par **Respect Seniors**, **ALMA** et **HABEO** :

Il concerne la recherche scientifique dans le domaine de la maltraitance. Respect Seniors développe également une mission d'échange d'informations, de statistiques ou de bonnes pratiques avec des associations ou organisations similaires dans les Régions ou Communauté limitrophe ou dans d'autres pays.

De l'écoute et de la gestion des situations d'ici et d'ailleurs

Les associations françaises ALMA et HABEO mettent en avant une meilleure prise en charge des publics âgés et/ou handicapés victimes de maltraitance par la création d'un numéro national et d'un réseau local de proximité chargé du traitement des situations.

Ils souhaitent assurer l'écoute du plus grand nombre possible de victimes ou de témoins de maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de handicap grâce aux compétences d'écouter formés avec les garanties de confidentialité et de neutralité permises par le système associatif.

Ils souhaitent aussi assurer la résolution du plus grand nombre de cas par la compétence des conseils fournis ou des interventions éventuelles ainsi qu'une homogénéité dans l'écoute et le traitement des situations sur l'ensemble du territoire national.

Le suivi des situations est envisagé dans les différents pays via l'existence de lignes téléphoniques qui fonctionnent un ou plusieurs jours par semaine sous forme de permanence.

En France cette écoute est réalisée tantôt par des professionnels (HABEO et N° national) tantôt par des bénévoles (ALMA et lignes de proximité) tous formés.

Une plateforme nationale d'écoute a été mise en place afin d'offrir à l'ensemble du territoire des plages horaires d'écoute larges : du lundi au vendredi de 9 heures à 19 heures. Les écouter formés de cette plateforme sont des professionnels (psychologues et assistants sociaux) spécifiquement formés à la maltraitance et à l'écoute. Cependant les structures locales disposant d'une permanence téléphonique ont conservé cette mission. L'écoute y est assurée soit par des bénévoles dans le cas des centres départementaux Alma soit par des professionnels lorsqu'il s'agit de Conseil généraux ou



d'autres types de structures. Dans tous les cas, les écoutants sont spécialement formés à cette mission.

Respect Seniors assure ses missions avec le soutien d'assistants sociaux et de psychologues répartis au sein des différentes provinces. Par l'intermédiaire d'une permanence téléphonique, Respect Seniors est à l'écoute de toute personne confrontée de près ou de loin à un problème de maltraitance commis à l'encontre d'un senior. L'écoute active est à la base du travail réalisé par l'équipe de professionnels composant Respect Seniors (assistants sociaux et psychologues). Ensuite, différents niveaux d'accompagnement peuvent être proposés par le service. Ainsi, l'information, l'orientation, une visite à domicile, des contacts avec des personnes ressources ou encore de la coordination. Il apparaît en effet que s'il y a vol ou abus, la possibilité d'accéder à Respect Seniors via une ligne gratuite (0800/30 330) pour se plaindre et ou souhaiter agir par rapport aux auteurs des faits n'est qu'une étape et que le positionnement n'est pas aisé quand le vol est celui commis par son enfant qui use et abuse de la pension quand la personne âgée l'a recueilli suite à un divorce récent par exemple.

Les faits de nature psychologique soulèvent avec tout autant d'acuité la question de la preuve de ce qui est dénoncé ainsi que celle particulièrement délicate de savoir pourquoi certaines personnes âgées laissent leurs proches les traiter de manière dénigrante. Il ne saurait être question de les juger mais bien entendu de tenter de comprendre avec elles quelle emprise, quel enjeu sous-jacent à cette apparente acception existe. Ce travail peut s'illustrer par la nécessité d'entendre la difficulté d'une mère à mettre des limites à son fils ou encore d'une grand-mère à faire cesser les visites d'un petit-fils qui viendrait bien très régulièrement la voir pour recevoir son argent de poche.

Toute la nuance du travail semble se trouver dans ce que souhaitent les personnes, en reprenant l'illustration, la grand-mère se plaint-elle de ces abus ou est-elle consciente qu'ils existent ? Choisit-elle de les laisser se poursuivre même si sa famille ou certains professionnels s'en offusquent ?

Chez Respect Seniors, il est aussi régulièrement constaté que les faits de maltraitance ne sont pas isolés et que bien souvent il y a un faisceau de comportements et d'attitudes maltraitantes qui convergent. Une escalade apparaît et bientôt un type de maltraitance se complète d'un autre.

Pour terminer, on peut souligner que l'impact n'est pas forcément lié au type de maltraitance mais au vécu et au ressenti des personnes et qu'une personne maltraitée financièrement ressentira peut-être une blessure liée à un sentiment de trahison par le fait qu'une personne proche ait pu l'abuser plutôt que le vide laissé dans son portefeuille.

ALMA décrit les mêmes difficultés dans l'abord complexe des maltraitements intra familiaux où la victime rejettera toute possibilité de sanction envers son proche la maltraitant. Seule reste la solution, pas toujours possible, de faire prendre conscience à l'auteur le caractère maltraitant de son comportement



L'équipe de Respect Seniors est également disponible pour effectuer des visites sur le terrain en allant à la rencontre des personnes âgées (à leur domicile, à l'hôpital, en institution).

La proximité d'une action locale est également préconisée par HABEO et ALMA.

Des freins et du silence d'ici et d'ailleurs

Parmi les freins soulignés dans les situations rencontrées ; « la volonté de changer » est pointée par **Alter Ego**, il n'est pas rare en effet qu'une situation qui nous semble être de l'ordre de la maltraitance soit perçue comme normale ou que l'aîné ne souhaite pas de changement, éventuellement parce qu'il y trouve un bénéfice secondaire ou parce qu'il a peur du changement.

Respect Seniors travaille beaucoup autour de cette notion de choix des personnes et de l'acceptation parfois difficile pour l'entourage ou les professionnels que ce qui leur semble « bon » pour la personne n'est peut-être pas ce qu'elle souhaite elle.

Le respect de la volonté des aînés est ainsi régulièrement questionné dans la possibilité pour tout un chacun d'entendre ce que l'aîné veut. Ces considérations amenant à le traiter dignement, avec respect... A ne pas le maltraiter en somme. Certains pourraient dès lors se méprendre et croire savoir mieux que l'autre ce qui est bon pour lui en invoquant un tas de pseudo bonnes raisons. C'est à ce moment que valeurs, croyances et éducation différentes entrent en jeu et poussent à penser qu'on sait ce qui est bon. Mais il y a là un réel danger de devenir maltraitant.

Des différences cantonales, départementales ou régionales sont aussi évoquées par les associations. Force est de constater qu'en Belgique ou ailleurs les pratiques divergent parfois. La langue, les moyens financiers et le saupoudrage des niveaux de compétence sont autant de facteurs de dispersion possibles d'une action cohérente. Grâce au décret et à une méthodologie commune, Respect Seniors a pu au sein de la Région Wallonne assurer une cohérence.

En France, un dispositif national a pu être constitué par la mise en commun d'outils et devrait permettre, à terme, des analyses fiables tant au niveau des appels que des prises en charge.

La pérennisation via son inscription décrétable de Respect Seniors lui assure aussi désormais des possibilités de visions à plus long terme. La connaissance des procédures, des acteurs des dispositifs d'accompagnement et l'évolution des mentalités chez les intervenants sont autant de pistes prometteuses pour une lecture optimale de la maltraitance envers les aînés dans les enjeux de société qu'elle soulève tant au niveau social, politique que sociétal.

Les lieux d'intervention sont aussi variés que le domicile, l'hôpital ou les maisons de repos ...puisque la maltraitance n'a pas de frontière là non plus. Les collègues français réalisent une première écoute téléphonique (nationale ou locale) et l'intervention sur le terrain par des bénévoles qui vérifient les faits.



Pour Alter Ego, une autre difficulté majeure est liée au manque de fonds et de bénévoles ainsi qu'aux différences cantonales. Cette hétérogénéité dans les pratiques au niveau départemental est également mentionnée par HABEO. Respect Seniors est opérationnel sur la Région Wallonne et travaille avec des professionnels tel que prescrit par le décret. La possibilité que les intervenants soient localisés au sein de chacune des Provinces rend le travail de proximité particulièrement important et n'est réalisable que grâce à des implantations au niveau local. Cette organisation permet lorsque la situation le justifie de rencontrer rapidement et facilement des personnes situées dans la Province où chacun des binômes assistant social/ psychologue exerce et travaille de concert avec les autres intervenants. En France, c'est une équipe pluridisciplinaire et multi-professionnelle de référents volontaires qui assure analyse et conseils.

Un autre tabou évoqué par les collègues suisses et français concernent le silence encore prégnant autour du sujet qui ne facilite pas la parole des victimes et/ou témoins. ALMA et HABEO évoquent une forme de négationnisme qui, s'il a beaucoup diminué, contribue à rester largement distribué et voudrait dire : « Il n'y a pas de maltraitance chez nous » symptôme de « négationnisme » du phénomène.

Dans les freins mentionnés, on retrouve pour ALMA, malgré une amélioration spectaculaire depuis quinze ans, date des débuts d'ALMA, une loi du silence, nommée « le silence des victimes » chez Respect Seniors. Les raisons en sont multiples, chez les personnes âgées « victimes », on retrouve la crainte des représailles, la honte. Le silence de l'entourage et des proches est parfois celui de l'indifférence, parfois induit par l'isolement important de l'aîné ou encore par un déni, une minimisation des faits. Certains invoquent une volonté de ne pas interférer dans les affaires du voisin.

On retrouve aussi ce silence chez les professionnels qui méconnaissent selon l'expérience française la loi qui rend le signalement obligatoire ou prétextent un secret professionnel². Ils évoquent également une plus grande difficulté chez les professionnels très inquiets des éventuelles représailles. Cette question du secret et du partage de l'information préoccupe aussi chez Respect Seniors. La loi de non assistance³ à personne en danger délimite les situations où les professionnels sont parfois tenus de lever le secret professionnel. La crainte des représailles ne semble pas

² Article 226-14 du code pénal français. Les personnes ont l'obligation de lever le secret dans les cas suivants :

Information des autorités judiciaires, médicales ou administratives de privation ou de sévices, toutes formes de maltraitance, dont ils ont eu connaissance et qui ont été infligés à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son état physique ou psychique de dépendance.

³ Art 422 bis du Code Pénal belge.



particulièrement importante puisque aucune démarche ne sera entamée sans l'aval des personnes qui se sentent maltraitées.

Alter Ego pointe, dans les difficultés identifiées, un sujet tabou et une trop rare volonté de changement de la part des victimes. Ce sentiment rejoint celui que les intervenants de Respect Seniors évoquent dans toutes les situations où les personnes ne veulent pas de changement. On le voit : de la « bienveillance » à la maltraitance, il pourrait n'y avoir qu'une différence de lecture. Cette inquiétude pour l'autre n'est pas toujours bienveillante ou désintéressée d'où l'importance de respecter la parole de l'aîné qui sait certainement mieux que quiconque ce qui est « bien » pour lui.

Il arrive d'entendre un : « *mais vous ne faites rien !* ». Peut-être, qui sait ? Peut-être qu'effectivement la solution n'est pas dans le faire mais dans l'être, dans la présence à l'autre, ainsi que dans l'entretien, le maintien, ou la création d'un espace de parole, d'un entre-deux, d'un réseau social, d'un lien fusse-t-il ténu.

Alma met en évidence une volonté de la part de nombre d'organismes de ne pas faire de vague et de laver leur linge sale à l'abri des regards. Ce qui reste un obstacle majeur. Le conflit d'intérêt étant évident entre la victime ou le témoin et l'organisme à la fois touché par la plainte et chargé de la gérer, ce qui aboutit au silence, à l'absence de traitement du cas, parfois à des sanctions contre le témoin ou la victime. C'est une des raisons majeures, toujours selon ALMA, pour passer par un tiers neutre, compétent et respectant la confidentialité pour traiter de situations de maltraitance.

En Région Wallonne, il existe des services d'Inspection qui interviennent au sein des Maisons de Repos. Ceux-ci sont distincts de Respect Seniors qui peut transmettre leurs coordonnées.

En Belgique, les chiffres de Respect Seniors montrent une augmentation des dossiers au fil des ans, si ces appels ne sauraient en effet être représentatifs de la quantité réelle des faits de maltraitance, ils soulignent une prise en charge plus fréquente et donnent la possibilité que la parole autour des faits soit possible. D'autre part, la mise en évidence des faits de maltraitance psychologique et financière comme étant particulièrement fréquents permet d'orienter le travail et la construction de collaborations avec des intervenants susceptibles d'être impliqués dans ces dossiers.

Synthèse réalisée sur base de tableaux transmis par ALMA/HABEO et Alter Ego reprenant les pratiques en France et en Suisse.