

# Rapport Annuel 2013



Wallonie À l'initiative de la Région wallonne



Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des personnes âgées

## **TABLE DES MATIERES**

1	INTRODUCTION .....	8
2	CONTEXTE.....	9
3	STRUCTURE ET FONCTIONNEMENT DE L'ASSOCIATION.....	12
3.1	Structure de l'association.....	12
3.2	Fonctionnement de l'association.....	14
3.2.1	Accompagnement des situations de maltraitance .....	14
3.2.1.1	Permanence téléphonique.....	14
3.2.1.2	Base de données .....	15
3.2.1.3	Méthodologie .....	15
3.2.1.4	Pratiques psychosociales de l'accompagnement .....	16
3.2.2	Information - Sensibilisation - Formation - Action menée.....	17
3.2.2.1	Séance d'information, de sensibilisation, de formation, et d'action menée .....	18
3.2.2.2	Site Internet - <a href="http://www.respectseniors.be">www.respectseniors.be</a> .....	19
3.2.3	Échange de bonnes pratiques et de statistiques.....	20
3.2.4	Réunions.....	20
3.2.5	Groupes de travail.....	21
3.2.6	Formations continues .....	21
4	ANALYSE STATISTIQUE.....	24
4.1	Les différents contacts .....	24
4.2	Analyse quantitative des fiches en lien avec une situation supposée de maltraitance .....	27
4.2.1	Profil des premiers appelants .....	27
4.2.1.1	Lien avec la personne âgée.....	27
4.2.1.2	Lieu géographique du premier appelant .....	28
4.2.2	Profil des aînés décrits comme « victimes » .....	28
4.2.2.1	Sexe .....	28
4.2.2.2	Âge .....	29
4.2.2.3	Lieu de résidence.....	30
4.2.2.4	Zone géographique.....	31
4.2.2.5	Personnes âgées vivant seules .....	31
4.2.3	« Auteur désigné ».....	32
4.2.4	Forme principale de maltraitance évoquée lors des appels.....	33
4.2.5	Actions psychosociales réalisées.....	35
4.3	Séances d'information, de sensibilisation et de formation.....	37
4.4	Prise de parole à des colloques et conférences.....	39
4.5	Analyse de la fréquentation du site Internet.....	41
5	ANALYSE QUALITATIVE.....	43
5.1	Axe international.....	43
5.1.1	International Network for the Prevention of Elder Abuse - I.N.P.E.A. ....	43

5.1.2	AGE Platform Europe .....	43
5.1.3	Collaboration avec l'université de Sherbrooke - Québec - Canada .....	43
5.2	Axe national.....	44
5.2.1	Service d'Écoute pour Personnes Âgées Maltraitées (S.E.P.A.M.).....	44
5.2.2	Recommandations de Bonne Pratique (R.B.P.) sur la maltraitance des personnes âgées à domicile .....	44
5.3	Axe régional.....	45
5.3.1	Participation aux « tables rondes » de l'A.s.b.l. Aidants Proches.....	45
5.3.2	Égalité.....	45
5.3.3	Accueil Familial des Aînés .....	45
5.3.4	Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées .....	45
5.3.4.1	Action menée auprès du grand public sur différents marchés de Wallonie. ....	45
5.3.4.2	Envoi de courriers aux représentants politiques des diverses communes wallonnes.....	46
5.3.5	Collaboration avec l'Union des Villes et Communes de Wallonie (U.V.C.W.).....	46
5.3.6	Centrale de services à domicile (C.S.D.).....	47
5.3.7	Infor Homes Wallonie.....	47
5.3.8	Plates-formes violences entre partenaires.....	47
5.3.9	Plates-formes de concertation de santé mentale personnes âgées.....	48
5.3.10	Partenariat avec Alvéole Théâtre.....	48
5.3.11	Conseil Wallon de l'Égalité entre Hommes et Femmes (C.W.E.H.F.).....	48
5.4	Axe par antenne .....	49
5.4.1	Comité ressource local (C.R.L.).....	49
5.4.2	Sensibilisation du monde judiciaire .....	50
5.4.3	Théâtre-débat .....	51
5.4.3.1	Représentations à destination du grand public, visant essentiellement les aînés.....	52
5.4.3.2	Représentations à destination de professionnels .....	54
5.4.4	Plan de cohésion sociale (P.C.S.).....	55
5.4.5	Projets transfrontaliers.....	56
5.4.5.1	Thiérache Santé Prévention INTERREG IV bis .....	56
5.4.5.2	Journée de rencontre entre étudiants belges et français.....	56
5.4.6	Brabant wallon.....	57
5.4.6.1	Réunions et rencontres réseaux.....	57
5.4.6.2	Rencontres de différents partenaires .....	57
5.4.6.3	Participation à des rencontres avec des psychologues travaillant en gériatrie.....	58
5.4.6.4	Diffusion d'informations sur le service .....	58
5.4.6.5	Courrier à la maison du notariat de la province du Brabant wallon..	59
5.4.7	Hainaut occidental .....	59

5.4.7.1	Collaboration avec le Centre Hospitalier Wallonie Picarde .....	59
5.4.7.2	Collaboration avec le Groupe Local d'Évaluation Médical d'Enghien.....	59
5.4.7.3	Rencontre et collaboration avec le service de prévention de Quaregnon.....	59
5.4.7.4	Rencontre avec l'échevine du troisième âge de Tournai.....	60
5.4.7.5	Envoi de courriers aux Services d'Assistance Policière aux Victimes (S.A.P.V.) .....	60
5.4.7.6	Envoi de courriers aux services de repas à domicile.....	60
5.4.7.7	Dépôt de folders.....	61
5.4.8	Hainaut oriental.....	61
5.4.8.1	A.s.b.l. Aidants Proches - Antenne Chimay-Couvin-Momignies.....	61
5.4.8.2	Rencontres de différents partenaires .....	61
5.4.8.3	Pharmacies.....	62
5.4.8.4	Bulletins communaux .....	62
5.4.8.5	Maisons médicales .....	62
5.4.9	Liège.....	62
5.4.9.1	Apprentissage à la Résolution de « Problèmes Complexes » (ARPC) en Gériatrie - Université de Liège .....	62
5.4.9.2	Rencontres de différents partenaires .....	63
5.4.9.3	Pharmacies.....	64
5.4.10	Luxembourg .....	64
5.4.10.1	Conseil Consultatif Provincial des Aînés.....	64
5.4.10.2	Coordination sociale de Libin.....	65
5.4.10.3	Comité régional A.D.M.R. (Aide à Domicile en Milieu Rural) .....	65
5.4.10.4	Rencontre de différents partenaires .....	65
5.4.10.5	Projet théâtre « <i>Une histoire à vieillir debout</i> ».....	66
5.4.10.6	Pharmacies.....	66
5.4.10.7	Notaires .....	66
5.4.10.8	Établissements scolaires.....	66
5.4.11	Namur.....	67
5.4.11.1	Sensibilisations.....	67
5.4.11.2	Participation au projet Vivre Ensemble.....	67
5.5	Axe interne.....	68
5.5.1	La catégorie « fonctionnelle » .....	68
5.5.1.1	Groupe de travail « Boîte à outils ».....	68
5.5.1.2	Groupe de travail « Jurisprudence » .....	69
5.5.2	La catégorie « organisationnelle » .....	69
5.5.2.1	Groupe de travail « Site Internet ».....	69
5.5.2.2	Groupe de travail « Rapport annuel ».....	69
5.5.2.3	Groupe de travail « Description de fonction » .....	69
5.5.3	La catégorie « développement » .....	70
5.5.3.1	Groupe de travail « Base de données ».....	70
5.5.3.2	Groupe de travail « Sensibilisation » .....	70

5.5.3.3	Groupe de travail « Interculturalité » .....	70
5.5.3.4	Groupe de travail « Méthodologie » .....	70
5.5.3.5	Groupe de travail « Quiz » .....	71
5.5.3.6	Groupe de travail « Fondation Roi Baudouin » .....	72
5.5.3.7	Groupe de travail « Ligne d'écoute » .....	72
6	OUTILS DE VISIBILITÉ EXTERNE (Outils médiatiques) .....	73
6.1	Participations à des salons et tenues de stands .....	73
6.2	Outils de communication .....	73
6.3	Articles de presse et parutions diverses .....	73
7	CONCLUSION GÉNÉRALE ET PERSPECTIVES 2014 .....	74

## Glossaire

A.D.M.R. :	Aide à Domicile en Milieu Rural
A.s.b.l. :	Association sans but lucratif
A.S.D. :	Aides et soins à domicile
C.A.P.A.M. :	Centre d'Aide aux Personnes Âgées Maltraitées
C.C.C.A. :	Conseil consultatif communal des aînés
C.P.A.S. :	Centre public d'action sociale
C.R.L. :	Comité ressource local
C.S.D. :	Centrale de services à domicile
C.W.A.S.S. :	Code Wallon de l'Action sociale et de la Santé
HABEO :	Handicap, Âge, Bientraitance, Écoute, Orientation
M.R. :	Maison de repos
M.R.S. :	Maison de repos et de soins
O.N.E. :	Office de la Naissance et de l'Enfance
P.C.S. :	Plan de cohésion sociale
S.A.P.V. :	Service d'Assistance Policière aux Victimes
S.B.G.G. :	Société belge de gérontologie et de gériatrie
S.E.P.A.M. :	Service d'Écoute pour Personnes Âgées Maltraitées
U.V.C.W. :	Union des Villes et Communes de Wallonie

## ***REMERCIEMENTS***

Dans les présentes lignes et au nom du Conseil d'Administration, je souhaiterais remercier l'ensemble du personnel de Respect Seniors qui a su démontrer tout au long de cette année un professionnalisme et une motivation constante et ce, dans toutes les situations rencontrées.

D. Langhendries  
Directeur

# ***1 INTRODUCTION***

Depuis sa création en mai 2009, Respect Seniors développe les missions qui lui sont dévolues par le Décret de juillet 2008. Ce rapport annuel est donc l'illustration des activités menées dans les domaines définis par les différentes missions décrétales.

Au fil des pages, l'Agence Respect Seniors met ici en évidence le travail accompli, l'implication des collaborateurs ainsi que l'ouverture au questionnement et au débat avec la poursuite perpétuelle d'objectifs innovants.

Ce rapport annuel présente donc toutes les actions entreprises par l'Agence qui sont toutes essentielles à son développement. Cependant, l'activité théâtrale réalisée en collaboration avec la troupe Alvéole Théâtre démontre, ô combien, l'importance d'aborder la maltraitance des aînés sous des aspects différents. La mise en scène de tranches de vies, paraissant parfois anodines pour le profane, évoque, dans ces saynètes, la maltraitance quotidienne. Cette dernière parfois larvée ou issue d'un scénario de vie, invite les spectateurs à ressentir de nombreuses émotions, interrogations et à prendre conscience du phénomène.

L'association souhaite à chacun une lecture agréable et enrichissante.



## 2 CONTEXTE

Le monde actuel connaît une transformation démographique importante. En effet, le nombre de personnes âgées de plus de 60 ans passera d'environ 600 millions en 1995 à près de 2 milliards en 2050. Cette inversion de la pyramide des âges est due à un accroissement spectaculaire de la longévité. L'espérance de vie moyenne internationale à la naissance était effectivement de 66 ans en 2002, soit une progression de 20 ans depuis 1950. Celle-ci devrait encore augmenter de 10 ans d'ici à 2050<sup>1</sup>.

En Asie et en Amérique latine, les personnes âgées représenteront 15% de la population totale en 2025 contre 8% en 1998. En Europe et en Amérique du Nord, elles passeront respectivement de 20% à 28% et de 16% à 26%, de 1998 à 2025<sup>2</sup>.

En 2002, l'ensemble des représentants des gouvernements se sont réunis lors de la seconde Assemblée mondiale sur le vieillissement à Madrid et ont adopté un plan d'action international sur le vieillissement, donnant lieu à la Déclaration de Madrid.

Les objectifs de ce plan sont, d'une part, de faire face aux possibilités et aux défis du vieillissement de la population au XXI<sup>ème</sup> siècle et d'autre part, de promouvoir le développement d'une société pour tous les âges. Pour ce faire, les représentants des gouvernements se sont engagés à agir selon trois orientations prioritaires : les personnes âgées et le développement, la promotion de la santé et du bien-être jusque dans le troisième âge et la création d'environnements porteurs et favorables. Dans le cadre de cette dernière orientation, un des objectifs consiste en l'élimination de toute forme d'abandon, de sévices et de violences à l'encontre des personnes âgées ainsi que la mise en place de services de soutien aux aînés victimes de maltraitance<sup>3</sup>.

En 2002, l'Organisation Mondiale de la Santé a souligné l'importance d'avancer dans la lutte contre la maltraitance des personnes âgées, le vieillissement de la population n'allant qu'amplifier le phénomène. En 2011<sup>4</sup>, l'OMS estime qu'entre 4 et 6% des personnes âgées ont connu l'une ou l'autre forme de maltraitance à domicile.

---

1 Résolution 1 (adoptée à la 10ème séance plénière, le 12 avril 2002), Déclaration politique et Plan d'action international de Madrid sur le vieillissement, 2002

2 Ibidem

3 [http://www.hrea.org/erc/Library/hrdocs/Madrid-Plan-of-Action-on-Aging\\_fr.pdf](http://www.hrea.org/erc/Library/hrdocs/Madrid-Plan-of-Action-on-Aging_fr.pdf), consulté en ligne le 12 mars 2014

4 OMS, [http://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention](http://www.who.int/violence_injury_prevention) – aide-mémoire n°357

En France, HABEO<sup>5</sup> a, en 2011, ouvert 4598 dossiers dont 75,7% (soit approximativement 3481) concernaient des situations de maltraitance envers les personnes âgées.

En mai 2011, une étude<sup>6</sup> sur la maltraitance dans l'État de New-York a été publiée. Celle-ci a eu pour objet d'interviewer 4156 personnes de plus de 60 ans sur une population qui en compte 3.507.000. Les résultats de cette étude ont montré que 23,5% des aînés interrogés ont vécu une situation de maltraitance.

En Région wallonne, les personnes âgées de 65 ans et plus étaient 570.000 en 2008, soit 16% de la population wallonne. Selon l'Institut National des Statistiques (I.N.S.), ce pourcentage sera de 23% en 2030 et 25% en 2050<sup>7</sup>.

C'est en 2007-2008 que le Gouvernement wallon s'est penché sur cette problématique et qu'un projet de décret a été déposé. Lors des travaux parlementaires, le Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des chances a posé le constat de la nécessité d'une plus grande structuration des initiatives existantes face à cette problématique, notamment celle du C.A.P.A.M. et du réseau informel Libr'âgé.

Ce projet de décret souhaitait traiter en amont cette problématique avec les acteurs de terrain. Il avait pour objectif de fournir une définition large de la maltraitance ; un volet préventif de sensibilisation du grand public et de formation adaptée aux divers métiers susceptibles de détecter des actes de maltraitance ; un volet curatif de mise en œuvre d'une méthodologie et d'outils uniformes pouvant bénéficier de manière égale à tous les seniors et ce, sur le territoire au sens de la région linguistique de langue française<sup>8</sup>.

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 1<sup>er</sup> décembre 2011, le décret du 3 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. Quant à l'Arrêté d'Exécution du 29 janvier 2009,

---

<sup>5</sup> Rapport d'activité HABEO 2011

<sup>6</sup> Under the Radar : New York State Elder Abuse Prevalence Study, Mai 2011 (Self-reported)

<sup>7</sup> Projet de décret relatif à la lutte contre la maltraitance des personnes âgées, (DOC. 790 (2007-2008) – N°1 à 17), C.R.I. n°21 (2007-2008) – 25 juin 2008

<sup>8</sup> Ibidem

il a été intégré, par l'Arrêté du Gouvernement wallon du 4 juillet 2013 portant codification de la législation en matière de santé et d'action sociale (partie réglementaire), au Code réglementaire Wallon de l'Action sociale et de la Santé.

L'article 378 de ce Code 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* ».

L'article 382 définit quant à lui 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 ;*

*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 ».*

Deux lois récentes retiennent l'intérêt de Respect Seniors : celle du 17 mars 2013 réformant les régimes d'incapacité et instaurant un nouveau statut de protection conforme à la dignité humaine<sup>9</sup> ; ainsi que celle du 30 juillet 2013 portant création d'un tribunal de la famille et de la jeunesse<sup>10</sup>.

Respect Seniors restera attentive à leur mise en œuvre et à leurs implications sur le travail quotidien au sein de l'A.s.b.l.

---

<sup>9</sup> MB 14/06/2013

<sup>10</sup> MB 27/09/2013

### **3 STRUCTURE ET FONCTIONNEMENT DE L'ASSOCIATION**

#### **3.1 Structure de l'association**

L'Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des personnes âgées est régie par les lois relatives aux associations sans but lucratif. Son Assemblée Générale se compose comme suit :

Docteur Nicolas Berg, Président,  
Madame Chantal Castermans, Vice-présidente,  
Madame Sophie Minne, Trésorière,  
Madame Anne Jaumotte, Secrétaire,  
Madame Martine Demanet, Administratrice,  
Madame Isabelle Paul, Administratrice,  
Docteur Didier Giet, Administrateur,  
Monsieur Sébastien Brunet, Administrateur,  
Monsieur Nicolas Lauwarier, Administrateur,  
Monsieur Jean-Manuel Lepomme, Administrateur,  
Monsieur Frédéric Possemiers, Administrateur,  
Monsieur Daniel Recloux.

La composition du Conseil d'Administration répond, quant à lui, aux exigences prévues à l'article 380 §2 du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé du 29 septembre 2011<sup>11</sup>.

Représentants du Gouvernement :

Docteur Nicolas Berg,  
Madame Anne Jaumotte,  
Madame Isabelle Paul,  
Docteur Didier Giet,  
Monsieur Frédéric Possemiers.

Représentants d'associations actives dans le secteur du troisième âge :

Madame Chantal Castermans,  
Madame Sophie Minne,  
Madame Martine Demanet,  
Monsieur Nicolas Lauwarier,  
Monsieur Jean-Manuel Lepomme.

Représentant d'opérateurs régionaux publics à vocation statistique :

Monsieur Sébastien Brunet.

---

<sup>11</sup> MB du 21-11-2011 : Titre II – Dispositif de lutte contre la maltraitance des aînés

La gestion journalière de l'A.s.b.l. a été confiée au directeur, invité permanent de l'Assemblée Générale et du Conseil d'Administration.

Son équipe est constituée au 31 décembre 2013 du personnel suivant :

Direction : un équivalent temps plein universitaire ;

Coordination : un équivalent temps plein universitaire ;

Équipe psychosociale :

5 équivalents temps plein licenciés en psychologie ;

6,60 équivalents temps plein assistants sociaux ;

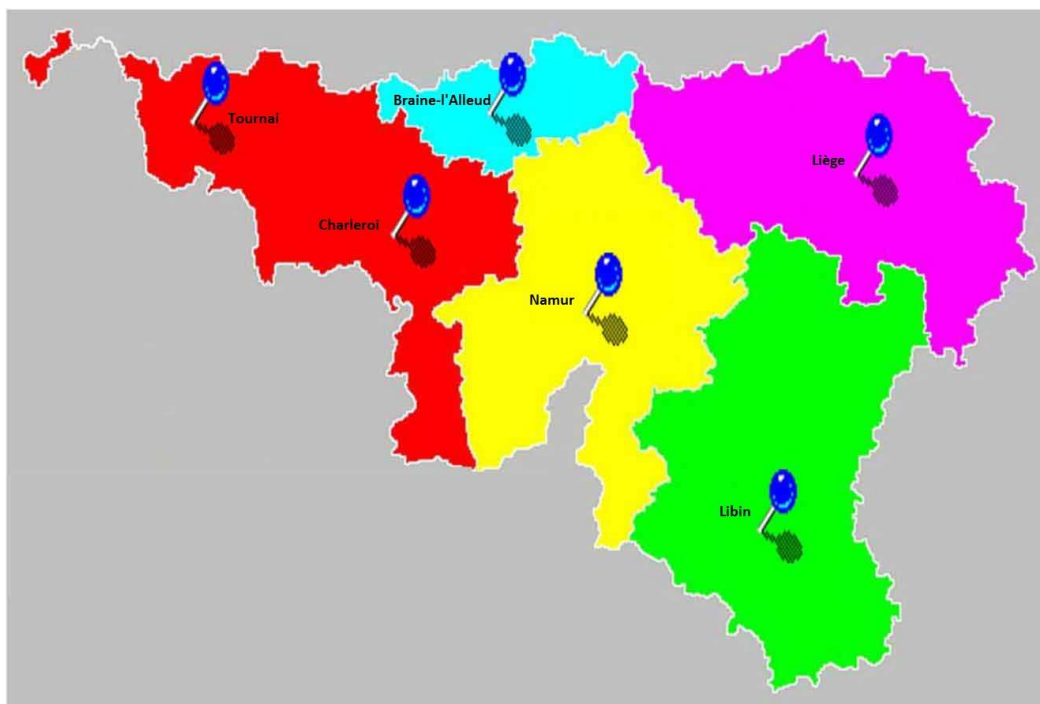
Secrétariat : un équivalent temps plein gradué ;

Autre : un équivalent temps plein licencié en droit.

L'équipe représente au 31 décembre 2013, 17 personnes physiques.

Six antennes sont réparties en Wallonie, une par province sauf dans la province du Hainaut où il y en a deux.

Elles sont situées à Braine-l'Alleud, Charleroi, Liège, Libin, Namur et Tournai.



Il est important de signaler que dans chaque antenne, on retrouve les fonctions de psychologue et d'assistant social.

## 3.2 Fonctionnement de l'association

Pour répondre à ses missions, différents « outils » sont utilisés.

La mission d'accompagnement des situations de maltraitance est permise entre autres par la permanence téléphonique, par l'utilisation de la base de données et de la méthodologie.

Les missions d'information, de sensibilisation et de formation sont assurées par la diffusion d'informations via le site Internet et par la réalisation de séances de sensibilisations et de formations.

Enfin, la mission d'échange d'informations, de statistiques ou de bonnes pratiques avec d'autres associations ou organisations similaires se fait de manière régulière, que cela soit en Belgique ou à l'étranger (cf. parties 4 et 5).

### 3.2.1 Accompagnement des situations de maltraitance

Toute personne concernée par une situation de maltraitance (la personne âgée, la famille, les professionnels, etc.) peut s'adresser à l'Agence via ses antennes locales ou via la permanence téléphonique.

#### 3.2.1.1 Permanence téléphonique

Il s'agit d'un numéro d'appel gratuit unique, le 0800 30 330, accessible du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h à 16h.

Concernant l'organisation interne, ce numéro est réparti entre les différentes antennes de l'Agence. Voici la répartition actuelle :

	Matin 9h00 à 12h00	Après-midi 13h00 à 16h00
Lundi	HAINAUT OCCIDENTAL	NAMUR
Mardi	BRABANT WALLON	LIEGE
Mercredi	LUXEMBOURG	HAINAUT OCCIDENTAL
Jeudi	LIEGE	NAMUR
Vendredi	HAINAUT ORIENTAL	LUXEMBOURG

Respect Seniors n'étant pas un service d'urgence, en dehors de ces plages horaires bien précises, les appels aboutissent sur un répondeur communiquant les heures de permanence.

Lors d'un appel, quelle que soit la demande ou la région d'où il provient, une première écoute est réalisée. Celle-ci constitue en soi une intervention et peut être une réponse suffisante à la demande de l'appelant.

Pour certaines situations, un accompagnement plus approfondi pourra être réalisé par l'antenne de la province où réside la personne âgée. Un transfert interne entre les antennes est donc réalisé pour que chaque appel reçu soit connu et suivi par l'antenne correspondante.

Ce transfert est facilité par l'utilisation d'une base de données informatique commune.

### 3.2.1.2 Base de données

En 2003, l'équipe du réseau Libr'âgé a élaboré une base de données sous format informatique et hébergée sur un site Internet sécurisé. Cet outil est toujours utilisé aujourd'hui au sein de Respect Seniors.

Cette base de données a pour but d'assurer un meilleur suivi des entrées et des actions, toute modification apportée étant immédiatement accessible, en ligne, à l'ensemble des intervenants psychosociaux. Elle permet également de générer des statistiques en temps réel.

Une réflexion pour rendre cette base de données davantage lisible et pertinente par rapport au travail de terrain des agents est en cours au sein d'un groupe de travail (cf. 5.5.3.1).

En ce qui concerne l'accompagnement des situations, l'équipe psychosociale de Respect Seniors respecte une méthodologie spécifique.

### 3.2.1.3 Méthodologie

Respect Seniors travaille selon une méthodologie (définie comme « un ensemble des méthodes et des techniques d'un domaine particulier »<sup>12</sup>) lui permettant de réaliser les missions qui lui ont été confiées.

Afin que l'Agence et ses actions puissent se pérenniser, il est essentiel de donner à cette méthodologie une légitimité. À cette fin, Respect Seniors a mis

---

<sup>12</sup> « Méthode : ensemble ordonné de manière logique de principes, de règles, d'étapes, qui constitue un moyen pour parvenir à un résultat. Manière de mener, selon une démarche raisonnée, une action, un travail ; technique » (Source : www.larousse.fr; consulté en ligne le 17 février 2014)

en place un groupe de travail en 2011 pour mener une réflexion approfondie sur celle-ci et ainsi aboutir à la construction d'une méthodologie claire et rigoureuse, outil indispensable pour un travail professionnel.

La première phase de la réflexion a consisté à clarifier les missions dévolues à Respect Seniors par le Code wallon de l'Action sociale et de la Santé. Les termes décrivant chacune des quatre missions ont été clairement définis afin que la compréhension et la réalisation de celles-ci soient identiques pour chaque intervenant.

La deuxième phase a eu pour objet l'élaboration des valeurs importantes pour l'Agence. Celles-ci serviront de cadre de référence éthique tout au long des actions qui seront entreprises par les intervenants psychosociaux.

La troisième phase a été consacrée à la définition de la maltraitance envers les aînés. Chaque mot de la définition a été clarifié en vue d'harmoniser sa compréhension. Le groupe a également retravaillé les différentes formes de maltraitance.

La méthodologie comprend également la philosophie d'action. Celle-ci est essentiellement basée sur la mise au centre des préoccupations de l'aîné pour toute intervention. Dès lors, une attention particulière est apportée au discours de la personne, à ses souhaits, à son rythme, à son histoire, à sa compréhension de la situation et à sa présence dans le processus d'accompagnement. De façon générale, aucune démarche ne sera entreprise sans l'accord explicite de l'aîné.

#### 3.2.1.4 Pratiques psychosociales de l'accompagnement

Plusieurs niveaux d'accompagnement peuvent être proposés :

- **Écoute active** : dans certains cas, l'appelant met en avant une souffrance face à la situation de maltraitance qu'il rencontre. Il peut exprimer une peur, une angoisse, un sentiment d'abandon, un mal-être, des idées suicidaires, une perte d'identité, une colère, une culpabilité, etc.

L'écoute active a pour but de permettre à l'appelant :

- d'exprimer ses difficultés et sa souffrance ;
- de prendre du recul par rapport à la situation vécue et d'évaluer la situation et la demande ;
- de mettre des mots sur des faits et de prendre conscience de certains éléments de la situation ;
- de créer un espace de parole où son vécu est entendu et reconnu.



- **Informier** : si l'appelant le désire ou si la situation le nécessite, l'écouter peut également l'informer sur les diverses alternatives possibles, les différents services existants, le fonctionnement du service ainsi que sur ses droits et lui faire parvenir de la documentation. Dans certaines situations, des services de première ligne et des membres des comités de ressources locaux sont contactés pour une recherche d'information.

- **Orienter** : lorsque la situation s'y prête, l'appelant et/ou la personne âgée peut être orienté vers des services de première ligne.

L'écouter les informe à propos des missions de ceux-ci et transmet leurs coordonnées.

- **Contact personne ressource et/ou accompagnement** : il s'agit de contacts avec des services de première ligne ou avec des personnes impliquées dans la situation (famille, entourage, professionnels). Il est possible d'accompagner des personnes, si elles le désirent, dans des démarches judiciaires ou lors de rencontres avec d'autres services, etc.

- **Coordination** : le service peut organiser des réunions de coordination avec des professionnels d'autres services et/ou avec l'entourage de la personne âgée. Sauf si cela s'avère impossible, ces réunions sont toujours organisées en présence de la personne âgée concernée.

Ces différents niveaux d'accompagnement se font via le téléphone ou via des visites de terrain (au domicile de la personne âgée, à l'hôpital, en institution, etc.). Le contact direct se fait, si nécessaire et en accord avec la personne, dans le but de clarifier certaines situations ou lorsque la communication téléphonique est difficile (surdité, mal à l'aise, etc.).

Les membres de Respect Seniors remplissent à la fois le rôle d'écouter et d'intervenant lors du suivi d'un dossier. Le cumul des deux rôles par un même professionnel est un choix méthodologique de l'équipe. Cette formule permet beaucoup de souplesse et d'adéquation face à la problématique pos e.

Une réflexion sur les actions et moyens utilisés par Respect Seniors est toujours en cours au sein du groupe de travail (cf. 5.5.3.4).

### **3.2.2 Information - Sensibilisation - Formation - Action men e**

Un autre aspect du travail des membres de l'équipe est de donner, à toute personne int ress e, une information sur la problématique de la maltraitance des personnes âgées. Cette mission est r alis e notamment, via les séances

d'informations, de sensibilisations et les formations ainsi que par des actions proposées par Respect Seniors.

Des informations sont aussi diffusées grâce au site Internet de Respect Seniors.

Cette mission est également accomplie auprès du grand public par le biais de passages radio ou T.V., de colloques, d'articles de presse locale, régionale et nationale, ainsi que par la tenue de stands, la diffusion de folders, de brochures, etc.

### 3.2.2.1 Séance d'information, de sensibilisation, de formation, et d'action menée

Respect Seniors réalise une séance à la demande de toute personne ou de tout groupe intéressé par la problématique. Il peut s'agir de personnes âgées, de soignants, d'étudiants, du personnel du monde judiciaire, etc.

En fonction de l'analyse de la demande, il sera proposé :

- Séance d'information

L'objectif général est d'informer sur le phénomène de la maltraitance et sur l'existence du service. Lors de l'information, le public sera informé notamment de la définition de la maltraitance, des missions et du fonctionnement de l'A.s.b.l. ainsi que des valeurs et principes de Respect Seniors.

- Séance de sensibilisation

L'objectif général est d'informer sur le phénomène de la maltraitance et sur l'existence du service ainsi que d'ouvrir à la réflexion. Lors de la sensibilisation, le public recevra les informations contenues dans le module d'information mais il pourra également, au terme du module, reconnaître une situation de maltraitance.

- Séance de formation

L'objectif général est d'informer sur le phénomène de la maltraitance et sur l'existence du service, ouvrir à la réflexion ainsi que de transmettre une grille de lecture permettant d'appréhender les différentes situations de maltraitance. Lors de la formation, le public recevra les informations contenues dans le module de sensibilisation et il pourra aussi notamment, au terme du module, reconnaître les différentes ressources possibles dans les situations de maltraitance.

- Action menée

L'objectif général est d'informer sur le phénomène de la maltraitance et sur l'existence du service. Lors des actions menées, le public sera informé

notamment des missions et du fonctionnement de l'Agence. Il pourra également recevoir de la documentation sur Respect Seniors (folders, brochures, sacs, bics, etc.).

### 3.2.2.2 Site Internet - [www.respectseniors.be](http://www.respectseniors.be)

Depuis le 12 mai 2009, Respect Seniors est en mesure de répondre plus adéquatement aux sollicitations d'un large public familiarisé à l'outil Internet.

Il s'agit d'un moyen supplémentaire d'atteindre les objectifs de la mission 2 (cf. page 11) en répondant ainsi à un souhait d'accès à l'information de plus en plus important.

Sur ce site, il est également possible d'effectuer une commande de brochures, de folders et/ou d'affiches via un formulaire spécifique. Au vu des nombreuses demandes arrivées tout au long de l'année 2013, il semble que cela réponde toujours aux attentes des internautes.

Outre la réflexion menée en équipe sur le contenu et le graphisme du site Internet, Respect Seniors a fait appel à un consultant extérieur de manière à adapter au mieux le site aux besoins des internautes (cf. 5.5.2.1).

### **3.2.3 Échange de bonnes pratiques et de statistiques**

L'Agence est régulièrement amenée à réaliser un 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 effectuer ces missions de façon efficace et cohérente en interne, les professionnels de Respect Seniors participent à différentes réunions, des groupes de travail et à des formations.

### **3.2.4 Réunions**

Réunions d'équipe :

L'équipe se réunit, en général, une journée tous les quinze jours. Cette réunion se divise en deux parties. Une partie clinique est consacrée à la discussion et à l'échange autour de situations rencontrées par les intervenants psychosociaux ou à propos d'une thématique spécifique en relation avec nos missions. L'autre partie dite organisationnelle aborde les questions de fonctionnement de l'Agence.

Avant une réunion, lorsqu'une antenne rencontre une situation nécessitant des informations juridiques, elle contacte la juriste de l'Agence. Ce regard croisé peut également se réaliser durant la réunion d'équipe. Lorsque ces questions sont récurrentes ou importantes, elles feront l'objet d'une information à l'ensemble de l'équipe psychosociale (cf. 3.2.6).

Réunions par antenne :

Trois ou quatre fois l'an, la direction et la coordination rencontrent conjointement chaque antenne pour aborder des points de réflexions, de développements ou d'organisations spécifiques à l'antenne.

De plus, dans le but de développer et d'améliorer le travail quotidien du personnel, une réflexion thématique et pratique approfondie est en construction depuis la création de Respect Seniors. Ce processus se fait essentiellement par petits groupes de travail.

### **3.2.5 Groupes de travail**

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

Au cours de l'année 2013, douze groupes de travail ont été effectifs (cf. 5.5).

### **3.2.6 Formations continues**

De façon individuelle ou collective, le personnel de l'Agence s'informe et se forme régulièrement dans l'objectif de se perfectionner et d'acquérir de nouvelles compétences. Ces moments sont importants pour l'équipe car ce nouvel apprentissage permet d'améliorer les interventions d'aide et de soutien auprès des bénéficiaires mais aussi l'animation de séances d'informations, de sensibilisations ou de formations.

Depuis 2013, certaines formations font l'objet d'un partage à l'ensemble de l'équipe après en avoir discuté préalablement avec la coordination. Ceci permet aux professionnels de l'A.s.b.l. de recevoir une information sur les formations suivies et de bénéficier de l'apport de celles-ci.

Enfin, dans le même esprit de formation, une bibliothèque est centralisée au siège social de l'A.s.b.l. afin d'outiller l'équipe. Celle-ci est régulièrement enrichie par de nouveaux ouvrages : livres, revues spécifiques (Observatoire, Confluences et Ethica Clinica notamment), articles ou guides divers, ainsi que des publications diverses (telles que des publications provinciales et de la Fondation Roi Baudouin). Chaque année, une part budgétaire est donc réservée de manière spécifique au développement de cette bibliothèque qui compte actuellement plus de cent cinquante références.

Les grands thèmes des formations suivies de manière individuelle par certains membres de l'équipe en 2013 sont les suivants :

#### **- les formations à caractère juridique :**

Centre d'Études et de Documentation Sociales A.s.b.l. : « *Le secret professionnel partagé - Quelle place pour l'éthique ? L'usager au cœur de la relation d'aide* » ; Altéo A.s.b.l. : « *Nouveau statut de protection conforme à la dignité humaine : présentation et analyse critique de la nouvelle législation* ».

- **les formations à caractère éthique et déontologique :**

Troisième Université d'été Alzheimer, Éthique et société : « *Vouloir savoir : anticiper, diagnostiquer, mobiliser* » ; 4<sup>ème</sup> colloque soins palliatifs : « *De la pratique des soins palliatifs à la réflexion éthique. Penser et vivre les soins au rythme de la personne* » ; 7<sup>ème</sup> printemps de l'éthique : « *Choisir d'être libre ou être libre de choisir ?* » ; Après-midi de l'éthique : « *Liberté, Consentement et contrainte* ».

- **les formations à orientation clinique :**

Télé accueil Bruxelles : « *Même pas vrai !* » ; Observatoire de la santé de Hainaut : « *La prise de risque, réalité ou sentiment ?* » ; Pôle de ressources spécialisées en violences conjugales et intrafamiliales : « *Le processus de domination conjugale pour décoder les violences conjugales* » ; Formapef : « *Pratique de médiation* », « *Comment appliquer des comportements adaptés et efficaces face à l'agressivité* », « *Comment réagir face aux comportements de domination, prise de pouvoir ?* » et « *Bien-être et émotion au travail dans le secteur non marchand* » ; Crea-Helb : « *Soin relationnel : communiquer avec la personne âgée en perte d'autonomie* » ; Espace Seniors : « *Comment respecter les orientations sexuelles de chacun en maison de repos ?* », « *Prévenir et gérer les conflits par la négociation et la gestion des objections* ».

- **les formations à caractère administratif :**

Formapef : « *Présenter et organiser ses idées/projets grâce au Mind Mapping* ».

- **les formations concernant la Gestion des Ressources Humaines et le management d'équipe :**

Centre pour la Formation et l'Intervention Psychosociologiques : « *Sensibilisation à l'analyse transactionnelle* », « *Manager autrement vos collaborateurs* » ; Formapef : « *Exercer l'autorité avec respect* », « *Prévention du stress et gestion des émotions* », « *Vivre nos émotions pour prévenir et gérer le stress* » et « *Développer l'estime de soi* ».

- **des participations à des colloques et des conférences :**

Crea Helb - Les Samedis de la Gériatrie : « *La sexualité des aînés* », « *Spécificités gériatriques de l'approche du patient dément* », « *Autodétermination du résident en maison de repos : aspects éthiques du droit au risque* » ; Fondation Roi Baudouin : « *Penser plus tôt à plus tard : positionnement et attentes des publics fragilisés à propos de la planification de leurs vieux jours* » ; Santé et solidarité : « *Le patient à la*

*croisée des chemins » ; XIX<sup>ème</sup> journée de Gérontologie : « La Motivation : berceau de la qualité des soins » ; 13<sup>ème</sup> colloque annuel Alzheimer Belgique A.s.b.l. : « Un cadre de vie adapté au malade d'Alzheimer : utopie ou réalité » ; Les mercredis midis de l'Assuétude : « Dépendance et entourage familial : la question de la violence niée » ; Vendredis du social : « Vieillesse active en province de Luxembourg : réalité et perspectives », « Solitude et isolement des personnes âgées », « Violences intrafamiliales » ; Colloque Reliance : « Parler de l'approche palliative de la démence » ; Promotion de la Santé - Province de Liège : « Vieillir en bonne santé au 21<sup>ème</sup> siècle : une utopie ? ».*

### Au niveau collectif

Durant l'année 2013, diverses informations ont été données par la juriste de l'Agence à l'ensemble de l'équipe psychosociale. Celles-ci traitaient soit de sujets auxquels l'équipe est régulièrement confrontée, soit de questions spécifiques liées à des situations rencontrées dans le cadre de la mission d'assistance au bénéfice des personnes âgées victimes de maltraitance. Les thématiques abordées ont été :

- la personne de confiance dans les différentes législations ;
- l'intégration de l'Arrêté d'Exécution du 29/01/2009 au Code réglementaire Wallon de l'Action sociale et de la Santé ;
- la loi du 17 mars 2013 réformant les régimes d'incapacité et instaurant un nouveau statut de protection conforme à la dignité humaine.

En outre, les intervenants psychosociaux ont interrogé la juriste concernant quarante situations. La plupart des questions concernaient l'administration provisoire de biens (douze situations) ainsi que les MR/MRS (sept situations). D'autres matières ont également été abordées, il s'agit notamment des cohabitations difficiles, des questions de responsabilité, de droits aux relations personnelles entre grands-parents et petits-enfants, etc.

## 4 ANALYSE STATISTIQUE

Les chiffres ci-dessous exposent une partie de l'activité de Respect Seniors au cours de l'année 2013. Ils ne représentent donc pas un état des lieux des maltraitements commises en Région wallonne à l'encontre des aînés. Ils sont le reflet chiffré de l'ensemble des contacts ainsi que des informations recueillies au cours de ceux-ci, au sein de l'Agence. Ces données quantitatives sont donc parfois incomplètes car le relevé statistique n'est pas la finalité en soi du travail psychosocial ou de la base de données.

### 4.1 Les différents contacts

**Tableau 1** : Ensemble des contacts au sein de l'A.s.b.l. Respect Seniors durant l'exercice 2013

		Contacts reçus	%	Total des contacts	Nombre de fiches	
<b>Contenu Identifiable</b>	<b>Fiche « maltraitance »</b>	1773	58,34%	2922	855	
	<b>Fiche de liaison</b>	Demandes infos/docs	688	22,64%	2251	620
		Autres	475	15,63%		
<b>Contenu non identifiable</b>		103	3,39%	103	/	
<b>Total</b>		<b>3039</b>	<b>100,00%</b>	<b>5276</b>	<b>1475</b>	

Il est à relever que 5276 contacts au total ont été échangés tout au long de l'année 2013. Soit 25,00% de contacts supplémentaires en comparaison à l'année 2012.

Lorsqu'un contact (rencontre, appel téléphonique, fax, courriel ou courrier) est reçu, il est répertorié en fonction de son contenu :



- **une fiche « maltraitance »** est créée lorsque la personne fait part d'un ressenti ou d'une crainte de maltraitance commise sur un aîné de 60 ans et plus.

Pour ces fiches-là, il est intéressant de relever que 2922 contacts (soit 55,38% de l'ensemble des contacts) sont en lien avec une perception par l'appelant d'une situation particulière de maltraitance commise à l'encontre d'une personne âgée de 60 ans et plus. Parmi ceux-ci, les travailleurs psychosociaux ont reçu 1773 contacts, ils en ont donné 898 et ont réalisé 251 visites de terrain sur l'ensemble de la Région wallonne.

L'ensemble des contacts reçus a donné lieu à la création de 708 nouvelles fiches relatives à une situation où il était ressenti ou craint une maltraitance. Au total 855 situations ont été accompagnées en 2013.

- **une fiche de liaison** fait 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.).

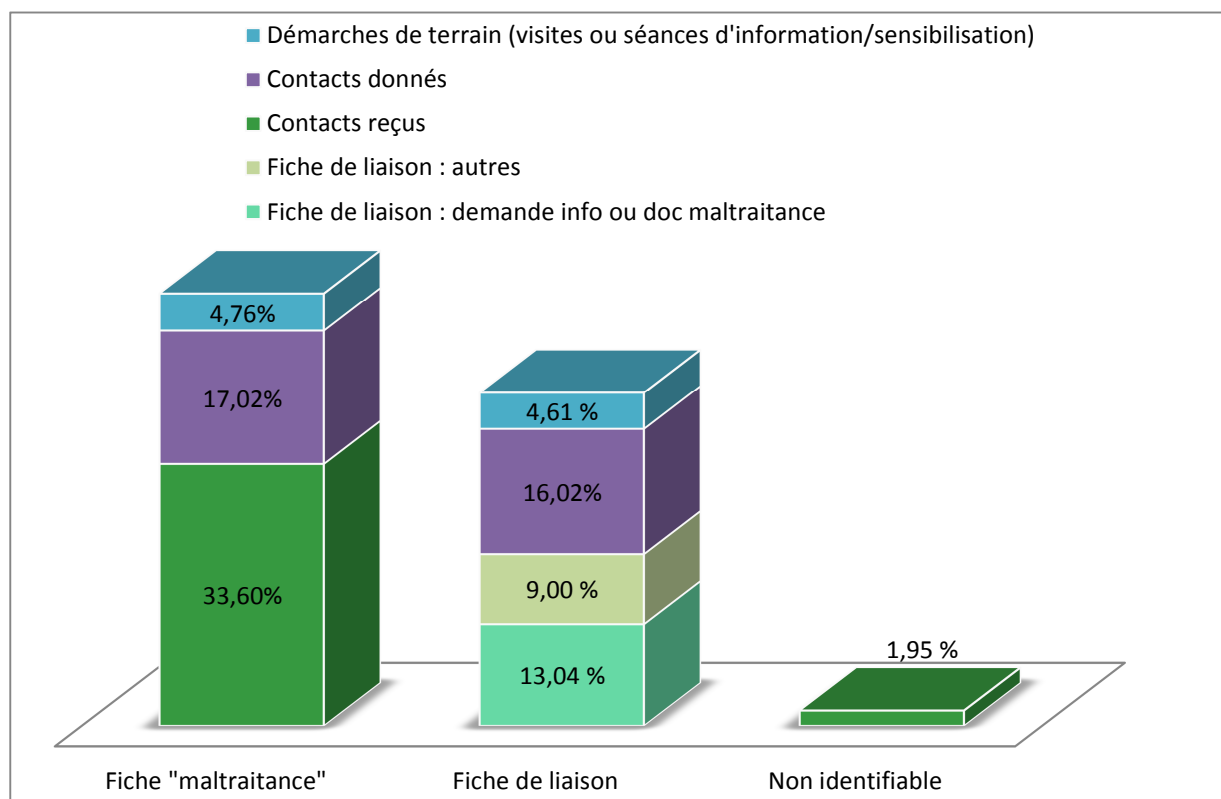
Courant 2013, l'équipe a reçu 1163 contacts. Parmi ceux-ci, 688 contacts concernaient une demande de séance d'information ou d'envoi de documentation sur la problématique. Ces demandes ont donné lieu à 243 démarches de terrain qui comprennent les rencontres préparatoires des séances ainsi que la réalisation de celles-ci, mais également des rencontres d'étudiants.

Enfin, 475 demandes d'aide ou de renseignements n'étaient pas en lien avec les objectifs de l'A.s.b.l. L'équipe y répond dans la mesure du possible et oriente vers des services plus adéquats, si cela est nécessaire.

- **un appel dit « non identifiable »** est par exemple une erreur, une sonnerie unique, une blague, etc.

Ils représentent une part infime des appels reçus (3,39%).

**Graphique 1 : Ensemble des contacts donnés et reçus (N=5276) exprimés en pourcentages au sein de l'A.s.b.l. Respect Seniors durant l'année 2013**



En comparaison à l'année 2012, une nette augmentation des contacts donnés et reçus par l'A.s.b.l. Respect Seniors est observée pour l'année 2013. Il s'agit peut-être d'un signe que le phénomène de la maltraitance tend à être reconnu et/ou que la prise de contact est facilitée et/ou que la communication développée par l'Agence auprès des différents acteurs pouvant être concernés par cette problématique est efficace.

## 4.2 Analyse quantitative des fiches en lien avec une situation supposée de maltraitance

### 4.2.1 Profil des premiers appelants

#### 4.2.1.1 Lien avec la personne âgée

**Tableau 2** : Profil du premier appelant en fonction du lien qu'il a avec la personne âgée désignée comme « victime » (fiches « maltraitance », année 2013)

	N = 855 fiches	
Famille	351	41,05%
<i>Personnes âgées qui appellent elles-mêmes</i>	213	24,91%
Professionnels	166	19,42%
Entourage (amis, voisins)	111	12,98%
Autre	11	1,29%
Inconnu	3	0,35%

Toute personne qui a connaissance d'une situation qu'elle perçoit comme maltraitante peut contacter le service.

Le tableau ci-dessus (2) montre que le premier appelant, dans la majorité des situations, fait partie de l'entourage très proche de la personne âgée (famille 41,05%, entourage non familial (amis, voisins, etc.) 12,98%).

Il est intéressant de noter que près d'un premier appelant sur quatre est l'aîné concerné (24,91%). Ce chiffre est peut-être l'indicateur d'une information adéquate (via la communication qui est faite auprès de différents publics, les actions menées autour de la journée mondiale, le travail de réseau, etc.) et donc d'une connaissance par le public-cible de l'existence de l'Agence et de son numéro gratuit.

#### 4.2.1.2 Lieu géographique du premier appelant

**Tableau 3** : Profil du premier appelant en fonction de la province où il habite (fiches « maltraitance », année 2013)

	N = 855 fiches	
Liège	239	27,95%
Hainaut	233	27,25%
Namur	130	15,20%
Autre (Bruxelles, Flandre, France...)	84	9,82%
Brabant wallon	78	9,12%
Luxembourg	55	6,43%
Inconnu	36	4,23%

Le tableau ci-dessus (3) relate les zones géographiques d'où proviennent les premiers appels. À la lecture de celui-ci, on constate que l'ensemble du territoire wallon est concerné, avec une prédominance observée dans les provinces de Liège et du Hainaut. Ceci pourrait s'expliquer par l'historique de l'antenne de Liège (C.A.P.A.M. créée en 1998) ainsi que par la densité de la population de ces deux régions.

#### 4.2.2 Profil des aînés décrits comme « victimes »

##### 4.2.2.1 Sexe

**Tableau 4** : Répartition en fonction du sexe de la personne âgée mentionnée comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2013)

	N = 855 fiches	
Nombre de femmes mentionnées « victimes » lors des appels	610	71,35%
Nombre d'hommes mentionnés « victimes » lors des appels	160	18,71%
Nombre de groupes de personnes mentionnées « victimes » lors des appels	70	8,19%
Inconnu	15	1,75%

Les statistiques ci-dessus révèlent que la majorité des personnes âgées mentionnées « victimes » sont de sexe féminin (610 femmes versus 160 hommes).

Enfin, il est à relever que 8,19% des situations concernent des groupes de personnes âgées tels que des couples ou des résidents d'institutions (M.R., M.R.S.).

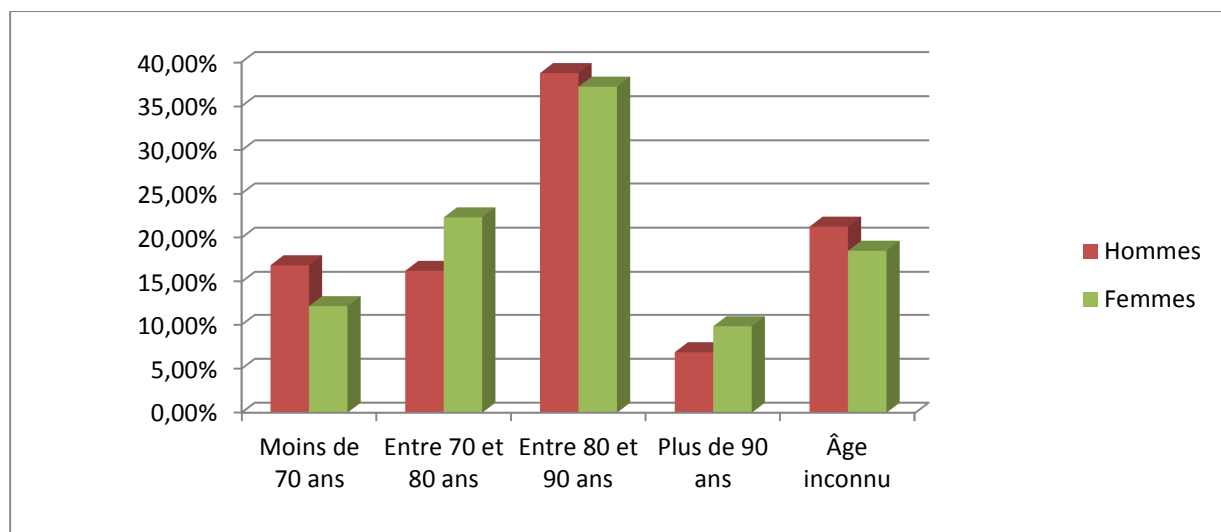
#### 4.2.2.2 Âge

**Tableau 5** : Répartition en fonction du sexe et de l'âge de la personne âgée renseignée comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2013)

	Femmes n = 610		Hommes n = 160		Total N1 = 770 <sup>13</sup>	
Moins de 70 ans	74	12,13%	27	16,88%	101	13,12%
Entre 70 et 80 ans	136	22,29%	26	16,25%	162	21,04%
Entre 80 et 90 ans	227	37,21%	62	38,75%	289	37,53%
Plus de 90 ans	60	9,84 %	11	6,87%	71	9,22%
Inconnu	113	18,53%	34	21,25%	147	19,09%

Comme l'année dernière, l'analyse quantitative montre que c'est principalement pour des personnes âgées entre 80 et 90 ans (tous sexes confondus) que l'A.s.b.l. Respect Seniors est contactée.

**Graphique 2** : Répartition en fonction de l'âge et du sexe de l'aîné renseigné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2013)



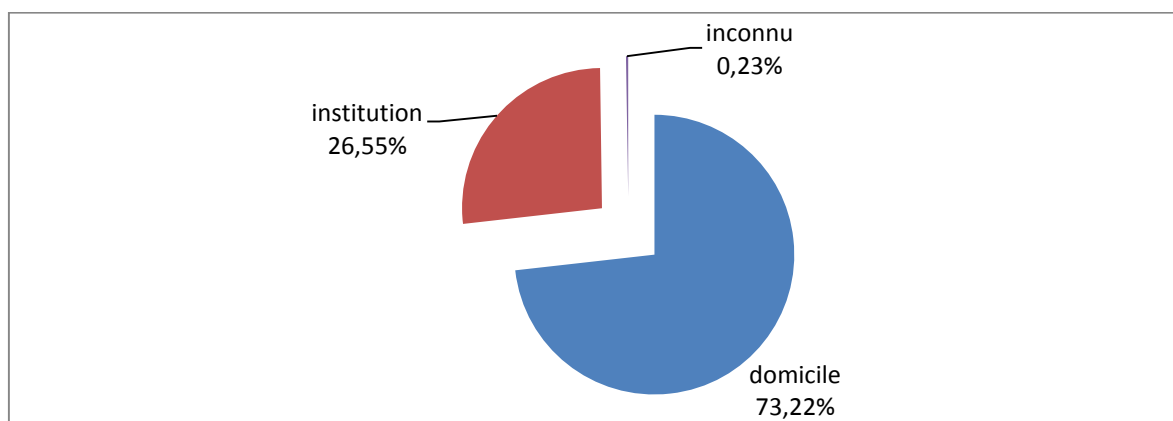
<sup>13</sup> N1= 770 = 855 (N) – 70 (groupes de personnes) – 15 (inconnus)

### 4.2.2.3 Lieu de résidence

**Tableau 6** : Répartition en fonction du lieu de résidence de la personne âgée renseignée comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2013)

N = 855 fiches		
Domicile	626	73,22%
Institution	227	26,55%
Inconnu	2	0,23%

**Graphique 3** : Proportion en fonction du lieu de résidence de la personne âgée renseignée comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2013)



Le tableau (6) et le graphique (3) ci-dessus illustrent que presque trois quarts (73,22%) des situations de maltraitance dont l'A.s.b.l. Respect Seniors a connaissance, sont commises à l'encontre de personnes âgées vivant à domicile et plus d'un quart vis-à-vis de personnes vivant en institution (26,55%). 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 commise par un professionnel. De même, ce n'est pas parce que l'aîné réside à domicile que la maltraitance est commise par un proche.

#### 4.2.2.4 Zone géographique

**Tableau 7** : Répartition en fonction de la province où habite la personne âgée renseignée comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2013)

	N = 855 fiches	
Hainaut	250	29,24%
Liège	235	27,49%
Namur	131	15,32%
Brabant wallon	83	9,71%
Autre (Bruxelles, Flandre, France...)	71	8,30%
Luxembourg	62	7,25%
Inconnu	23	2,69%

Les données montrent qu'il y a des situations de maltraitance dans toutes les provinces de la Région wallonne.

Des cinq provinces wallonnes, celles de Liège et du Hainaut sont les plus peuplées (plus d'un million d'habitants chacune). Cela pourrait expliquer, entre autres, pourquoi ce sont celles qui regroupent le plus grand nombre de situations en lien avec une maltraitance perçue.

Il est constaté qu'un peu plus de 8,00% des fiches concernent des personnes âgées vivant hors de la Région wallonne (Bruxelles-Capitale, Région flamande, voire même étranger - France et Luxembourg notamment). Ceci s'explique, en partie, par le fait que l'information sur l'Agence est largement diffusée et accessible (site Internet, renseignements téléphoniques, diffusions publicitaires, etc.). Pour ces appels, une orientation des appelants est réalisée vers le service concerné.

#### 4.2.2.5 Personnes âgées vivant seules

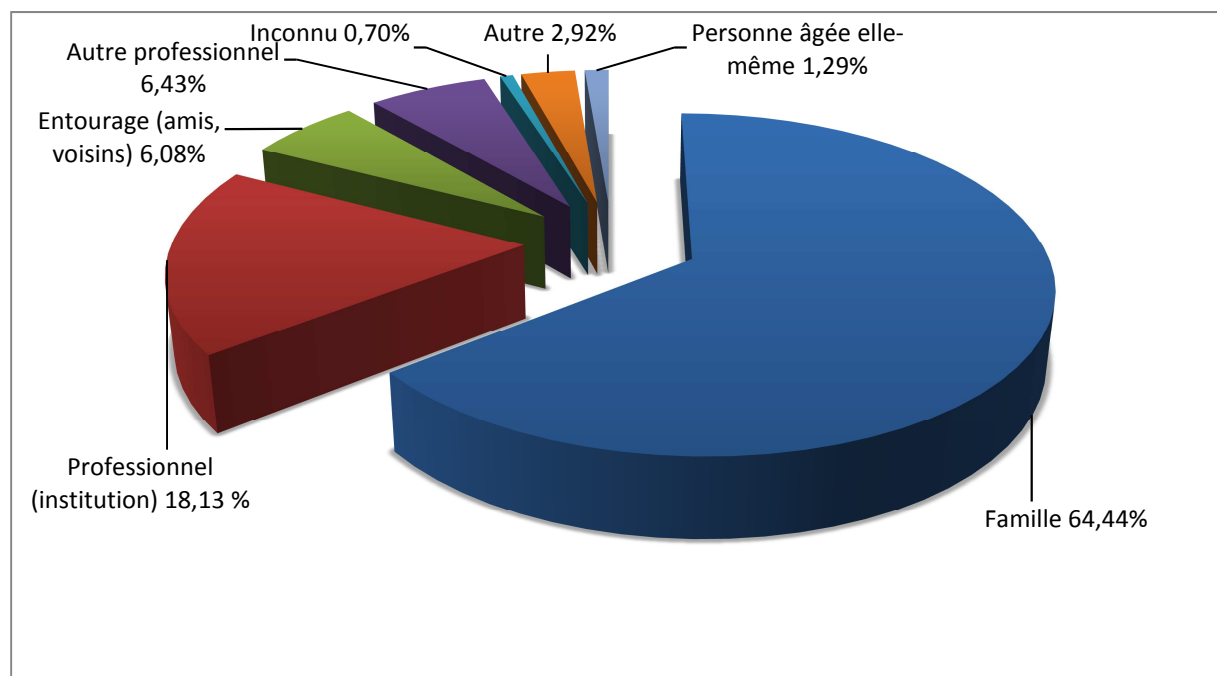
Il est intéressant de relever que dans un quart des situations (25,85%) rapportées auprès des écoutants professionnels, la personne âgée vit seule à domicile. Mais ceci ne signifie pas nécessairement qu'elle est isolée socialement.

### 4.2.3 « Auteur désigné »

**Tableau 8** : Répartition de l'« auteur désigné » de maltraitance en fonction de son lien avec la personne âgée (fiches « maltraitance », année 2013)

N = 855 fiches		
Famille	551	64,44%
<i>Famille : Enfant</i>	341	39,88%
<i>Famille : Conjoint/concubin</i>	105	12,28%
<i>Famille : Petit-enfant</i>	38	4,44%
<i>Famille : Autre membre de la famille</i>	27	3,16%
<i>Famille : Gendre, bru</i>	20	2,34%
<i>Famille : Neveu, nièce</i>	20	2,34%
Professionnel (institution)	155	18,13%
Autre professionnel	55	6,43%
Entourage (amis, voisins)	52	6,08%
Autre	25	2,93%
Personne âgée elle-même	11	1,29%
Inconnu	6	0,70%

**Graphique 4** : Proportion de l'« auteur désigné » de maltraitance en fonction de son lien avec la personne âgée (fiches « maltraitance », année 2013)



Selon les données récoltées au cours des appels, il apparaît que dans plus de 60,00% des situations, c'est un membre de la famille qui est désigné « auteur »



de maltraitance et dans presque un quart, c'est un professionnel (18,13% professionnel d'une institution, 6,43% autre professionnel).

Il est intéressant de remarquer que, dans la majorité des situations, le premier appelant ainsi que l'« auteur désigné » sont des membres de la famille. L'équipe psychosociale est attentive à cet aspect et notamment au fait que des personnes peuvent essayer de régler des conflits familiaux via un organisme extérieur tel que l'A.s.b.l. Respect Seniors.

Il est parfois rapporté par les appelants que la personne âgée serait dans un processus d'auto-négligence. C'est pourquoi on retrouve cette dernière désignée à la fois « victime » et « auteur » de maltraitance dans 1,29% des fiches « maltraitance ». L'auto-négligence peut être définie comme « *un défaut ou un échec de la personne âgée, découlant d'incapacités physiques ou mentales, à se procurer les soins pour elle-même ou à répondre à ses besoins, à effectuer ses activités de la vie quotidienne ou domestique et à assurer sa sécurité, de sorte que sa santé, sa sécurité ou son bien-être peuvent être menacés* »<sup>14</sup>.

#### **4.2.4 Forme principale de maltraitance évoquée lors des appels**

**Tableau 9** : Répartition de la principale forme de maltraitance évoquée (fiches « maltraitance », année 2013)

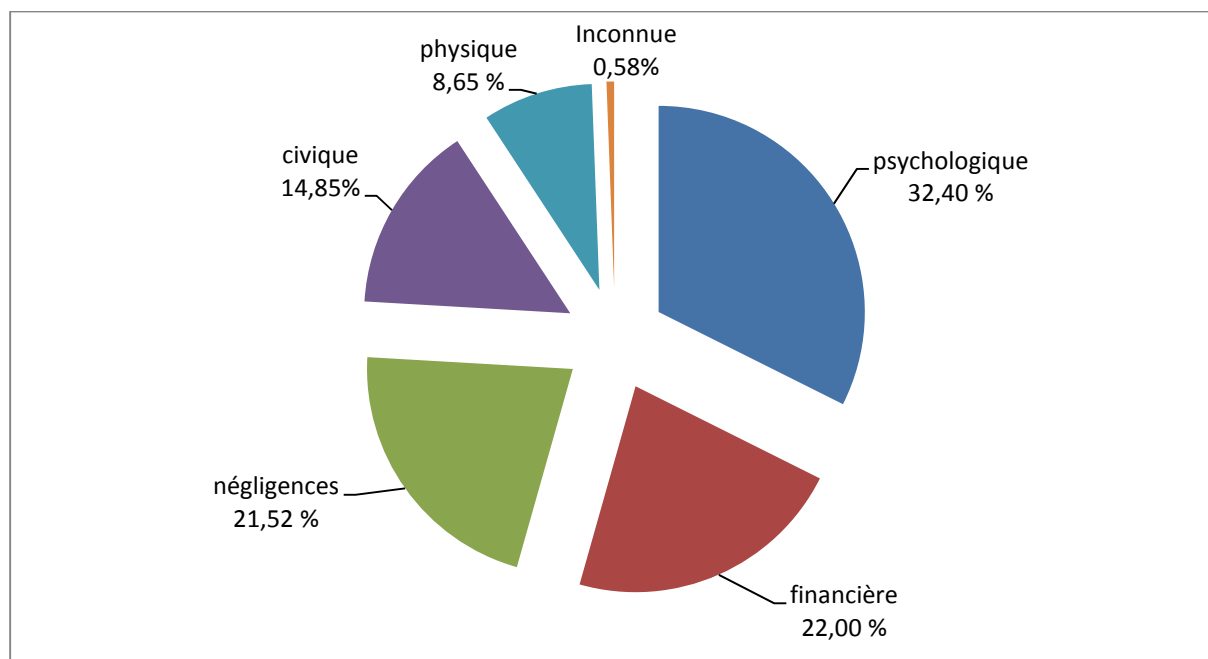
	N = 855 fiches	
Psychologique	277	32,40%
Financière	188	22,00%
Négligences	184	21,52%
Civique	127	14,85%
Physique	74	8,65%
Inconnu	5	0,58%

Dans une même fiche « maltraitance », il y a souvent plusieurs formes de maltraitements décrites par l'appelant. Le tableau ci-dessus (9) reprend uniquement la maltraitance principale évoquée lors des appels.

---

<sup>14</sup> Neesham-Grenon F. & Beaulieu M. La réponse sociale aux situations d'auto négligence chez les aînés. Les enjeux d'une pratique complexe du travail social. Forum 134

**Graphique 5 : Répartition de la principale forme de maltraitance relatée lors des appels (fiches « maltraitance », année 2013)**



Les données recueillies montrent que les maltraitances psychologiques et financières représentent plus de la moitié des principales formes de maltraitances évoquées lors des appels (32,40% et 22,00%).

Les maltraitances physiques, souvent relayées par les médias, constituent 8,65% des situations évoquées lors des contacts.

Depuis l'année 2012, la méthodologie de Respect Seniors a été retravaillée, ce qui a permis de redéfinir les formes principales de maltraitances. Cinq formes ont été retenues : psychologique, financière, négligences, civique et physique. Les autres formes telles que les conflits de voisinage, les violences conjugales ainsi que les maltraitances de type médicales, reprises dans le rapport annuel précédent sous le terme « divers » ont été ventilées en 2013 parmi les formes principales. Ce qui pourrait expliquer la légère augmentation des pourcentages de chaque forme de maltraitance représentée.

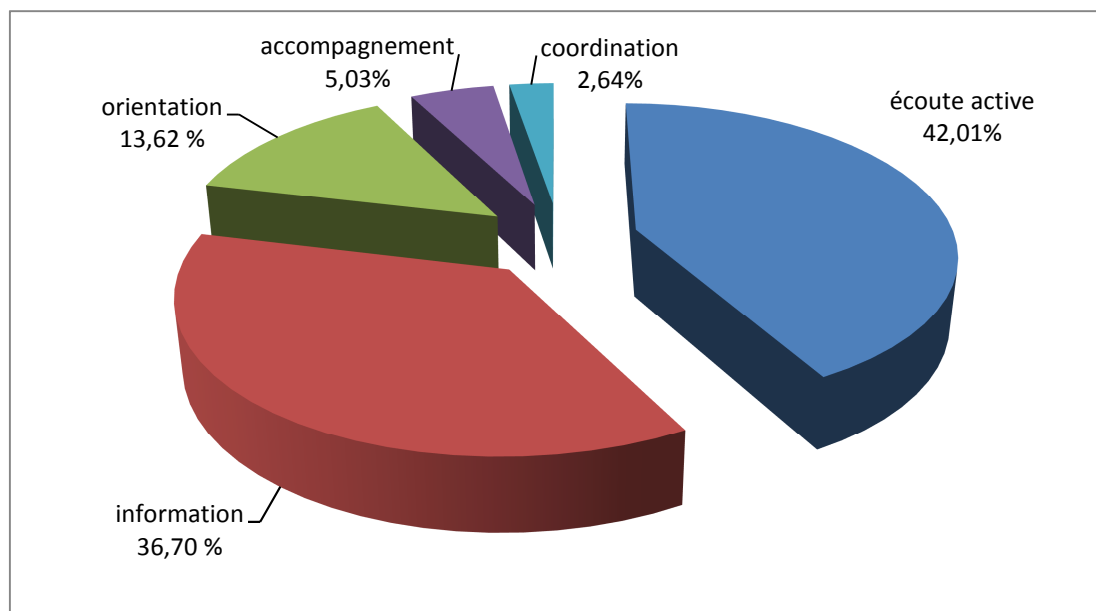
#### 4.2.5 Actions psychosociales réalisées

L'accompagnement psychosocial des situations de maltraitance se décline au travers de différentes actions. Un même contact peut ainsi donner lieu à l'encodage de plusieurs actions dans la base de données.

**Tableau 10** : Répartition des différentes actions réalisées au cours de l'accompagnement psychosocial (fiches « maltraitance », année 2013)

N2 = 5872 actions		
Écoute active	2467	42,01%
Information	2155	36,70%
Orientation	800	13,62%
Accompagnement	295	5,03%
Coordination	155	2,64%

**Graphique 6** : Proportion des différentes actions réalisées au cours de l'accompagnement psychosocial (fiches « maltraitance », année 2013)



Le graphique ci-dessus (6) illustre que l'écoute active ainsi que l'information constituent les deux principales actions réalisées (plus de trois quart des actions) par les intervenants psychosociaux de Respect Seniors.

Les écoutants professionnels orientent régulièrement les appelants vers divers services et aides extérieurs (13,62% des actions).

Selon le décret une information statistique doit mettre en évidence le type de prise en charge selon le découpage suivant :

- **intervention de type A** : l'écoute ;
- **intervention de type B** : l'écoute et, à la demande de l'appelant, l'information et l'orientation en vue d'une recherche de solution ;
- **intervention de type C** : l'écoute, l'information, l'orientation et la médiation en vue d'une recherche d'une solution et, à la demande de l'appelant, une démarche de recherche de solution menée sur le terrain par l'Agence consistant à réunir et à coordonner les différents intervenants.

Pour l'année 2013, sur 855 situations de maltraitance cette typologie se répartit comme suit :

**Tableau 11** : Types d'interventions classées suivant le découpage A, B et C (fiches « maltraitance », année 2013)

Type A	76	8,89%
Type B	409	47,84%
Type C	370	43,27%
Total	855	100,00%

### **4.3 Séances d'information, de sensibilisation et de formation**

Durant l'année 2013, les travailleurs psychosociaux de Respect Seniors ont animé de multiples séances d'information, de sensibilisation ou de formation autour de la problématique de la maltraitance des personnes âgées, ce qui a représenté 154 séances réparties sur 447 heures d'animation.

Ainsi, environ 2400 personnes ont reçu l'information concernant l'A.s.b.l. Respect Seniors (fonctionnement, missions, etc.), la définition et les principales formes de maltraitances commises à l'encontre des aînés.

Parmi celles-ci, 1417 professionnels (travaillant à domicile, en institution, à l'hôpital, comme indépendants, etc.) ont été sensibilisés au cours de 104 séances.

Au sein de 39 écoles, plus de 800 étudiants de sections variées (formations d'aides-soignants, d'aides familiales, d'assistants sociaux, d'éducateurs, d'infirmiers, de médecins, etc.) ont été conscientisés.

Les aînés ainsi que le grand public ont quant à eux été informés au cours d'une douzaine de séances rassemblant plus de 200 personnes.

Ces statistiques ne tiennent pas compte des nombreuses participations de Respect Seniors à divers événements par le biais de la tenue de stands (cf. 6.1).

**Tableau 12 : Répartition des séances d'information, de sensibilisation ou de formation en fonction du type de public (nombre de séances et de participants) (année 2013)**

<b>Public 2013</b>	<b>Nombre de séances réalisées</b>	<b>Nombre de participants</b>
Professionnels travaillant en institution	67	883
Étudiants	39	812
Aînés	10	172
Publics divers	2	45
Professionnels travaillant à domicile	13	197
Professionnels du social	18	229
Médecins	1	15
Monde judiciaire	4	93
Tout public Alvéole Théâtre (voir pg. 52)	22	2072
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>	<b>4518</b>

## 4.4 Prise de parole à des colloques et conférences

Différents membres de l'équipe ont été sollicités pour intervenir lors de colloques ou de journées d'étude.

Le 31 mai 2013, dans le cadre du colloque « *Parler de l'approche palliative de la démence* », organisé à destination de professionnels de la santé par l'A.s.b.l. Reliance, l'antenne du Hainaut oriental a réalisé une intervention intitulée « *Et la maltraitance dans ces moments de vie ?* ». L'objectif était d'une part, de faire des liens entre la thématique de la maltraitance, celle de la démence et de la fin de vie et d'autre part, d'amener des pistes de réflexions en vue de prévenir la maltraitance dans ces situations particulières. Les missions de l'A.s.b.l. Respect Seniors et le travail possible ont aussi été présentés aux participants.

Le 13 juin, l'antenne de Namur a présenté à l'ensemble du personnel du S.P.A.F. ; Service Provincial d'aides familiales, la pièce de théâtre « *Vieillesse Ennemie !* » au Centre Culturel de Ciney. Cette représentation a été suivie d'une table ronde lors de laquelle intervenaient un juge, une représentante du service d'assistance policière aux victimes, une psychologue soutenant régulièrement les intervenants du S.P.A.F., le directeur et la coordinatrice du S.P.A.F., ainsi qu'une intervenante de l'antenne de Namur de Respect Seniors.

La thématique de ce débat : « *Compétences partagées autour du respect des seniors* » a permis de rappeler combien la place qu'occupent les professionnels est déterminante.

Au travers des différentes interventions, il a été souligné que les situations de maltraitance n'engageaient pas de la même manière la responsabilité selon qu'il s'agisse d'un membre de la famille, d'un proche ou d'un professionnel. La manière d'envisager la maltraitance au sein du S.P.A.F., la façon dont elle est présentée tant aux professionnels qu'aux usagers se veut porteuse d'une philosophie où le bénéficiaire reste au centre et où les limites sont claires.

Partant d'une présomption de compétence et de capacité de l'aîné, la question s'est posée des limites de la responsabilité des intervenants dans le cadre de la maltraitance envers les aînés suspectée au domicile.

Chacun a pu souligner combien il privilégiait une conceptualisation des différentes lignes de force en présence (au niveau juridique, policier, psychologique, psychosocial, etc.) pour prôner une approche globale des situations à partir de postures professionnelles différentes.

À l'initiative de l'A.s.b.l. Vivre Ensemble, l'antenne de Namur a participé le 16 novembre à un théâtre-débat autour de la question de la vieillesse, de la place des personnes âgées dans la société et en particulier de celles qui vivent la précarité à différents niveaux.

Après une représentation de la pièce « *Une histoire à vieillir debout* » un débat a eu lieu où était présente une intervenante de l'antenne de Namur de Respect Seniors parmi d'autres professionnels du réseau.

L'antenne du Hainaut occidental participe à la plate-forme Picarde de concertation pour la santé mentale.

Dans ce cadre, une journée ayant pour thème « *La vieillesse n'est pas une ennemie !* » a été organisée le 20 novembre à Leuze-en-Hainaut.

Durant la matinée trois services spécifiques aux aînés, dont Respect Seniors, se sont présentés. À cette occasion, le directeur de l'A.s.b.l. a abordé la problématique de la maltraitance et les actions menées par Respect Seniors. L'après-midi a été consacrée à la représentation de la pièce de théâtre « *Vieillesse ennemie !* » (cf. 5.4.3.2).



## 4.5 Analyse de la fréquentation du site Internet

Le site Internet de l'Agence est bien référencé dans les moteurs de recherche et apparaît dès lors en bonne position.

Au cours de l'année 2013, une fréquentation de 17.669 visiteurs pour 25.571 visites est comptabilisée.

**Tableau 13 : Fréquentation du site Internet sur base mensuelle (année 2013)**

Mois 2013	Visiteurs différents	Visites	Pages
Janvier	957	1 479	7 208
Février	932	1 470	7 402
Mars	1 237	2 228	11 050
Avril	1 106	2 009	8 402
Mai	1 381	2 264	9 568
Juin	980	1 687	7 419
Juillet	749	1 324	4 852
Août	2 661	3 137	45 010
Septembre	4 356	5 585	123 387
Octobre	1 215	1 597	7 649
Novembre	1 118	1 520	6 589
Décembre	977	1 271	5 404
<b>Total</b>	<b>17 669</b>	<b>25 571</b>	<b>243 940</b>

Il est à noter un pic de fréquentation durant les mois d'août et de septembre. Cette augmentation est malheureusement due au fait que le site de Respect Seniors a été la cible d'un hacker. C'est la raison pour laquelle, de manière à éviter de biaiser les statistiques du tableau 14, la moyenne a été réalisée sur base de 10 mois et non de l'année entière.

**Tableau 14 : Moyennes mensuelles de fréquentations du site Internet (année 2013)**

Respect Seniors	Moyenne mensuelle 2013
Nombre de visiteurs différents	1065
Nombre de visites	1685
Durée moyenne des sessions	0 :05 :25

Durant l'année 2013, les pages du site Internet les plus visitées étaient d'une part, la page relative à Respect Seniors reprenant la composition de l'équipe, du Conseil d'Administration et de l'Assemblée Générale (9555 visites) et d'autre part, la page relative à la maltraitance des aînés reprenant les définitions et les formes (7210 visites).

Le site Internet offre la possibilité de télécharger certains documents. Les plus demandés en 2013 ont été : les statistiques 2012 (448 fois), la nouvelle brochure « *Pour mieux respecter nos aînés*<sup>15</sup> » (390 fois), et celle « *Pour mieux protéger nos aînés*<sup>16</sup> » (336 fois).

En outre, 1370 folders, 865 brochures et 146 affiches, ont été envoyés en 2013, suite aux demandes effectuées via le site.

---

<sup>15</sup> Brochure éditée par Respect Seniors qui présente la problématique de la maltraitance, ses différentes formes, les facteurs de risque et l'A.s.b.l.

<sup>16</sup> Brochure résumant l'étude commanditée par Respect Seniors relative au bien-être des personnes âgées de plus de 70 ans vivant à domicile en Wallonie.

## **5 ANALYSE QUALITATIVE**

Dans le cadre de ses missions, l'A.s.b.l. a réalisé de nombreuses activités durant l'année 2013. Celles-ci sont bien entendu essentielles tant pour la visibilité de l'Agence, que pour favoriser des collaborations avec le réseau local, régional, national et international.

Ces échanges permettent d'améliorer l'accompagnement des situations de maltraitance en Région wallonne et de partager des expériences professionnelles.

La présentation de ces activités est déclinée en cinq axes : l'axe international, national, régional, par antenne et interne.

### **5.1 Axe international**

#### **5.1.1 *International Network for the Prevention of Elder Abuse - I.N.P.E.A.***

Respect Seniors est membre de cette organisation internationale et y est représentée par son Président.

#### **5.1.2 *AGE Platform Europe***

Membre depuis 2010 et statutairement membre actif depuis 2011, Respect Seniors participe aux Assemblées Générales et reste attentive aux développements et réflexions européens en matière de vieillissement.

#### **5.1.3 *Collaboration avec l'université de Sherbrooke - Québec - Canada***

Depuis maintenant trois ans, Respect Seniors entretient des contacts fréquents avec l'université de Sherbrooke. L'association est reconnue comme partenaire des milieux pratiques de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les aînés.

Cette collaboration a également débouché sur des rencontres bilatérales subsidiées.

Pour rappel, en 2011-2012, la coopération souhaitait essentiellement développer des outils ou mécanismes d'intervention auprès des personnes âgées maltraitées. Forte de cette expérience, l'Agence a présenté un nouveau projet de coopération bilatérale pour les années 2013 et 2015 avec les objectifs principaux suivants :

- adapter et créer de nouveaux outils pour sensibiliser le grand public et former les futurs intervenants à la maltraitance envers les aînés; ce faisant :
  - fournir à Respect Seniors des apports externes afin d'en faire bénéficier largement les personnes qu'ils sont amenés à sensibiliser,
  - fournir à la Chaire de recherche sur la maltraitance de nouveaux matériaux de sensibilisation, formation et de transfert de connaissance ;
- mettre en œuvre des mécanismes de complémentarité réciproques entre les deux partenaires de ce projet, gage d'une pérennisation des acquis mutuels.

La 8<sup>ème</sup> commission mixte permanente Wallonie-Bruxelles/Québec a retenu ce projet.

## **5.2 Axe national**

### **5.2.1 Service d'Écoute pour Personnes Âgées Maltraitées (S.E.P.A.M.)**

En 2013, les rencontres de réflexions sur nos pratiques respectives ont été maintenues. Par ailleurs les juristes des deux associations se sont rencontrées pour partager leurs connaissances et réflexions.

### **5.2.2 Recommandations de Bonne Pratique (R.B.P.) sur la maltraitance des personnes âgées à domicile**

La Société Scientifique de Médecine Générale et le Centre Universitaire de Médecine Générale réalisent une étude dont l'objectif est de proposer un cadre de référence aux médecins généralistes en matière de détection et de prise en charge des situations de maltraitance des personnes âgées à domicile. Celui-ci a vu le jour fin 2013, l'Agence souhaite participer activement à son lancement en 2014.

## **5.3 Axe régional**

### **5.3.1 Participation aux « tables rondes » de l'A.s.b.l. Aidants Proches**

Cette année encore, Respect Seniors a participé aux tables rondes de cette association dont les travaux étaient essentiellement axés sur la reconnaissance des aidants proches.

### **5.3.2 Égalité**

Soucieux de promouvoir des valeurs sociales d'égalité et d'aide à son prochain dans une société moderne et respectueuse des droits de chacun, le Gouvernement wallon a décidé de mettre à l'honneur des initiatives remarquables en organisant une sélection de projets dignes d'intérêt dans le domaine de l'égalité.

Trois catégories ont été déterminées : l'égalité des chances, l'action sociale et l'intergénérationnel. Respect Seniors était présente dans le comité de présélection de cette dernière catégorie.

### **5.3.3 Accueil Familial des Aînés**

Dans le cadre de la politique en faveur des aînés, la Région wallonne mène une expérience pilote relative à l'accueil familial. L'Arrêté Ministériel de subvention définissant cette expérience y associe Respect Seniors en la conviant à participer au comité d'accompagnement de ce projet.

### **5.3.4 Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées**

#### **5.3.4.1 Action menée auprès du grand public sur différents marchés de Wallonie.**

Cette année, durant la semaine du 15 juin, les intervenants de Respect Seniors se sont rendus sur divers marchés en Wallonie. L'objectif était de sensibiliser le grand public à la problématique par la distribution de sacs et de folders à

l'effigie du service. Cette action a permis de rencontrer un grand nombre de personnes et de présenter les activités de l'Agence.

Au total, ce sont plus de 4900 sacs et 3280 folders qui ont été distribués.

En accord avec les responsables de chaque commune, les marchés concernés étaient ceux d'Andenne, d'Arlon, d'Athus, de Barvaux, d'Ecaussinnes, de Genappe, de Jodoigne, de Liège, de Mons, de Mouscron, de Namur, de Nivelles, de Tournai et de Wavre.

Il est à noter que la Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des chances a participé, avec ses collaborateurs, à l'action qui s'est déroulée sur le marché de Namur.

#### **5.3.4.2 Envoi de courriers aux représentants politiques des diverses communes wallonnes.**

La journée mondiale de lutte contre la maltraitance des aînés, a également été l'occasion, pour chaque antenne, d'envoyer un courrier de présentation des activités de l'Agence aux représentants des diverses communes de sa province (Bourgmestres, échevins, présidents de C.P.A.S.).

De plus, certaines antennes ont également envoyé ce même courrier principalement au Gouverneur de leur province, au Député provincial des affaires sociales et hospitalières, ou encore aux chefs de police des différentes zones de leur province.

Au total, ce sont plus de 800 courriers qui ont été envoyés pour présenter ou rappeler les activités de l'Agence.

#### **5.3.5 Collaboration avec l'Union des Villes et Communes de Wallonie (U.V.C.W.)**

Respect Seniors a pu répondre favorablement à une demande de formation de l'U.V.C.W. Les deux journées proposées au mois d'octobre avaient pour objectif d'apporter des informations sur la complexité et sur les différents aspects de la problématique de la maltraitance envers les personnes âgées. Celles-ci avaient aussi pour but de prévenir la maltraitance par des prises de consciences et des pistes pour modifier certains comportements auprès des aînés.

Ces formations à destination des assistants sociaux des services d'aide aux familles et aux personnes âgées ont permis de valoriser les exemples concrets, l'apport juridique indispensable et les exercices en amenant les participants à réfléchir à leurs pratiques.

### **5.3.6 Centrale de services à domicile (C.S.D.)**

A la demande de responsables de la Fédération des centrales de services à domicile, des intervenantes de Respect Seniors ont donné une demi-journée de sensibilisation à des coordinatrices des centrales de services à domicile (C.S.D.) qui interviennent dans différentes antennes en Wallonie.

Ensuite, vu l'intérêt porté lors de la première séance, une deuxième demande a émané pour que des intervenantes de l'A.s.b.l donnent une journée de formation aux assistantes sociales de la C.S.D.

Ces deux séances ont permis de nombreux échanges et réflexions sur la réalité des situations rencontrées sur le terrain. De plus, un apport juridique a été donné lors de chacune de ces séances.

### **5.3.7 Infor Homes Wallonie**

L'A.s.b.l Infor Homes Wallonie organise chaque année une journée en l'honneur de ses volontaires bénévoles. En 2013, Infor Homes Wallonie a fait appel à Respect Seniors pour aborder, lors de cette journée, la maltraitance des aînés. Cet évènement s'est déroulé à la maison de repos « Mariemont Village » et a permis d'aborder les différentes missions de Respect Seniors, la définition de la maltraitance ainsi que les typologies, en plus de susciter le débat.

D'autre part, des contacts ont également été établis entre la juriste de Respect Seniors et celle du service Infor Homes Wallonie.

### **5.3.8 Plates-formes violences entre partenaires**

L'Agence est représentée à l'heure actuelle au sein des plates-formes violences entre partenaires dans différents arrondissements de la Région wallonne, à savoir les plates-formes de Charleroi, Dinant, Liège, Lobbès, Namur, Neufchâteau et Nivelles.

Cette participation permet de développer et de faire connaître le service auprès de tout un réseau social et judiciaire.

Contribuer à ces plates-formes permet également d'amener, au sein de ce réseau, une attention particulière aux personnes âgées vivant les mêmes difficultés.

### **5.3.9 Plates-formes de concertation de santé mentale personnes âgées**

Diverses antennes de Respect Seniors participent aux plates-formes de concertation en santé mentale.

Celles-ci rassemblent des structures en santé mentale ainsi que d'autres services impliqués dans les soins aux personnes âgées. Elles permettent aux professionnels de se concerter au sujet de thèmes concernant le secteur des soins de santé mentale. Par la présence des intervenants de l'A.s.b.l. dans ces groupes, la notion de maltraitance des aînés est prise en considération.

Notre participation se situe au niveau du groupe de concertation en santé mentale pour les personnes âgées.

### **5.3.10 Partenariat avec Alvéole Théâtre**

Dans le cadre de ce partenariat initié fin 2010, à savoir la création d'une pièce de théâtre-action, Respect Seniors et Alvéole Théâtre ont travaillé conjointement à la mise sur pied d'un spectacle présentant quatre saynètes évoquant des situations de maltraitance au domicile. Deux conventions (de quinze et de dix représentations) ont fait suite à la convention de dix représentations de 2012 (cf. 5.4.3).

### **5.3.11 Conseil Wallon de l'Égalité entre Hommes et Femmes (C.W.E.H.F.)**

Depuis septembre 2012, Respect Seniors est membre de ce Conseil et du Bureau. En effet, la volonté des organes de tutelle était d'y intégrer une vision « aîné ».



## 5.4 Axe par antenne

### 5.4.1 Comité ressource local (C.R.L.)

Durant l'année 2013, les différentes antennes de l'Agence ont poursuivi les réunions avec leur comité ressource local respectif. Les rencontres ont eu lieu une à deux fois sur l'année et ont réuni des participants de divers horizons professionnels en lien avec le troisième âge (médecins généralistes, directeurs de maisons de repos, professionnels des services hospitaliers et de soins à domicile, agents de police, etc.). Elles ont permis de riches échanges autour de thèmes variés ou de situations spécifiques, soutenant l'équipe dans ses questionnements, ses réflexions et son travail.

L'antenne du Brabant wallon a initié deux rencontres. Une réflexion sur les appels uniques et un cas clinique ont été présentés à la première séance. La seconde a abordé deux situations qui traitaient du thème « *La souffrance de l'appelant* ».

L'antenne du Hainaut occidental n'a pu, pour des raisons indépendantes de sa volonté, réunir son comité ressource local durant l'année 2013. Cependant une invitation a été envoyée aux différents membres en fin d'année afin que le C.R.L. puisse se réunir début 2014.

L'antenne du Hainaut oriental a initié deux réunions du C.R.L. Au cours de la première, la loi concernant le nouveau statut de protection conforme à la dignité humaine a été présentée par un des membres du C.R.L. qui est Juge de Paix. Ensuite, des questionnements et des réflexions autour des cohabitations difficiles ont également été discutés.

La deuxième réunion a permis de se pencher sur les demandes d'appelants souhaitant mettre fin à certaines maltraitements avec le risque perçu et renvoyé par l'équipe psychosociale d'en engendrer d'autres. Ainsi, des réflexions, prises de distance et pistes face à ces appels ont été abordées.

L'antenne de Liège a convié son comité ressource local à deux rencontres.

Lors du premier C.R.L., l'antenne a proposé, suite aux changements d'équipe et à une interruption de ses activités de juin à septembre 2012, une première partie pratique. Cette dernière se centrait sur les présentations respectives et les attentes de chacun. En deuxième partie, une réflexion a été menée sur les différentes représentations en lien avec la maltraitance des personnes âgées.

Fin novembre, le C.R.L. a pu débattre sur le thème : « *Peut-on respecter à tout prix le souhait de l'aîné ?* », à travers un cas pratique.

L'antenne du Luxembourg, a réuni son comité ressource local lors d'une unique rencontre. À cette occasion, les intervenantes ont abordé « *La perception qu'a le public de Respect Seniors via ses outils de communication* », ce qui a donné lieu à de riches échanges et réflexions.

Lors de cette séance, les intervenantes luxembourgeoises ont accueilli de nouveaux membres.

L'antenne de Namur a réuni son comité ressource local à deux reprises durant l'année 2013. La première rencontre a permis d'aborder une situation rencontrée par les intervenantes et leur collaboration avec certains membres de ce comité.

Un compte-rendu de l'évolution des démarches dans la recherche d'hébergements en urgence a été effectué, de même qu'une synthèse des différentes rencontres avec le Comité spécial des maisons de repos dépendant du C.P.A.S. de Namur.

Un partage de réflexions concernant le certificat médical circonstancié élaboré dans le cadre des violences conjugales ainsi que l'outil E.A.S.I.<sup>17</sup> a permis des réflexions intéressantes.

Lors de la deuxième rencontre, la question au centre des discussions a été : « *Partant de la présomption de compétence de la personne âgée dans l'exercice de ses choix de vie, comment travailler dans le cadre de dossiers de maltraitance avec les changements législatifs concernant le nouveau statut de protection ?* ».

À nouveau, les échanges se sont montrés riches, mais différentes questions restent, notamment en ce qui concerne le certificat médical, qui lui, n'a toujours pas été publié au Moniteur belge.

#### **5.4.2 Sensibilisation du monde judiciaire**

Au cours de l'année 2013, les sensibilisations du monde judiciaire se sont poursuivies. La présence conjointe d'un intervenant psychosocial de l'antenne compétente et de la juriste permet de faire connaître Respect Seniors auprès des professionnels du monde judiciaire, d'envisager le cadre dans lequel ces derniers peuvent orienter les personnes âgées et/ou les professionnels vers le service. La sensibilisation offre également la possibilité de construire le travail en réseau dès les premiers contacts. En effet, les professionnels rencontrés peuvent devenir des personnes ressources lors de situations complexes.

---

<sup>17</sup> Elder Abuse Suspicion Index

L'antenne du Hainaut occidental a rencontré un Substitut du Procureur du Roi de Tournai. Cette rencontre a permis tant de faire connaître l'A.s.b.l. et son fonctionnement que de connaître la politique criminelle de ce Parquet.

L'antenne de Liège a poursuivi les rencontres avec la Substitut du Procureur du Roi de l'arrondissement judiciaire de Liège et avec le Procureur du Roi de Huy. Deux sensibilisations ont eu lieu, l'une au Parquet de Huy en présence des Substituts mais également de deux Juges de Paix et l'autre, au Parquet de Liège où l'ensemble des magistrats du Parquet était présent.

L'antenne de Namur a réalisé deux sensibilisations à Dinant, l'une à destination des avocats et l'autre pour l'ensemble des magistrats du Parquet. L'intérêt de se connaître et de se reconnaître en tant qu'intervenants d'horizons variés a, une fois de plus, été vérifié. Des ponts entre le travail des avocats, des administrateurs provisoires de biens, du parquet et le travail quotidien au sein de l'antenne ont ainsi été effectués.

Au total, quatre séances de sensibilisation et une rencontre ont été réalisées par différentes antennes de Respect Seniors.

Enfin, la juriste a rencontré un professeur de droit de la famille de l'Université de Liège. Une collaboration a vu le jour et lui permettra d'intervenir lors de la Chronique des Juges de Paix en juin 2014.

### **5.4.3 Théâtre-débat**

Depuis 2010, Respect Seniors a initié un partenariat avec la troupe professionnelle Alvéole Théâtre. De cette collaboration est née une pièce de théâtre-action illustrant différentes tranches de vie familiale pouvant amener à de la maltraitance envers les aînés. La pièce « *Vieillesse Ennemie !* » est le fruit d'une collaboration étroite entre la troupe et les professionnels de l'A.s.b.l.

En terme de prévention, ce projet met en lumière de façon originale le sujet délicat et encore relativement tabou de la maltraitance des personnes âgées. L'aspect pratique de la pièce et la possibilité pour le public d'interroger les acteurs dans leurs propres rôles à l'issue de chaque scénette enrichit les débats et les échanges. Cela permet également d'informer le grand public et de susciter un questionnement sur des situations et des relations parfois complexes.

Enfin, il offre une visibilité différente mais complémentaire aux sensibilisations plus classiques que les intervenants psychosociaux réalisent sur ce thème.

Ces scènes de vie permettent aussi de mettre en évidence les souffrances plurielles ainsi que les difficultés relationnelles pouvant apparaître entre la personne vieillissante, son entourage familial et/ou professionnel.

La communication autour de chaque projet, à savoir l'envoi d'invitations et la réalisation d'affiches permet également de faire connaître le service auprès d'un grand nombre de personnes.

Durant l'année 2013, Respect Seniors a demandé la réalisation de 100 affiches et de 4500 folders.

Au total, 22 représentations ont été mises en place par les différentes antennes tout au long de cette année, ce qui représente plus ou moins 2100 participants.

Les représentations ont eu lieu dans différents contextes et visaient des publics variés.

#### 5.4.3.1 Représentations à destination du grand public, visant essentiellement les aînés

- Le 1er février, l'antenne du Luxembourg, en collaboration avec le conseil consultatif communal des aînés (C.C.C.A.) de Bertrix, a mis en place la pièce « *Vieillesse Ennemie!* », pour un public constitué essentiellement d'aînés.
- Le 3 février, une représentation de la pièce de théâtre-action a eu lieu à Roy, à destination de ses aînés. Ce projet s'est construit en collaboration entre l'antenne du Luxembourg et la compagnie « Cie ô théâtre ».
- Le 21 mars, en partenariat avec le service 3<sup>ème</sup> âge de la commune de Braine-le-Comte, un théâtre-débat autour de la pièce « *Vieillesse ennemie!* » a été proposé aux seniors de l'entité.
- le 21 avril, l'antenne de Liège a présenté la pièce de théâtre au centre culturel d'Amay. L'évènement a été réalisé en partenariat avec l'échevinat de la culture et des affaires sociales d'Amay et s'est inscrit dans le cadre de la « quinzaine des aînés » du C.C.C.A. d'Amay. Le spectacle adressé au grand public a réuni essentiellement des personnes âgées. Deux chercheurs en sociologie du vieillissement de l'université de Sherbrooke (Québec) étaient aussi présents.
- Le 3 juin, le projet théâtre qui a eu lieu à Tintigny s'est construit en partenariat entre l'antenne du Luxembourg et le service Enéo, mouvement social des aînés.

- Le 25 juin, l'antenne du Brabant wallon a mis en place une représentation de « *Vieillesse Ennemie !* » en collaboration avec le C.P.A.S. d'Incourt à destination d'un public intergénérationnel.
- Le 25 septembre, l'antenne de Liège a organisé une représentation de la pièce de théâtre en collaboration avec la Province de Liège. Cet événement, adressé au grand public, s'inscrivait dans la continuité des actions menées par la Province pour une meilleure intégration des aînés dans notre société.
- le 29 septembre, l'antenne du Brabant Wallon a présenté la pièce à Tubize, en collaboration avec les Femmes Prévoyantes Socialistes. Le public présent était essentiellement composé d'aînés.
- Le 1<sup>er</sup> octobre, dans le cadre de la journée internationale des personnes âgées, un théâtre-débat a été proposé aux aînés carolorégiens. Cette représentation a eu lieu en collaboration avec le service communal du 3<sup>ème</sup> âge.
- Le 15 octobre, l'antenne du Luxembourg, en collaboration avec les C.C.C.A. des communes de Martelange et de Fauvillers, a organisé une représentation de « *Vieillesse Ennemie !* » à destination des aînés.
- Le 25 octobre, une collaboration avec le C.C.C.A. et le guichet social de la ville de Nivelles, a permis à l'antenne du Brabant Wallon de sensibiliser un grand nombre de seniors de la commune lors d'une représentation de la pièce « *Vieillesse Ennemie !* ».
- Le 3 novembre, l'antenne du Luxembourg a collaboré avec l'A.s.b.l Vivre Ensemble pour réunir des aînés autour du projet théâtre « *Vieillesse Ennemie !* » à Paliseul.
- Le 16 novembre, l'antenne du Brabant wallon a également collaboré avec l'A.s.b.l. Vivre Ensemble, afin de proposer la représentation de la pièce dans la commune de Waterloo.
- Le 26 novembre, l'antenne namuroise de Respect Seniors, en collaboration avec le Service de Cohésion Sociale de la ville de Namur a organisé à l'espace Laloux situé à Jambes, un théâtre-débat à l'attention des aînés, des élèves de l'enseignement secondaire supérieur ainsi que pour toute personne intéressée par le sujet. Les jeunes de l'école de Namur étaient massivement représentés mais la perspective intergénérationnelle fut préservée par la présence d'aînés.
- Le 13 décembre, l'antenne du Luxembourg, le C.C.C.A., le C.P.A.S. ainsi que le centre culturel de Habay, ont conjointement organisé la représentation de « *Vieillesse Ennemie !* ».

### 5.4.3.2 Représentations à destination de professionnels

- Le 22 février, les aides familiales de l'A.D.M.R. de l'antenne d'Orgéo ont été sensibilisées à la problématique de la maltraitance envers les aînés via deux représentations de la pièce de théâtre-débat « *Vieillesse Ennemie !* » organisées par les intervenantes de l'antenne du Luxembourg.
- le 23 avril, l'antenne du Luxembourg a mis en place le projet théâtre auprès des aides familiales du service Aides et soins à domicile (A.S.D.) des secteurs de Sainte-Marie-sur-Semois et d'Arlon.  
Suite à cette action, les professionnels ont effectué une demande auprès de leurs responsables pour approfondir le sujet. L'antenne a donc réalisé des séances de sensibilisations complémentaires auprès des professionnels de l'A.S.D. en 2013 et poursuivra le travail en 2014 afin que chaque professionnel bénéficie de cette séance.
- Le 13 juin, l'antenne de Namur a eu l'opportunité de présenter la pièce de théâtre à l'ensemble du personnel du S.P.A.F. (Service Provincial d'aides familiales) lors de leur Assemblée Générale annuelle. Cette représentation, qui a eu lieu au Centre Culturel de Ciney, fut suivie d'un débat (cf. 4.4).
- Le 17 septembre, l'antenne du Hainaut occidental a collaboré avec l'Intercommunale d'œuvres médico-sociales des arrondissements de Tournai, Ath et Mouscron afin de présenter à un public de professionnels du domicile les missions de Respect Seniors et celles de la coordination de soins. À la suite de ces présentations la pièce de théâtre « *Vieillesse Ennemie !* » a été jouée.
- Le 20 novembre, dans le cadre de sa participation à la plate-forme Picarde de concertation pour la santé mentale, l'antenne du Hainaut occidental a mis en place le projet théâtre « *Vieillesse Ennemie !* » à destination de bénévoles d'Enéo, de soignants, ainsi que d'aînés, lors d'une journée qui avait pour thème « *La vieillesse n'est pas une ennemie !* ». Cette journée rassemblait différents professionnels travaillant avec des personnes âgées (cf. 4.4).
- Le 5 décembre, en collaboration avec les services d'aide aux familles de quatre C.P.A.S. de la région de Charleroi, l'antenne du Hainaut oriental a organisé un théâtre-débat. Cette représentation s'est donnée en complément et suite à une sensibilisation préalable des aides familiales. Cette après-midi a été riche en échanges, réflexions et débats autour de la problématique.

#### **5.4.4 Plan de cohésion sociale (P.C.S.)**

En 2013, trois antennes ont participé à des comités d'accompagnement du Plan de cohésion sociale de certaines communes. Ces comités ont pour mission de veiller à la coordination, la cohérence, la promotion et l'évaluation des actions menées dans le cadre du plan. Ces rencontres sont, pour la commune, un outil de réflexion permettant d'améliorer la vie communale et pour l'antenne, l'opportunité d'être identifiée comme acteur du réseau social local.

L'antenne du Brabant wallon a participé aux réunions organisées par les P.C.S. des communes de Braine-l'Alleud, Rebecq et Jodoigne. Ces rencontres donnent l'occasion de mieux cerner la réalité et les initiatives locales. De plus, cela offre à l'antenne la possibilité d'être davantage identifiée par les acteurs de terrain. En ce qui concerne les rencontres de Jodoigne, cela a également suscité une volonté d'organiser la pièce de théâtre « *Viellisse Ennemie!* » dans le courant de l'année 2014.

L'antenne du Luxembourg a participé à plusieurs réunions du P.C.S. de la commune de Paliseul en début d'année. Le thème de l'année n'ayant pas de lien avec l'activité de Respect Seniors, les intervenantes ont préféré suspendre leur participation. Elles réintégreront le groupe lorsque le thème concordera à nouveau avec les missions de l'Agence.

Cette année, l'antenne a été invitée à rejoindre certaines activités du P.C.S. de Bouillon. En effet, constatant que le service était peu connu dans cette partie de la province, les intervenantes psychosociales de l'antenne ont trouvé important d'y être représentées.

L'antenne de Namur a été sollicitée pour faire partie du comité de pilotage du P.C.S. de Philippeville. L'antenne a ainsi participé à la réflexion sur l'élaboration d'un questionnaire destiné à identifier les besoins des aînés.

## **5.4.5 Projets transfrontaliers**

### **5.4.5.1 Thiérache Santé Prévention INTERREG IV bis**

Les intervenantes psychosociales de l'antenne du Hainaut oriental ont participé à l'organisation et au déroulement d'un « *diner quizz®* ». Ce dernier a servi d'initiateur à la création d'une plate-forme transfrontalière « bien vieillir en Thiérache ». D'autres rencontres sont prévues en 2014.

### **5.4.5.2 Journée de rencontre entre étudiants belges et français**

Dans le cadre du projet « *Interreg IV - Grande Région - maintien à domicile* », la Province du Luxembourg a organisé une journée de rencontre entre élèves belges et français autour du thème de la maltraitance des personnes âgées.

En effet, une cinquantaine d'élèves inscrits en formation d'aide familiale en secondaire professionnel ou en Bac Pro Accompagnement soins et services à la personne « à domicile », de l'athénée d'Athus et du lycée Darche à Longwy ont participé, durant la matinée, à différents ateliers abordant cette problématique. Le service Alma, le Conseil Général du département de Meurthe-et-Moselle et Respect Seniors étaient les trois services qui animaient ces différents ateliers. Cette matinée a permis aux élèves d'être sensibilisés à cette problématique, mais aussi de pouvoir distinguer les dispositifs mis en place de part et d'autres de la frontière.

L'après-midi, les élèves ont participé à la représentation de « *Vieillesse Ennemie !* » d'Alvéole Théâtre, mise en place par la Province du Luxembourg et animée par les intervenantes de l'antenne du Luxembourg de Respect Seniors.



## **5.4.6 Brabant wallon**

### **5.4.6.1 Réunions et rencontres réseaux**

Ces réunions ont pour but de mieux se connaître entre services et de favoriser le réseau au niveau local, tout en conservant et en respectant les spécificités de chacun. Elles permettent de rester attentif aux nouveaux services et projets mis en place sur les communes.

Durant l'année 2013, l'antenne a participé à diverses rencontres :

- l'Inter-réseaux rassemble différents services travaillant sur l'ensemble du Brabant wallon. Le but est ici de développer des projets communs et d'initier une synergie entre ces associations ;
- la coordination sociale de Braine-l'Alleud permet d'approfondir davantage le contact et la connaissance du réseau professionnel local ;
- la table ronde sociale de Jodoigne. Celle-ci se déroule annuellement et l'antenne du Brabant wallon y a été conviée. Elle offre aux partenaires la possibilité d'être mieux identifié et permet un aperçu des activités locales.

### **5.4.6.2 Rencontres de différents partenaires**

Cette année, plusieurs réunions d'échanges au sujet des missions, objectifs, spécificités et méthodes de travail de divers services ont été réalisées. Concrètement, l'antenne a cherché à se faire connaître en privilégiant des contacts avec les services ancrés dans les communes. Ces différents liens ont initié plusieurs rencontres ainsi que le développement de contacts et de collaborations avec les associations et services locaux :

- rencontre avec le centre de coordination de soins et de services à domicile VAD-BW (Vivre À Domicile - Brabant wallon). Chaque équipe a pu décrire ses spécificités et son cadre de travail. Des collaborations, au détour de situations, ont pu être développées par la suite ;
- rencontre avec le S.I.S.S. qui est le Site Info Social Santé du Brabant wallon. Il répertorie l'ensemble des services psychosociaux de la province. La rencontre était l'occasion de cerner davantage les collaborations possibles et les missions respectives ;
- rencontre avec l'Échevinat des aînés de la commune de Court-Saint-Étienne. Celle-ci a donné lieu à la possibilité de présenter le service aux

âînés de la commune via les E.P.N. (Espaces Publics Numériques). D'autres projets restent encore à venir ;

- plusieurs contacts établis avec des zones de police ont donné lieu à l'organisation de sensibilisations auprès des agents de quartier et d'intervention ;
- enfin, une rencontre avec Madame La Gouverneure Provinciale a donné d'autres pistes et perspectives de collaborations.

#### 5.4.6.3 Participation à des rencontres avec des psychologues travaillant en gériatrie

Ce groupe, créé depuis 2009, se réunit quatre fois par an. Il rassemble des psychologues qui travaillent dans des services de gériatrie, des maisons de repos, des services de santé mentale spécialisés, etc. Ces rencontres traitent de questions spécifiques à l'accompagnement des âînés. Cette année, plusieurs thèmes concernant la personne âgée ont été abordés comme l'isolement, la maltraitance, la dépression, la perception du temps, etc. La participation à ce groupe permet d'établir des contacts avec différents services de gériatrie et de faire connaître l'Agence auprès de ces professionnels.

#### 5.4.6.4 Diffusion d'informations sur le service

Tout au long de l'année, l'antenne a conjugué ses divers déplacements avec une diffusion d'information sur le service. Concrètement, dès que cela était envisageable, des folders, brochures, affiches étaient proposés aux services présents sur la commune du déplacement. Ainsi, tant les pharmacies, les administrations communales, les bureaux de police, les C.P.A.S., les maisons de repos, les maisons médicales et les mutuelles ont été ciblés afin de faire connaître notre association. Rencontres impromptues certes, mais qui ont donné lieu à des pistes de contacts et de collaborations. Ainsi donc, l'antenne a diffusé des informations afin de sensibiliser diverses communes, telles que Jodoigne, Wavre, Court-Saint-Etienne, Perwez, Ottignies et Incourt.

Parallèlement à ces diffusions plus ciblées, l'antenne a poursuivi ses contacts entrepris l'année dernière avec les personnes responsables des sites Internet communaux afin qu'une information permanente sur l'A.s.b.l. y figure. Plus de la moitié des communes ont accepté de mettre les coordonnées et un descriptif des missions de l'Agence en ligne. La commune de Villers-la-Ville a également inséré les coordonnées de l'association dans le journal communal et près de 4700 foyers ont reçu cette information. L'antenne envisage de poursuivre ces contacts en 2014.

Enfin, l'antenne a initié des contacts avec les responsables des C.C.C.A. avec comme objectifs de faire connaître les activités de Respect Seniors et d'envisager des collaborations. Ceux-ci ont d'ailleurs permis à l'antenne de présenter le service aux aînés présents à ces conseils et d'envisager des sensibilisations.

#### 5.4.6.5 Courrier à la maison du notariat de la province du Brabant wallon.

L'antenne a initié des contacts avec la maison du notariat du Brabant wallon afin de présenter le service et d'ouvrir des perspectives de collaboration avec l'ensemble des notaires de la province.

### **5.4.7 Hainaut occidental**

#### 5.4.7.1 Collaboration avec le Centre Hospitalier Wallonie Picarde

Suite à la demande, en 2011, du département infirmier et de la direction du Centre Hospitalier Wallonie Picarde (CHwapi), une campagne de prévention de lutte contre la maltraitance des aînés a été mise en place sur les quatre sites du CHwapi.

Dans le cadre de cette collaboration les interventions de Respect Seniors se sont déroulées dans un premier temps auprès des chefs de services (courant 2012) et ensuite auprès des soignants des différents services des quatre sites (courant 2012-2013). Depuis le début de cette collaboration plus de 250 professionnels des soins de santé ont été sensibilisés. Des perspectives de collaborations sont déjà envisagées pour 2014.

#### 5.4.7.2 Collaboration avec le Groupe Local d'Évaluation Médical d'Enghien

L'antenne a été invitée par le médecin coordinateur de la maison de repos du Home Saint-Nicolas à participer à une réunion portant sur la problématique de la maltraitance des aînés. Lors de cette rencontre, une présentation de l'A.s.b.l. et de ses missions a été réalisée.

#### 5.4.7.3 Rencontre et collaboration avec le service de prévention de Quaregnon

Au vu du succès des opérations des années précédentes, la collaboration avec le service de prévention de Quaregnon a été renouvelée cette année encore. Une action spécifique a été réalisée lors de la journée mondiale de lutte contre la

maltraitance des aînés. Deux cents brochures « *Pour mieux respecter nos aînés* », ainsi que des outils de communication ont été fournis au service de prévention afin qu'il les distribue à la population à la sortie de supermarché. Le but de cette initiative est de sensibiliser la population à la maltraitance des personnes âgées et de faire connaître Respect Seniors.

#### 5.4.7.4 Rencontre avec l'échevine du troisième âge de Tournai

Suite aux courriers envoyés aux responsables politiques dans les environs du 15 juin (cf. 5.3.4.2), l'antenne a été invitée à rencontrer l'échevine du troisième âge de Tournai. Lors de cette rencontre, une présentation de l'A.s.b.l et de ses missions a été réalisée. L'échevine a été sensibilisée à cette problématique et informée de l'existence d'un service de lutte en Wallonie et que l'antenne du Hainaut occidental se situe à Tournai. De la documentation a été mise à sa disposition et une présentation des outils de communication a été réalisée. Suite à cette rencontre, deux cents folders ont été déposés pour le service de l'état civil afin d'être mis à disposition de la population. Une affiche a été apposée dans la salle d'attente. Un insert publicitaire avec le numéro gratuit de Respect Seniors est paru dans le bulletin communal de Tournai de novembre 2013. Une rencontre avec le C.C.C.A. est envisagée.

#### 5.4.7.5 Envoi de courriers aux Services d'Assistance Policière aux Victimes (S.A.P.V.)

En janvier 2013, l'antenne a envoyé un courrier aux différents S.A.P.V des zones de police du territoire de l'antenne (Beloil, Bernissart, Boraine, Collines, Leuze, Mons, Mouscron, Peruwelz, Quévy, Tournaisis, Val de l'Escaut). Ainsi, ces services ont été informés de l'existence de Respect Seniors et plus particulièrement de l'antenne de Tournai. Ils ont reçu un échantillon des différents outils de communication dont dispose Respect Seniors. Ils ont également été informés des différentes missions de l'A.s.b.l. et de la possibilité d'organiser des séances de sensibilisation.

#### 5.4.7.6 Envoi de courriers aux services de repas à domicile

En juillet, l'antenne a envoyé un courrier aux services de repas à domicile des communes et entités de Antoing, Blaton, Brugelette, Chièvres, Colfontaine, Comines, Cuesmes, Dour, Ellezelles, Enghien, Frameries, Frasnes, Grandglise, Hensies, Leuze, Mont de l'Enclus, Mouscron, Peruwelz, Ploegsteerte, Quaregnon, Saint-Ghislain, Tournai et Warneton. Cette action a été menée afin de les informer de l'existence de Respect Seniors et de l'antenne du Hainaut

occidental. Des outils de communication et des séances de sensibilisation leur ont été proposés.

#### 5.4.7.7 Dépôt de folders

En août, l'antenne a déposé huit cent cinquante folders dans les boîtes aux lettres de différentes résidences de la ville de Tournai. Cette action a été menée afin d'informer la population de l'existence d'un service de lutte contre la maltraitance des aînés en Wallonie.

### **5.4.8 Hainaut oriental**

#### 5.4.8.1 A.s.b.l. Aidants Proches - Antenne Chimay-Couvin-Momignies

Le « Réseau Aidants » a été créé par l'antenne régionale de Chimay de l'Aide à Domicile en Milieu Rural (A.D.M.R.) dans le cadre de la mise en application du plan d'action « Aidants proches ». En effet, cette antenne a souhaité associer le réseau professionnel à la réflexion autour des moyens à mettre en œuvre pour une meilleure information des personnes et des familles concernées.

L'antenne du Hainaut oriental de Respect Seniors est membre de ce réseau et participe aux réunions. Ce dernier représente aussi une opportunité pour les services présents de se rencontrer, de développer des liens entre eux et de s'informer sur les nouveaux services et projets mis en place dans la botte du Hainaut. Courant 2013, le « Réseau Aidants » est devenu l'antenne Chimay-Couvin-Momignies de l'A.s.b.l. Aidants Proches.

#### 5.4.8.2 Rencontres de différents partenaires

Durant l'année 2013, l'équipe psychosociale de l'antenne a pris contact avec l'ensemble des P.C.S. avec pour objectifs de mieux comprendre leur fonctionnement spécifique et de se faire connaître auprès d'eux. Suite à ces contacts, des courriers leur ont été adressés contenant de la documentation afin qu'ils puissent notamment les mettre à la disposition des publics et professionnels rencontrés.

Des conférences ainsi que des actions plus spécifiques en co-organisation ont été envisagées. Certaines se concrétiseront dès l'année 2014.

### 5.4.8.3 Pharmacies

L'antenne a poursuivi le travail d'information entamé l'année dernière auprès des pharmaciens. En effet, ces derniers connaissent peu l'A.s.b.l., or ils reçoivent parfois les confidences d'aînés et ne savent pas quelles aides ils peuvent leur apporter. En leur expliquant les missions et les différentes possibilités d'écoute et d'accompagnement, l'antenne leur a aussi proposé de déposer des dépliants et d'apposer une affiche dans leur pharmacie. Une trentaine d'officines a reçu cette année les informations et la documentation.

### 5.4.8.4 Bulletins communaux

Dans le cadre de la journée internationale des personnes âgées (1<sup>er</sup> octobre), et dans le même but de diffuser le plus largement possible l'information sur la maltraitance et sur l'existence de l'A.s.b.l., l'antenne a proposé à une vingtaine de communes un article à insérer au sein de leur bulletin communal. Les différents contacts ont déjà donné lieu à quatre publications dans des bulletins communaux, à la mise en ligne sur différents sites Internet communaux de cet article ainsi qu'à la diffusion d'affichettes au sein de certaines administrations communales courant octobre.

### 5.4.8.5 Maisons médicales

Dans le cadre de la mission d'information, l'antenne a envoyé un courrier aux maisons médicales afin de leur présenter les activités de l'A.s.b.l. En effet, ces dernières, au même titre que d'autres acteurs de première ligne, sont susceptibles d'être interpellées par/pour des situations parfois délicates. Des affiches et des dépliants étaient joints à ce courrier afin qu'elles puissent les mettre à disposition de leur patientèle.

## **5.4.9 Liège**

### 5.4.9.1 Apprentissage à la Résolution de « Problèmes Complexes » (ARPC) en Gériatrie - Université de Liège

En janvier, deux intervenants de l'antenne ont été invités par le département de médecine générale de l'Université de Liège à participer, une heure durant, à une séance d'"Apprentissage à la Résolution de Problèmes Complexes" (ARPC)

consacrée à la gériatrie. L'objectif de ce dispositif est de montrer aux étudiants la complexité de l'action médicale et la nécessité d'agir en pluridisciplinarité. Lors de cette séance d'ARPC, les étudiants, après avoir analysé préalablement une vignette clinique évoquant une situation de maltraitance à l'encontre d'une personne âgée, étaient mis en présence des intervenantes de l'antenne de Liège qui répondaient alors aux questions que la situation clinique complexe avait éveillé en eux. Cette rencontre permettait également de présenter aux futurs médecins l'Agence Respect Seniors ainsi que ses missions et sa méthodologie.

#### 5.4.9.2 Rencontres de différents partenaires

##### - Référent démence

L'antenne a rencontré un référent démence travaillant également en tant qu'infirmier en psychiatrie et responsable de cantou. Cet échange a permis, en plus de mieux faire connaître l'Agence Respect Seniors, de planifier une série de sensibilisations à l'attention de professionnels. Le fait que Respect Seniors puisse intervenir aussi au cours du programme de formation « référent démence » de la région liégeoise (et d'autres régions de Wallonie) a été envisagé.

##### - A.s.b.l. « Vie Féminine »

En juillet, l'antenne a rencontré une animatrice de Vie Féminine, mouvement féministe interculturel et social qui travaille actuellement sur un projet intitulé « *Vieillir à domicile* ». Cet échange a permis, en plus de faire connaître Respect Seniors, d'envisager une éventuelle future collaboration dans le cadre de ce projet mais également dans le cadre de sensibilisations auprès d'un public de futurs soignants ou assistants en pharmacies que rencontre régulièrement l'A.s.b.l.

##### - A.s.b.l. « L.C.S. »

En septembre l'antenne a rencontré l'administrateur-délégué de l'A.s.b.l. L.C.S. (Luttons Contre la Solitude). Ce service s'adresse à toute personne majeure et comprend des volontaires ainsi que des professionnels. Sans se substituer aux aides-familiales, L.C.S. propose une présence, un accompagnement « relationnel » aux personnes se sentant isolées. Cette rencontre a permis d'échanger sur les spécificités de nos services respectifs et d'envisager d'éventuelles collaborations futures.

##### - Élus locaux

Dans le cadre de la journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées, les courriers envoyés aux élus locaux ont permis d'initier plusieurs rencontres avec les instances politiques et communales. Ces contacts ont débouché sur des séances d'information et de sensibilisation à l'attention

notamment des membres des C.C.C.A. de différentes communes, ou encore à l'attention de professionnels de services d'aide à domicile. Cela a permis à l'antenne de présenter Respect Seniors ainsi que ses missions et sa méthodologie.

- S.A.P.V. de Liège et du Condroz

Afin de pérenniser son réseau, l'antenne a sollicité les S.A.P.V. de Liège et du Condroz pour présenter la méthodologie de Respect Seniors, comprendre le mode d'action respectif à chaque S.A.P.V. et sensibiliser les policiers de terrains à la problématique de la maltraitance des personnes âgées.

- Participation à la commission des seniors de la Province de Liège

Comme les années précédentes, l'antenne a participé à cette commission qui est chargée de représenter les aînés, de favoriser le réseau, d'être à l'écoute des besoins locaux, d'échanger entre les différents professionnels, d'avoir connaissance des nouveaux services, etc.

#### 5.4.9.3 Pharmacies

L'antenne a sensibilisé les pharmacies sur la Province de Liège durant les mois de juillet et août 2013. Dans un premier temps les communes avoisinantes de l'antenne ont été sensibilisées. En ce qui concerne les autres, plus lointaines, elles seront planifiées dans l'année lors de rencontres ou encore de sensibilisations données aux alentours. Un document reprenant les coordonnées, les jours de permanences et d'autres détails relatifs à Respect Seniors, a été réalisé et distribué lors des rencontres accompagné d'une affiche et de folders.

### **5.4.10 Luxembourg**

#### 5.4.10.1 Conseil Consultatif Provincial des Aînés

L'antenne, comme les années précédentes, était représentée au Conseil Consultatif Provincial des Aînés dans la sous-commission appelée « *Veille* », chargée d'être attentive à l'émergence de projets en province du Luxembourg. Cette commission s'occupe également de communiquer l'information que chacun des membres collecte dans sa sphère de travail propre (possibilité de subsides européens, fédéraux et régionaux ou communautaires, opportunités quant à la mise en réseaux de projets, etc.). Elle est chargée de représenter les personnes de soixante ans et plus, de favoriser le réseau, d'être à l'écoute des besoins locaux, d'échanger entre les différents professionnels, d'avoir connaissance des nouveaux services, etc.



Cependant, pour des raisons organisationnelles, l'antenne n'a pu se rendre à aucune réunion du Conseil Consultatif Provincial des aînés en 2013.

#### 5.4.10.2 Coordination sociale de Libin

L'antenne participe aux réunions de coordination où différents services locaux se retrouvent. Celles-ci ont pour objet, d'une part, de tenter de répondre au mieux aux besoins de la population locale, d'autre part, de favoriser le bien-être du travailleur social dans son cadre de travail.

Le thème de l'année 2013 était « *Les compétences des familles, la prise de recul des travailleurs sociaux et l'approche des notions de vérité et d'éthique* ». La coordination a invité différents services à apporter, chacun selon leurs spécificités, des pistes de réflexion concordant avec le thème.

#### 5.4.10.3 Comité régional A.D.M.R. (Aide à Domicile en Milieu Rural)

L'antenne a poursuivi sa participation au comité régional A.D.M.R. qui siège à Orgéo et qui dessert un grand nombre de communes de la province. Ce comité regroupe divers services et représentants politiques de la province. Il se penche sur la question de l'aide à domicile et sur les difficultés rencontrées sur le terrain, tout en favorisant l'émergence d'une réflexion pluridisciplinaire en vue d'améliorer la qualité des services proposés.

#### 5.4.10.4 Rencontre de différents partenaires

##### - Élus locaux

Suite aux courriers envoyés dans le cadre de la journée mondiale de lutte contre la maltraitance des aînés (cf. 5.3.4.2), le Gouverneur ainsi que le Député provincial des affaires sociales et hospitalières ont, de manière distincte, convié les intervenantes à présenter le service de manière plus précise lors d'une rencontre. Ces rencontres ont donc permis de faire connaître Respect Seniors et son champ d'actions, mais aussi de pouvoir être identifié auprès de ces deux acteurs de la province.

Le même courrier a également été adressé aux différents chefs de zone de police, ce qui a engendré une rencontre avec l'un d'eux.

##### - Services d'aide à la population

Deux communes de la province, Libin et Gouvy, ont distinctement organisé une rencontre entre les différents services d'aide à la population qui interviennent sur leur commune.

L'antenne a donc pu présenter lors de ces deux rencontres les activités de l'Agence, mais également prendre connaissance de l'existence de nombreux autres services.

#### 5.4.10.5 Projet théâtre « Une histoire à vieillir debout ».

Une troupe d'adolescents comédiens, les Krakados, a interprété le texte de Carole Prieur, « Une histoire à vieillir debout » qui illustre la perception que chacun peut avoir de la vieillesse. Lors d'une des représentations de la pièce, les intervenantes de l'antenne ont été invitées à animer le débat avec le public et avec les jeunes comédiens. Cette rencontre a permis de riches échanges et réflexions. Ce projet a été initié par l'A.s.b.l. Vivre Ensemble.

#### 5.4.10.6 Pharmacies

Dans le cadre de la deuxième mission, l'antenne a entamé un travail d'information en allant à la rencontre des pharmaciens. En effet, ces derniers connaissent peu l'A.s.b.l. Or, ils reçoivent parfois les confidences d'aînés et ne savent pas quelles aides ils peuvent leur apporter. En leur expliquant les missions et les différentes possibilités d'écoute et d'accompagnement, l'antenne leur a aussi proposé de déposer des folders et d'apposer des affiches dans leur pharmacie et ainsi, d'avoir des pistes de réponses à proposer à leur clientèle en souffrance. Une dizaine d'officines de la province du Luxembourg a reçu cette année les informations et la documentation. L'antenne poursuivra ce travail en 2014.

#### 5.4.10.7 Notaires

Toujours dans le cadre de la mission d'information, l'antenne a également envoyé un courrier de présentation des activités de l'A.s.b.l. au Président de la chambre des notaires de la province du Luxembourg, qui s'est engagé à diffuser l'information à ses confrères de la province.

En effet, les notaires sont susceptibles de rencontrer des situations de maltraitance des personnes âgées. Ils ont ainsi la possibilité de s'adresser à l'antenne en cas de questions ou de situations complexes.

#### 5.4.10.8 Établissements scolaires

L'antenne a également envoyé un courrier présentant les activités de Respect Seniors à tous les établissements scolaires (écoles secondaires et supérieures) ayant une option sociale (éducateurs, aides familiales, assistantes sociales, aides-soignantes, etc.). Ce courrier a permis de rappeler la mission d'information, de sensibilisation et de formation. Cette démarche a donné lieu à quelques séances de sensibilisation au cours de l'année 2013, ainsi que d'autres planifiées en 2014.

## 5.4.11 Namur

### 5.4.11.1 Sensibilisations

#### - Aides ménagers

Un projet pilote mené par la société EkoServices et le C.P.A.S. de Fernelmont a permis de sensibiliser un nouveau groupe cible : les aides ménagers (titres services). En effet, ceux-ci rencontrent aujourd'hui de plus en plus fréquemment un public d'aînés lorsqu'ils interviennent. Ils sont donc susceptibles de transmettre les coordonnées de Respect Seniors à des aînés.

#### - Équipe de l'A.D.M.R.

Les sensibilisations auprès de l'ensemble des intervenants de l'Aide à Domicile en Milieu Rural (A.D.M.R.) se sont poursuivies et s'achèveront courant 2014. Au total, près de 270 intervenants auront été sensibilisés.

### 5.4.11.2 Participation au projet Vivre Ensemble

L'A.s.b.l. Vivre Ensemble a mené une campagne de sensibilisation sur le thème de « *La vieillesse et la pauvreté* ». L'antenne a participé activement à la conception et à la tenue d'un débat en novembre suite à la pièce de théâtre « *Une histoire à vieillir debout* ». L'échange avec la salle et les jeunes acteurs ainsi qu'avec l'ensemble des professionnels présents fut riche et animé. À la suite de cette représentation a eu lieu une table ronde à laquelle une intervenante de l'antenne était présente (cf. 4.4).

## 5.5 Axe interne

Cet axe a pour but de développer les thématiques que l'équipe a eu l'occasion de travailler de manière plus approfondie, dans le cadre de la mise en œuvre de groupes de travail.

Il s'agit d'un nouveau fonctionnement instauré en 2010 et qui s'est poursuivi en 2013.

Ainsi, sur base volontaire, certaines personnes se réunissent à plusieurs reprises pour développer la réflexion sur différentes thématiques.

Ces groupes de travail ont été subdivisés pour plus de lisibilité en trois catégories :

- Une première dite « fonctionnelle » qui regroupe les différents moyens, outils mis en œuvre ou créés pour garantir une fonctionnalité similaire au sein des antennes par la mise en commun et le partage de savoir-faire ;
- une deuxième appelée « organisationnelle » reprend les travaux relatifs au fonctionnement ;
- enfin, une dernière, nommée « développement », a trait à de nouvelles thématiques, à des perspectives inexploitées jusqu'à ce jour ou à des enjeux novateurs pour Respect Seniors.

### 5.5.1 La catégorie « fonctionnelle »

#### 5.5.1.1 Groupe de travail « Boîte à outils »

Ce groupe a pour finalité de répertorier et de rassembler une série d'outils « pratiques » de types clinique, juridique, d'animation de groupe et de réseau.

Cette année, le groupe a travaillé sur différents outils proposés par l'équipe tels que des fiches de films, des idées de techniques pour l'animation de groupe et des fiches cliniques sur différentes thématiques. D'autres projets seront encore développés par le groupe au cours de l'année 2014.

### 5.5.1.2 Groupe de travail « Jurisprudence »

Ce groupe a pour objectif de cibler les situations qui nécessitent un travail de recherche de la jurisprudence. Durant cette année 2013, le groupe s'est réuni à trois reprises. Lors de ces réunions, trois décisions de jurisprudence jugées pertinentes ont été retenues dans le but de les présenter à l'équipe au début de l'année 2014.

## **5.5.2 La catégorie « organisationnelle »**

### 5.5.2.1 Groupe de travail « Site Internet »

Au départ séparé en deux groupes distincts, les groupes « contenu » et « graphisme » s'étaient rassemblés dans le courant de l'année 2012. Le contenu ayant été revu, l'objectif de ce groupe de travail est de revoir l'esthétique du site de manière à le rendre plus attractif tout en conservant sa gestion interne. Durant cette année 2013, le groupe a réfléchi au visuel et à comment le rendre plus attrayant. L'A.s.b.l. a, en outre, fait appel à un expert externe afin d'avoir quelques conseils pour atteindre ses objectifs.

### 5.5.2.2 Groupe de travail « Rapport annuel »

Une répartition de la rédaction du rapport annuel a été envisagée au sein du groupe de travail. Cette rédaction se base sur la nouvelle mouture du rapport annuel utilisée depuis les deux dernières années. Dans un deuxième temps, un groupe « relecture » analyse la mise en forme ainsi que la cohérence du document.

### 5.5.2.3 Groupe de travail « Description de fonction »

Le groupe a débuté fin de l'année 2012. L'objectif de celui-ci était d'une part, d'établir la description de fonction des intervenants psychosociaux et d'autre part, d'implémenter un système d'évaluation au sein de l'Agence. Il est à noter qu'une description de fonction a été réalisée pour tout le personnel de l'A.s.b.l. Ce travail a été réalisé en collaboration avec le Centre pour la Formation et l'Intervention Psychosociologiques.

Toutes les descriptions de fonction ont été présentées à l'ensemble de l'équipe. Celles-ci constitueront la base pour les entretiens d'évaluation formative des membres de l'équipe qui se dérouleront en 2014. Ces entretiens d'évaluations permettront de contribuer au développement des professionnels et ainsi de renforcer l'efficacité de l'organisation.

### **5.5.3 La catégorie « développement »**

#### **5.5.3.1 Groupe de travail « Base de données »**

Durant l'année 2013, le groupe a continué son travail de révision de la mise en page de la base de données afin qu'elle puisse être utilisée avec le maximum de confort, de facilité, de visibilité et d'efficacité par l'ensemble des membres de l'équipe.

Les intervenants pourront également créer de façon instantanée un photogramme pour chaque situation accompagnée par le service.

#### **5.5.3.2 Groupe de travail « Sensibilisation »**

Le groupe a travaillé sur l'élaboration des critères pour différencier les trois types de séances proposées par Respect Seniors dans le cadre de ses missions : informations, sensibilisations et formations. Cela a permis de définir l'objectif général et les objectifs pédagogiques, le contenu, le nombre maximum de participants et le public cible de chaque type de séance.

De plus, ce groupe a établi un canevas commun de l'analyse de la demande qui permet de prendre en compte chaque élément nécessaire à une bonne organisation des séances.

Le groupe se poursuivra en 2014 pour travailler sur l'évaluation des informations, sensibilisations et formations.

#### **5.5.3.3 Groupe de travail « Interculturalité »**

Le groupe ouvre une réflexion quant à la place des aînés au sein d'une population migrante ainsi que leur place comme primo-arrivants.

En effet, les différences culturelles peuvent avoir une influence sur le mode de vie de ces personnes âgées. Ce groupe reste d'actualité et prolongera ses réflexions durant l'année 2014.

#### **5.5.3.4 Groupe de travail « Méthodologie »**

Au cours de l'année 2013, le groupe a continué la réflexion entamée en 2012 autour de la méthodologie. Pour rappel, en 2012, le groupe avait travaillé d'une part, sur les missions et les valeurs de Respect Seniors et d'autre part, sur la définition de la maltraitance et de ses principales formes. Cette partie a donné lieu à une présentation avalisée par le Conseil d'Administration.

En 2013, la réflexion s'est étendue aux pratiques psychosociales et moyens mis en œuvre par Respect Seniors dans le cadre de ses missions. Le groupe a également travaillé sur l'adaptation d'un nouvel outil de réflexion pour

l'accompagnement d'une situation de maltraitance : « En mains - Respect Seniors » basé sur l'outil « En Mains<sup>18</sup> ».

L'outil « En mains - Respect Seniors » a pour but de soutenir l'intervenant psychosocial dans sa réflexion qui mène à une prise de décisions au cours du processus d'intervention. Il donne à l'intervenant un cadre méthodologique précis basé sur les valeurs et principes d'action de Respect Seniors en tenant compte des aspects psychologiques, sociaux, médicaux et juridiques, évitant des interprétations trop personnelles.

Ce guide cible les valeurs en jeu, énumère diverses pratiques psychosociales et nomme clairement les enjeux récurrents psychosociaux et éthiques soulevés par la pratique dans des situations de maltraitance envers les aînés. Il reconnaît l'importance d'une analyse systémique de la problématique où tous les éléments peuvent être pris en considération, notamment ceux d'ordre médical et juridique. Il accorde une place centrale au point de vue de l'aîné et ce, même dans les situations de grande vulnérabilité ou potentiellement à risque.

Son élaboration s'est faite sur base des réflexions des agents de Respect Seniors, de commentaires de comités d'accompagnement et d'une étroite et enrichissante collaboration avec Madame Marie Beaulieu, titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les aînés, à l'Université de Sherbrooke.

#### 5.5.3.5 Groupe de travail « Quiz »

Ce groupe a pour but de retravailler le Quiz<sup>19</sup>, réalisé par la Chaire de recherche de l'Université de Sherbrooke, sur la maltraitance envers les aînés et ce pour qu'il soit utilisable en Belgique.

L'utilisation de ce Quiz, destiné au grand public, s'inscrit dans la mission d'information et de sensibilisation de Respect Seniors. Il s'agit d'un outil clair, concis et commun ayant pour objectif de conscientiser au phénomène de la maltraitance des aînés.

En 2013, le groupe a finalisé le questionnaire. Ce dernier comprend dix-huit questions qui permettent de distinguer la réalité des mythes qui entourent la maltraitance envers les aînés. Chaque question est associée à une thématique et sera complétée par quelques pages d'explications. Le groupe se poursuivra en 2014 pour travailler à la rédaction de ces dernières.

---

<sup>18</sup> « Enjeux éthique, Maltraitance, Aînés, Intervention, Scénarios » créé par l'Université de Sherbrooke

<sup>19</sup> « La Maltraitance envers les aînés. Changer le regard ». 2012. M. Beaulieu et J. Bergeron. Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées, Université de Sherbrooke.

### 5.5.3.6 Groupe de travail « Fondation Roi Baudouin »

La Fondation Roi Baudouin a lancé un appel à projets sur la question de la stimulation du dialogue intergénérationnel s'intitulant : « *Penser plus tôt à plus tard* », *dialogue intergénérationnel autour du « second projet de vie »*.

Respect Seniors a répondu à ce dernier, souhaitant intégrer cette culture de la communication et du dialogue notamment au détour de ses actions de sensibilisation.

Le groupe de travail s'est axée sur la réflexion et l'ébauche d'un outil dynamique intergénérationnel sous forme de quiz ou de jeu, permettant de susciter la réflexion et le dialogue autour de la préparation du second projet de vie « *Penser plus tôt à plus tard* ».

De nombreuses réunions ont déjà eu lieu afin de définir la forme et le contenu que pourrait prendre cet outil.

Des partenaires, comme les C.L.P.S. (Centre Local de Promotion de la Santé) des Provinces du Brabant wallon et de Namur, ont accepté de nous soutenir dans la réflexion et la méthode de construction d'un tel outil.

Parallèlement à ce soutien, la Fondation Roi Baudouin, elle-même, organise régulièrement des séminaires et groupes de travail sur le sujet, permettant aux différentes organisations dont les projets ont été retenus, de se réunir autour de thèmes plus spécifiques.

### 5.5.3.7 Groupe de travail « Ligne d'écoute »

Le but du groupe était de réaliser un article sur le dispositif de lutte contre la maltraitance des aînés en Région wallonne, à savoir la ligne téléphonique Respect Seniors. Afin de définir le contenu de cet article, plusieurs réunions ont eu lieu.

Le groupe poursuivait deux objectifs. D'une part, il souhaitait présenter l'article lors des **XVI<sup>ème</sup> journées d'automne organisées par la Société Belge de Gériatrie et de Gériatrie**. Par ailleurs, l'article est paru dans « *Gériatrie et Psychologie Neuropsychiatrie du Vieillessement* ». D'autre part, il voulait proposer une présentation (sous forme de poster ou de communication libre) lors du **10<sup>ème</sup> Congrès International Francophone de Gériatrie et Gériatrie** qui aura lieu en mai 2014. Dans ce cadre, une partie du groupe a rencontré le centre d'appel HABEO en France et la ligne Aide Abus Aînés à Montréal afin de créer une présentation commune. Cette dernière propose de comparer, à travers l'expérience de ces trois pays (Belgique, France, Canada-Québec), le développement d'un service d'intervention téléphonique pour lutter contre la maltraitance comme un moyen novateur de répondre aux besoins des aînés.



## **6 OUTILS DE VISIBILITÉ EXTERNE (Outils médiatiques)**

Ces différents outils permettent de présenter le service, d'échanger avec le public et de diffuser de l'information.

### **6.1 Participations à des salons et tenues de stands**

L'équipe de Respect Seniors a participé à différents salons et a tenu des stands, poursuivant de cette façon la sensibilisation d'un public différent et plus large à la problématique : la journée organisée par le P.C.S. de Florennes, le salon des seniors à Hotton, le salon des aînés à La Hulpe, le salon 1001 familles à Marche-en-Famenne, la fête des solidarités à Namur, la 19<sup>ème</sup> journée de gérontologie organisée par l'A.C.N. (Association belge des praticiens de l'art infirmier) à Ottignies, le salon Charleroi-Hainaut Seniors à Marchienne-au-Pont et les deux journées d'étude organisées par l'A.s.b.l. Reliance : « *Parler de l'approche palliative de la démence...* » à Saint-Vaast.

### **6.2 Outils de communication**

Actuellement les outils sont : bics, affiches, folders, brochures, loupes, sacs, post-it et blocs notes. Ceux-ci sont principalement diffusés lors des prestations extérieures : séances d'information, de sensibilisation, formations, participations aux colloques, aux divers salons, etc.

En plus des demandes effectuées via le site Internet (cf.4.5), des sollicitations parviennent également à l'Agence par courrier électronique ou postal ainsi que via les permanences téléphoniques.

### **6.3 Articles de presse et parutions diverses**

Des articles faisant référence à Respect Seniors sont parus dans la presse. De plus, différentes publicités reprenant l'affiche de Respect Seniors ont été diffusées dans plusieurs magazines.

Une copie de ces parutions est disponible à l'Agence.

## **7 CONCLUSION GÉNÉRALE ET PERSPECTIVES 2014**

Comme chaque année, le temps de la rédaction du rapport annuel permet à Respect Seniors de dresser le bilan de l'année écoulée. Mais 2013 est aussi la cinquième année de fonctionnement de l'Agence.

Durant ces cinq années, la maltraitance rencontrée dans les situations a-t-elle évoluée ?

Le profil des aînés victimes de maltraitements s'est-il modifié ?

Même si d'années en années le volume d'appels varie nous pouvons établir que le profil de l'aîné, les situations rencontrées, les « auteurs désignés »,... restent en valeur relative très similaire au cours des ans.

Comme précisé dans la partie « Contexte », l'OMS met en évidence que la maltraitance est un phénomène encore tabou et qu'elle estime que 4 à 6% de la population mondiale de 60 ans et plus a connu l'une ou l'autre forme de maltraitance à domicile.

Consciente que nos chiffres ne reflètent que la partie « émergée de l'iceberg », l'association Respect Seniors a reçu durant ces 5 années de fonctionnement, 13 082 contacts identifiables dont 9 052 relatifs à des situations de maltraitements, soit 4 283 dossiers accompagnés.

En règle générale nous constatons que :

- l'aîné « présumé victime » est de sexe féminin dans 71% des situations (\*),
- âgé de 80 à 90 ans pour 37% (\*) des contacts,
- les maltraitements les plus souvent évoqués sont d'ordre psychologique (29% (\*)) et financière (23% (\*)),
- « l'auteur désigné » est dans 35% (\*) des cas un enfant de l'aîné,
- cette maltraitance se réalise principalement au domicile (71% (\*)) de la personne âgée.

Il est à remarquer aussi que 25% (\*) des premiers appelants sont les aînés eux-mêmes.

En ce qui concerne 2013, il s'agit principalement d'une année de consolidation de toute une série de projets entrepris depuis 2012 voire 2011.

(\*) En moyenne sur les 5 années considérées

Citons principalement les réflexions autour de notre méthodologie, des outils psychosociaux pour l'accompagnement des situations (les regards croisés, le photogramme, l'outil En Mains Respect Seniors, ...). Mais aussi une réflexion sur nos méthodes d'informations, sensibilisations et de formations. Et ceci dans un souci permanent d'adaptation de nos pratiques aux réalités du terrain, mais aussi en vue de rendre « un service aux usagers » le plus pertinent possible en regard des valeurs prônées par notre association : Respect, Pluralisme, Intégrité et Impartialité.

Durant cette année, Respect Seniors a entamé le développement de deux outils de sensibilisation, l'un dans le cadre de la campagne de la Fondation Roi Baudouin - Penser plus tôt à plus tard - et l'autre en collaboration avec l'université de Sherbrooke au Québec.

Respect Seniors ne peut négliger la participation importante de son personnel dans l'ensemble des activités menées durant cet exercice 2013. En continuité avec les actions entreprises en 2012, une réflexion sur le fonctionnement de l'équipe a débuté en 2013 et sera poursuivie l'année prochaine.

Des profils de fonctions ont été réalisés, le processus d'évaluation formative a été finalisé et les premières évaluations auront lieu dans le courant du premier trimestre 2014.

#### **Perspectives générales pour 2014**

D'années en années, l'association se dote d'outils de gestion des ressources humaines, psychosociaux, de préventions,... et alimente ainsi une réflexion quasi continue et soutenue de son fonctionnement, en vue d'améliorer celui-ci en qualité et en efficacité.

2014, ne sera pas en reste puisque une nouvelle base de données et un « lifting » du site Internet seront des éléments notables de cette année.

Dès lors, vu l'augmentation de la notoriété de l'Agence et vu l'importance de la prévalence de la maltraitance des personnes âgées dans une population vieillissante, il est indispensable que la Région wallonne continue à soutenir le développement de Respect Seniors. Durant l'année 2013, l'Agence a apprécié la confiance, le partenariat et le soutien de la Région wallonne.