



1 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.

1.1 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	
Contenu Identifiable	Fiche « maltraitance »	1773	58,34%	2922	855	
	Fiche de liaison	Demandes infos/docs	688	22,64%	2251	620
		Autres	475	15,63%		
Contenu non identifiable		103	3,39%	103	/	
Total		3039	100,00%	5276	1475	

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.

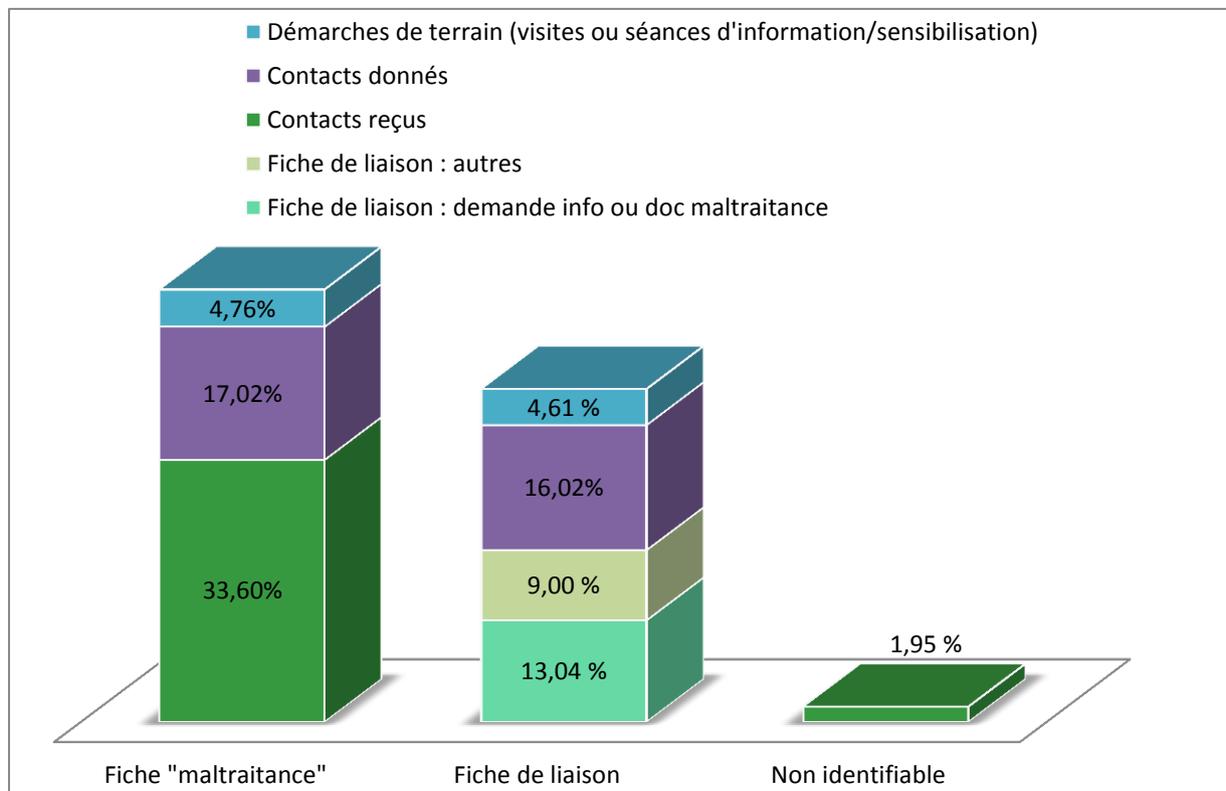
Enfin, 475 demandes d'aide ou de renseignements n'étaient pas en lien avec les objectifs de l'A.s.b.l. L'équipe y répond dans la mesure du possible et oriente vers des services plus adéquats, si cela est nécessaire.

- **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.



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

1.2.1 Profil des premiers appelants

1.2.1.1 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.



1.2.1.2 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.

1.2.2 Profil des aînés décrits comme « victimes »

1.2.2.1 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.).

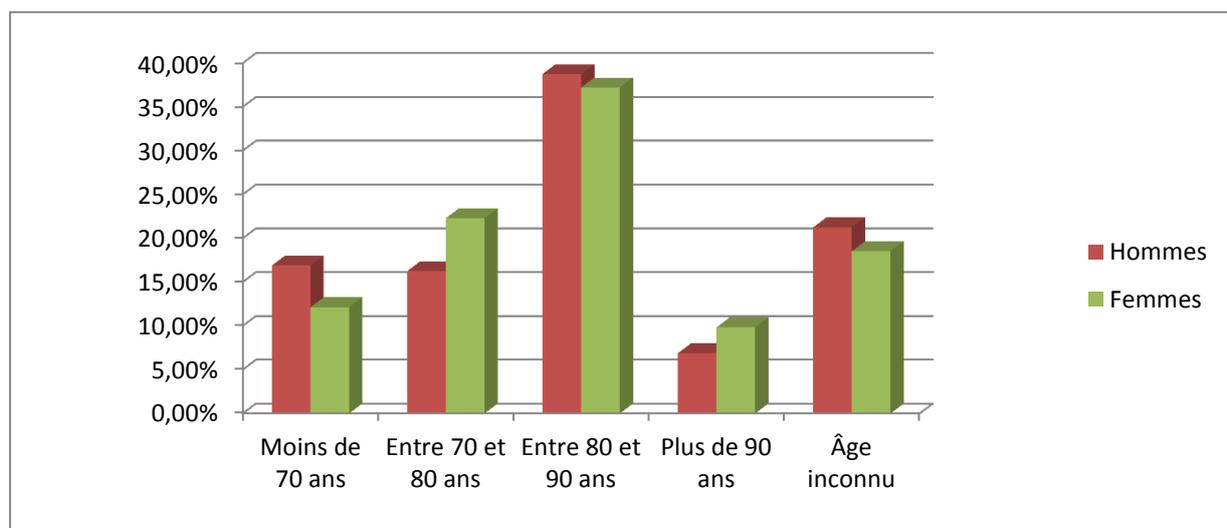
1.2.2.2 Âge

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 ¹	
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)



¹ N1= 770 = 855 (N) – 70 (groupes de personnes) – 15 (inconnus)

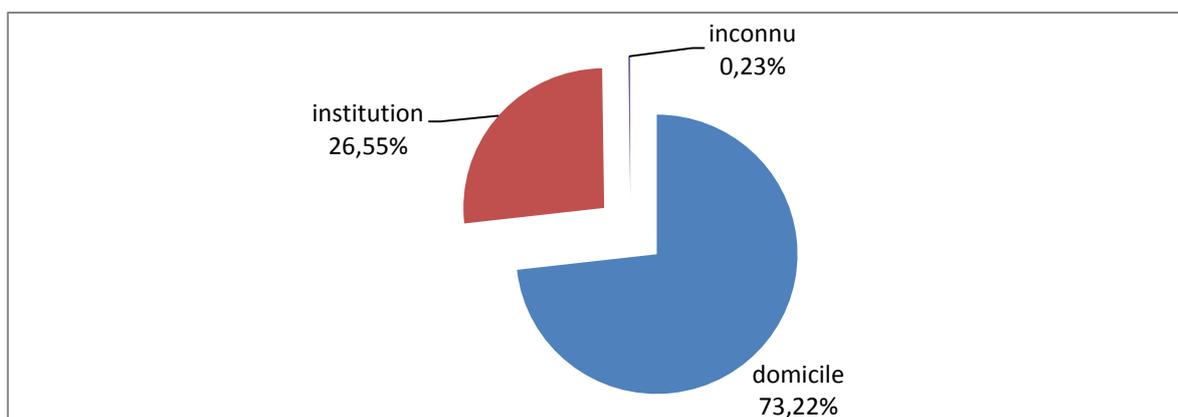


1.2.2.3 Lieu de résidence

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.



1.2.2.4 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.

1.2.2.5 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.

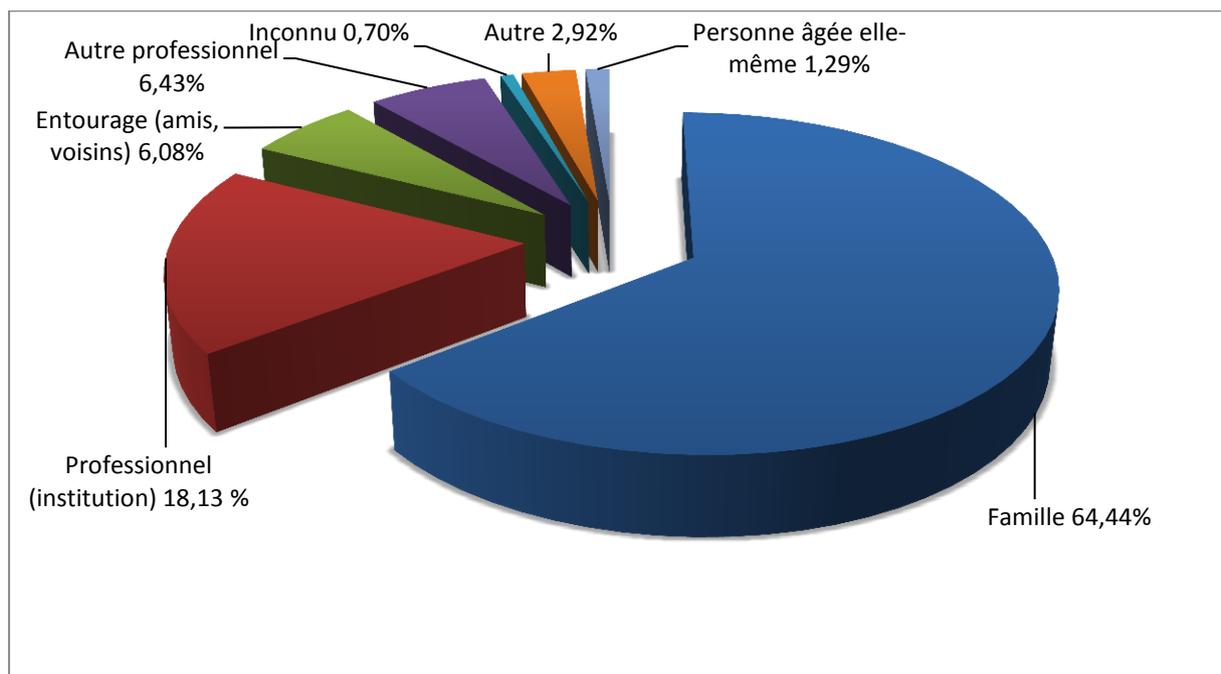


1.2.3 « Auteur désigné »

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* »².

1.2.4 Forme principale de maltraitance évoquée lors des appels

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

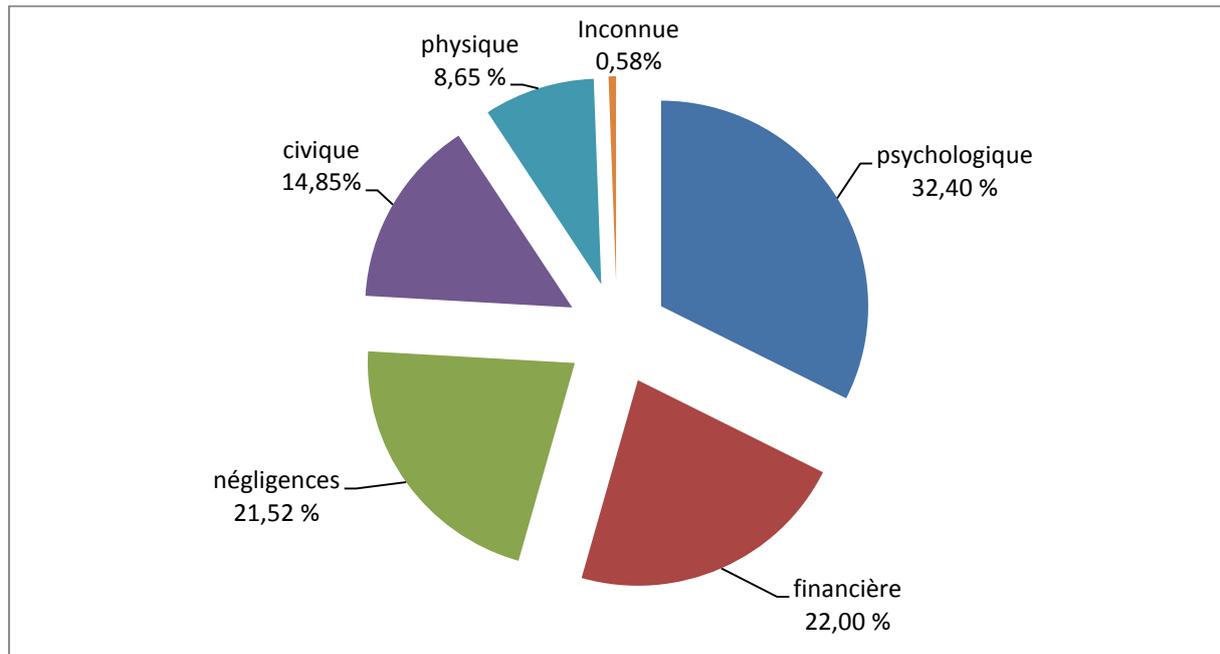
	N = 855 fiches	
Psychologique	277	32,40%
Financière	188	22,00%
Négligences	184	21,52%
Civique	127	14,85%
Physique	74	8,65%
Inconnue	5	0,58%

² 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



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.

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



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

Les maltraitements physiques, souvent relayés par les médias, constituent 8,65% des situations évoqués 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 maltraitements. 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 maltraitements 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.



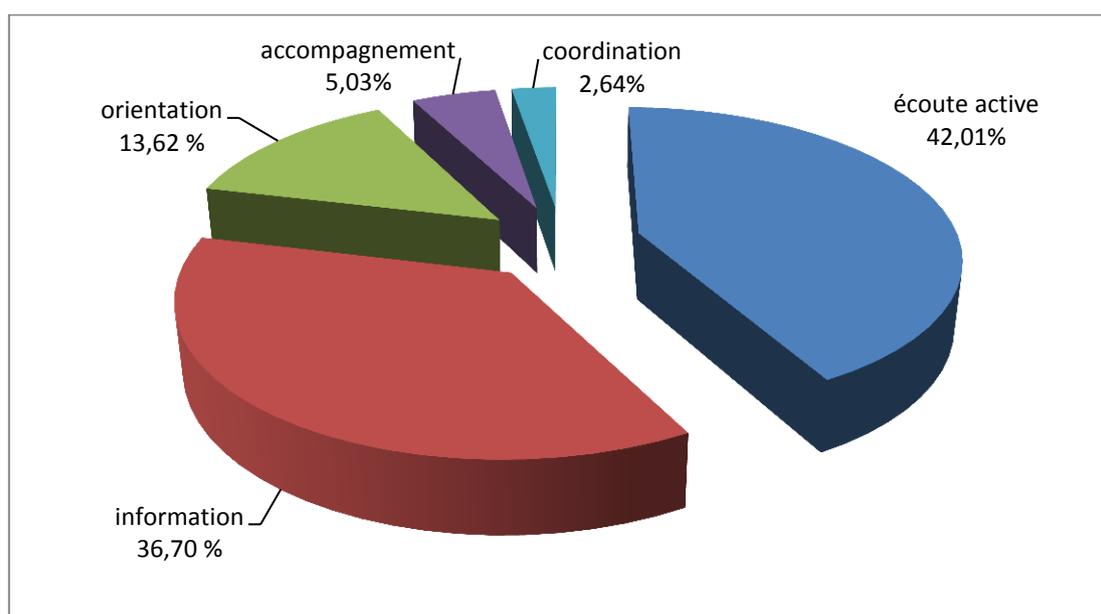
1.2.5 Actions psychosociales réalisées

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%



1.3 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 maltraitements 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)

Public 2013	Nombre de séances réalisées	Nombre de participants
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
TOTAL	177	4518



1.4 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 forces 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).



1.5 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
Total	17 669	25 571	243 940

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* ³» (390 fois), et celle « *Pour mieux protéger nos aînés* ⁴» (336 fois).

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

³ 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.

⁴ 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.