

Rapport annuel 2020



Editeur responsable : Dr. Nicolas Berg - Square Arthur Masson 1 Bte 2 - 5000 Namur

RESPECT  **SENIORS**

Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés



Respect Seniors 2020

Sommaire :

- Quiz : La maltraitance en 10 questions.P1
- Maltraitance, de quoi parle-t-on ?P3
- Nos valeursP9
- Qui sommes-nous ?P11
- Que proposons-nous ?P12
- Suspicion de maltraitance, que faire ?.....P18
- Des activités pour en savoir plus sur la maltraitanceP19
- Nos réussitesP21
- Focus local, le saviez-vous ?P30
- Quiz : réponsesP39



Glossaire

ADMR : Aide à Domicile en Milieu Rural

AFACE : Aide aux personnes vivant en institution ou à domicile ; Formation du personnel et des professionnels de la santé ; Assistance pour une meilleure prise en charge des personnes fragilisées ; Conseil auprès des acteurs du secteur ; Étude et échange d'information

ASBL : Association sans but lucratif

ASD : Aides et Soins à Domicile

AViQ : Agence pour une Vie de Qualité

CAPAM : Centre d'Aide aux Personnes Âgées Maltraitées

CCCA : Conseil Consultatif Communal des Aînés

CHU : Centre Hospitalier Universitaire

CLPS : Centre Local de Promotion de la Santé

CPAS : Centre Public d'Action Sociale

CRéSaM : Centre de Référence en Santé Mentale

CRL : Comité Ressource Local

CSD : Centrale de Services à Domicile

CWASS : Code Wallon de l'Action Sociale et de la Santé

CWEHF : Conseil Wallon de l'Égalité Entre Hommes et Femmes

HABEO : Handicap, Âge, Bienveillance, Écoute, Orientation

ISFA : Information-Sensibilisation-Formation-Action menée

IWEPS : Institut Wallon de l'Évaluation, de la Prospective et de la Statistique

MR : Maison de Repos

MRS : Maison de Repos et de Soins

OMS : Organisation Mondiale de la Santé

ONE : Office de la Naissance et de l'Enfance

PCS : Plan de Cohésion Sociale

SAPV : Service d'Assistance Policière aux Victimes

SBGG : Société Belge de Gériatrie et de Gérontologie

Senoah : Seniors Observatoire Accompagnement Habitats

SLAP : Service Laïque d'Aide aux Personnes

SPAD : Soins Psychiatriques pour personnes séjournant À Domicile

ULiège : Université de Liège

UVCW : Union des Villes et Communes de Wallonie

QUIZ

La maltraitance en 10 questions

Vrai Faux

1. Il existe une définition universelle de la maltraitance des aînés.



2. Les hommes âgés tout comme les femmes sont à risque de subir de la maltraitance.



3. La perception qu'un individu a de la maltraitance est influencée par son parcours de vie.



4. La maladie d'Alzheimer peut constituer un facteur de vulnérabilité à la maltraitance chez les aînés qui en sont atteints.



5. La maltraitance physique est la forme de maltraitance la plus fréquente envers les aînés.



6. Les statistiques tenues par Respect Seniors recensent toutes les situations de maltraitance à l'encontre des aînés commises en Région wallonne.



7. La maltraitance au sein d'un couple âgé s'inscrit toujours dans une problématique de violence conjugale déjà présente depuis plusieurs années.



8. Respect Seniors n'a pas pour mission de poursuivre les personnes ayant un comportement maltraitant.



9. Quand une personne âgée se fait arracher son sac en rue, c'est de la maltraitance.



10. Toute personne qui se pose des questions sur la maltraitance des aînés peut contacter Respect Seniors.



Réponses en page 39

Maltraitance, de quoi parle-t-on ?

Tutoiement ou vouvoiement imposé

Chantage, intimidation

Absence de considération

Humiliation, interdiction, abus d'autorité

Langage irrespectueux ou dévalorisant

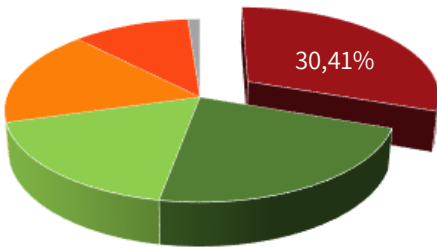


Maltraitance psychologique

"Depuis le début de la crise sanitaire, mes enfants m'infantilisent et prennent des décisions sans me consulter. Et si je m'oppose, ils me crient dessus et menacent de ne plus venir."



En échangeant avec l'aîné, nous proposons un temps d'accueil pour le ressenti, dans le respect du rythme de la personne. L'idée étant de réfléchir ensemble, de prendre du recul, de reconnaître la difficulté à se positionner en tenant compte des enjeux affectifs et de l'ambivalence qui en découle. Il est important de faire preuve d'impartialité et de respecter le choix de la personne.



Sur base des appels reçus durant l'année 2020

● Psychologique ● Civique ● Négligence ● Financière ● Physique



Maltraitance civique

"Suite à une chute, ma fille m'a fait hospitaliser. Elle souhaite que j'aille vivre en maison de repos. Je voudrais rentrer chez moi, mais elle a fait changer les serrures et je n'ai plus les clefs de mon appartement."

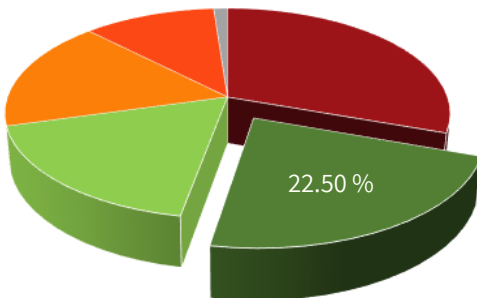


Après avoir instauré un espace de confiance et de dialogue, nous prenons le temps d'analyser les enjeux et d'informer la personne de ses droits en tant qu'adulte. Il est important d'interroger les besoins de l'ainé, ses souhaits, ses craintes. Ensuite, si l'ainé le désire, nous pouvons aller plus loin et éventuellement proposer une conciliation qui aborderait par exemple les questions suivantes : quels sont les besoins, les craintes de l'ainé, de ses enfants ? Comment préserver le droit au risque de l'ainé ? Comment chacun peut-il (re)trouver sa place dans la dynamique familiale ? Il s'agit ici de faire entendre la voix de l'ainé et remettre celui-ci au centre des décisions qui le concernent. Les situations familiales étant complexes, chacun peut se retrouver en position de victime ou d'auteur de maltraitance. Respect Seniors est là pour tous !

Non respect des choix et droits de l'ainé

Contôle du courrier

Utilisation frauduleuse de la signature



Sur base des appels reçus durant l'année 2020

● Psychologique ● Civique ● Financière ● Négligence ● Physique

Un aîné est avant tout un adulte qui peut décider par lui même

Choix d'où il veut s'asseoir

Choix de ce qu'il veut manger

Choix de décider de
vendre sa maison

Choix du lieu de vie

Choix du médecin

Choix de sortir

Choix de l'heure du
coucher

Choix de qui gère son argent

Choix de qui il veut voir

Choix des vêtements

Choix d'aller chez le coiffeur

Choix de l'heure du
lever

Maltraitance financière

"Depuis que ma voisine va faire mes courses, j'ai de plus grosses dépenses. Elle me dit que c'est à cause du virus. Je pense qu'elle fait ses courses sur mon compte, mais je n'ose pas lui demander".

Vol

Héritage anticipé

Achat et/ou vente forcés

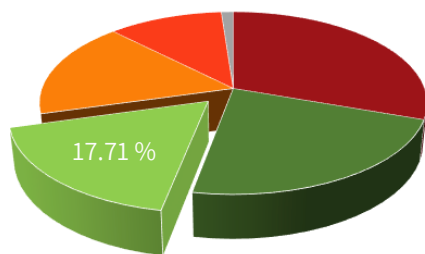
Appropriation, détournement de biens



Instaurer un espace de confiance est primordial pour permettre à la personne d'analyser les enjeux de sa situation, pour identifier ses besoins, ses craintes et ses souhaits.

En respectant le rythme de l'aîné, nous proposons d'échanger autour des alternatives possibles et de donner de l'information sur les droits, les obligations de chacun. En effet, il peut être difficile de se positionner par peur de perdre ou d'entacher la relation.

Il est important de vérifier la pertinence du maintien des décisions prises et ne pas se limiter à une vision où il y aurait "un méchant bourreau" et "une gentille victime".



Sur base des appels reçus durant l'année 2020

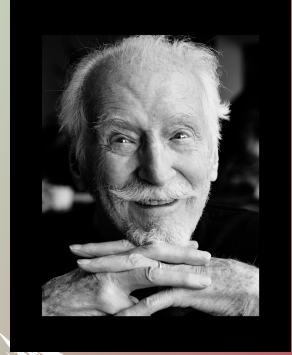
● Psychologique ● Civique ● Financière ● Négligence ● Physique

Attendre trop longtemps pour soulager la douleur

Ne pas donner les médicaments nécessaires

Privation de soins, d'hygiène, de nourriture

Manque de stimuli : marche, nourriture...

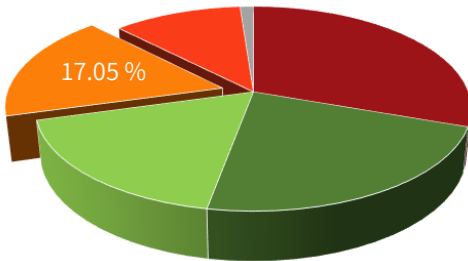


Maltraitance par négligence

"Papa me sollicite sans arrêt, il a besoin d'aide pour tout... Hier, excédé, je suis reparti sans vérifier s'il avait accès à son repas et je m'en veux. À qui en parler ?"



Le contexte dans lequel on se situe, le cadre dans lequel on évolue peuvent être contraignants et nous rendre vulnérables. Malgré nous, le risque d'adopter un comportement qui nous dépasse, qui pourrait être perçu comme inadéquat, existe. En toute impartialité, nous sommes là pour prendre le temps d'écouter un professionnel, ou un proche qui s'interrogerait sur des manquements ou des passages à l'acte qui pourraient être assimilés à de la maltraitance.



Sur base des appels reçus durant l'année 2020

● Psychologique ● Civique ● Financière ● Négligence ● Physique

Maltraitance physique

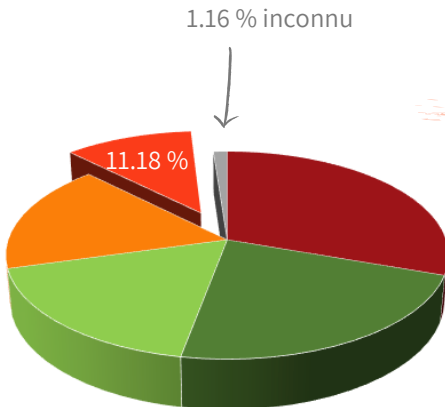
"Ma maman est contentionnée depuis 18 mois, cette mesure n'a jamais été revue. Le médecin ne me répond pas, que faire ?"



La première chose à faire c'est de faire part à l'aînée de votre inquiétude, ainsi, elle saura qu'elle n'est pas seule. Afin de préserver la relation de confiance, rassurez l'aînée que rien ne sera fait sans son accord, que c'est elle qui décide. L'essentiel est ici de maintenir le lien et de passer le relais vers Respect Seniors. Ceci en transmettant nos coordonnées ou en appelant éventuellement avec la personne.



Il est important de laisser la possibilité à l'aînée de se positionner par rapport à ce qu'elle vit. Comment perçoit-elle la situation ? Quelles sont ses croyances et ses craintes éventuelles ? Quelle est son histoire de vie ? Que souhaite-t-elle ? etc.



Sur base des appels reçus durant l'année 2020

Chute provoquée, bousculade

Coupure, brûlure, pincement, gifle

Nourrir de force ou trop rapidement

Soin brusque

Abus sexuel

● Psychologique ● Civique ● Financière ● Négligence ● Physique

Nos valeurs

PLURALISME



Les intervenants de Respect Seniors accompagnent de la même manière chaque personne contactant le service.

L'aîné reste un adulte tout au long de son parcours de vie.

Respect Seniors reconnaît que chaque individu a son histoire de vie, sa personnalité, son milieu familial qui lui sont propres.

RESPECT



Respect Seniors travaille
dans le non-jugement,
sans prendre parti.

IMPARTIALITÉ

Les intervenants de
Respect Seniors
reconnaissent
le vécu de "l'auteur
désigné" autant que
celui de "la
victime".

Respect Seniors respecte
rigoureusement ses
missions et sa
méthodologie.

INTEGRITÉ

Qui sommes-nous ?

Respect Seniors

Agence wallonne de lutte contre la
maltraitance des aînés

En 2009, l'ASBL Respect Seniors a été reconnue par le Gouvernement wallon pour devenir l'Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés. Elle s'appuie sur l'expertise et le travail des associations qui l'ont précédées.

En 2011, un décret relatif à la maltraitance des aînés est intégré dans le Code Wallon de l'Action Sociale et de la Santé. Il définit quatre missions pour l'ASBL Respect Seniors qui seront développées tout au long du rapport.

✓ Service d'accompagnement psychosocial

✓ Possibilité d'anonymat

✓ Secret professionnel

✓ Gratuit

✗ Respect Seniors n'est pas un service d'urgence

✗ Respect Seniors n'est pas là pour constater ou acter les faits

Respect Seniors, c'est juste pour les seniors ?

Nous sommes disponibles pour toute personne qui se pose des questions sur une situation où il pourrait être question de maltraitance envers un aîné. Que vous soyez aîné, étudiant, professionnel, membre de l'entourage familial, victime ou auteur... nous sommes là pour en parler avec vous et vous accompagner. Il arrive parfois que des proches et des professionnels soient épuisés et/ou en questionnement.

L'ASBL Respect Seniors est composée de six antennes réparties sur [l'ensemble de la Région wallonne](#).

Nos antennes sont joignables via une permanence téléphonique au numéro gratuit 0800/30 330 du lundi au vendredi de 9h à 17h.

Pour Bruxelles francophone, vous pouvez contacter:

"Écoute Seniors" 02/223 13 43

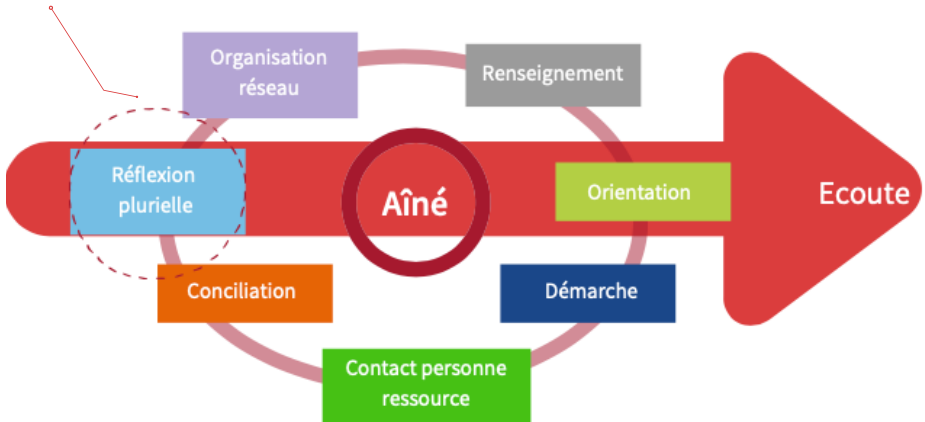
Flandre 1712

Bruxelles néerlandophone 02/511 91 20.

Que proposons-nous?

Un accompagnement qui pourrait vous convenir !

Spécifique aux professionnels



Toute personne qui se sent concernée par une situation de maltraitance peut nous contacter, qu'elle soit témoin, victime ou auteur.

L'agence est répartie en antennes provinciales dans un souci de proximité et pour une meilleure connaissance du réseau local. Une approche de proximité est assurée et se fait en langue française. L'équipe psychosociale peut se déplacer à l'hôpital, au lieu de vie de la personne (maison de repos, domicile particulier, etc.) ou encore au sein d'un service qui regroupe des professionnels.

Nos interventions sont gratuites et la porte d'entrée à privilégier pour nous contacter est le **0800/30 330**.

Des professionnels de l'écoute vous accompagnent au travers de différentes pratiques psychosociales.

Ecoute

Cette écoute est présente tout au long du processus d'accompagnement et peut, en soi, constituer une réponse suffisante pour l'appelant. Les échanges peuvent permettre de prendre du recul par rapport à la situation vécue.

L'enjeu est de créer un espace propre à notre interlocuteur, dans lequel son vécu est entendu et reconnu, ce qui contribue à créer un espace de confiance et favorise l'expression du ressenti.

Renseignement

Parfois, il sera utile de renseigner la personne et de lui donner des informations concernant :

Le fonctionnement de l'Agence

Les possibilités d'accompagnement et ses limites, le cadre de travail (valeurs, philosophie d'action et principes de base).

Les droits de chacun

Les droits sur les choix de vie, droits civiques, droits du patient, etc.

Les différents services existants

Aides à domicile, CPAS, services juridiques, service d'audit et de contrôle de l' AViQ, etc.

Etc.

Orientation

Nous pouvons aussi guider et orienter vers un service et/ou une personne en fonction de l'évolution des besoins. Le but étant toujours d'aborder la situation de maltraitance dans sa globalité.

L'orientation vers un autre service peut se faire en parallèle avec l'accompagnement de Respect Seniors.

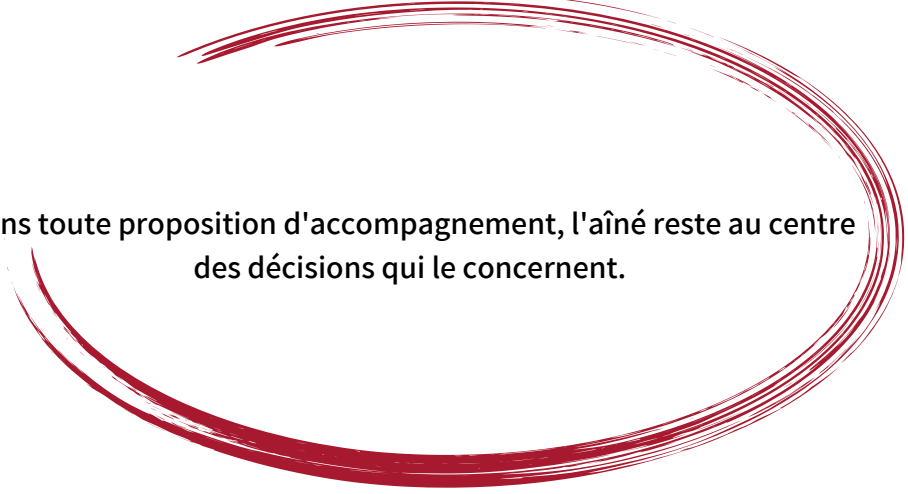
Contact personne ressource

Dans l'objectif de mobiliser et d'échanger les informations pertinentes concernant la situation de l'aîné, une autre possibilité sera de contacter une/des personne(s) ressource(s) concernée(s) par la situation de maltraitance (entourage, famille, professionnel, amis) et ce toujours avec l'accord de l'aîné.

Démarche

Nous pouvons aussi soutenir l'aîné de façon plus concrète dans certaines démarches (ex. aide pour un dépôt d'une plainte, aide dans la rédaction d'une lettre, aide dans la prise de contact avec un service). L'intervenant psychosocial encourage toujours la personne à effectuer elle-même les démarches. Néanmoins, il peut s'avérer utile, dans certaines situations, d'accompagner l'aîné lorsqu'il a des difficultés pour effectuer ces démarches.

Nous proposons aussi des conciliations qui visent à proposer un temps, un lieu de communication et/ou à mettre en relation des personnes dont les opinions ou les intérêts s'opposent, afin de faire "entendre" la parole de l'aîné (ex. problème de communication entre les acteurs, conflits familiaux, épuisement de l'aidant, etc.).



Dans toute proposition d'accompagnement, l'aîné reste au centre des décisions qui le concernent.

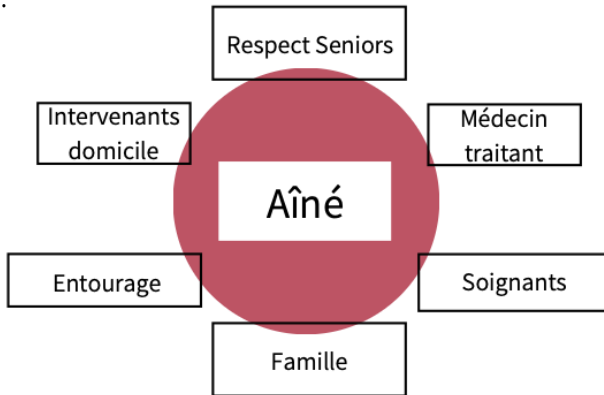
En quelques chiffres, Respect Seniors en 2020 c'est :

- ⇒ **4188** appels reçus dont 2145 relatifs à des situations de maltraitance
- ⇒ **27,55 %** d'aînés appelants
- ⇒ **31,59 %** d'enfants auteurs
- ⇒ **2680** personnes sensibilisées

Une pratique qui inclut l'aîné

Lorsque Respect Seniors accompagne l'aîné, il est parfois utile de réunir ponctuellement la famille, le médecin traitant, le(s) soignant(s), etc. Ceci, afin de s'accorder sur les actions à entreprendre par rapport à la situation.

C'est ce que nous appelons l'organisation réseau qui peut être représentée par ce schéma :



- Légitimer les demandes
- Entendre les inquiétudes du réseau
- Cheminer ensemble en tenant compte des intérêts et des risques de chacun
- Identifier les enjeux pour chacun dans la situation (choix de santé, choix du lieu de vie, choix spirituels et philosophiques, choix dans les relations intimes, etc.).
- S'entendre sur les rôles de chaque intervenant vers une action commune

Finalités

Clarifier les droits et devoirs de l'aîné

- ↳ Droit au risque de chute
- ↳ Droit au choix du lieu de Vie
- ↳ Etc.

Une pratique qui accompagne les professionnels

Les réflexions plurielles peuvent être proposées aux professionnels d'un même service, souhaitant réfléchir à une situation jugée préoccupante et qui concerne un senior.

Nous mettons notre temps et expérience à votre service pour prendre du recul et envisager ensemble de nouvelles pistes de réflexion.

Nous offrons par cette pratique un soutien aux professionnels sans entrer en contact avec l'aîné.



- Être attentif aux différents éléments du contexte qui déterminent la situation
- Accompagner les professionnels en fonction de leur cadre de référence
- Soutenir les professionnels dans leurs réflexions quant aux valeurs / croyances en jeu dans la situation
- Envisager différentes lectures de la situation
- Mettre en évidence les enjeux relationnels
- Questionner et clarifier la position de l'institution

Finalité

Aider à donner du sens à la pratique du professionnel dans son positionnement par rapport à son public

En conclusion

Remettre l'aîné au centre

Prévenir la maltraitance

- Prendre le temps de réfléchir à la situation
- Soutenir l'aîné / les professionnels
- Envisager d'autres lectures
- Ouvrir le dialogue
- Repenser les pratiques
- Favoriser une réflexion éthique autour des pratiques professionnelles



Suspicion de maltraitance, que faire ?



Ne pas juger trop vite, prendre le temps de l'analyse

Partager vos observations et vos inquiétudes avec l'aîné

L'écouter, l'accompagner, respecter SA décision

Prendre en compte les souhaits et les besoins de l'aîné



Réfléchir à la portée de nos actes



Lui parler de Respect Seniors 0800/30 330

S'entourer! Ne pas rester seul

Prendre contact avec un professionnel pour analyser et clarifier la situation

Pour les professionnels, interpellier le réseau



Mission 1 : une assistance au bénéfice des aînés en matière de maltraitance, notamment par la mise sur pied, la gestion et le suivi d'un numéro d'appel téléphonique gratuit 0800/30 330

Des activités pour en savoir plus sur la maltraitance

Tenue de stands lors des colloques, salons, événements particuliers.

Nous sommes présents dans de nombreux événements qui s'adressent à des publics variés pour permettre à chacun de nous connaître, de nous rencontrer et de disposer de nos coordonnées.

Des stands peuvent ainsi être assurés lors de colloques ou autres salons.

À travers le prisme de la maltraitance, nous organisons et participons également à des congrès, des conférences, etc. liés aux enjeux concernant les aînés.

Information, sensibilisation ou formation; pour en savoir un peu plus, sur la maltraitance.



Mais au fond la maltraitance, ça commence où ? Quelle(s) forme(s) peut-elle prendre ? Que faire si j'y suis confronté ? etc.

Toutes ces questions (et bien d'autres) sont abordées par les intervenants de Respect Seniors, lors de sensibilisation ou de formation plus approfondie (avec des réflexions sur les pratiques ou pour des publics spécifiques, etc.).

"Question & moi – des histoires de choix !" Pour penser plus tôt à plus tard et en discuter.



Au sein de l'ASBL Respect Seniors, nous sommes convaincus qu'une anticipation par le biais d'une discussion relative aux choix de vie améliore les relations actuelles et futures des aînés et de leurs proches, permet de s'assurer du respect des souhaits de chacun et évite de devoir décider pour "l'autre", voire de limiter bon nombre de situations de maltraitance.

"Question & moi – des histoires de choix!" est un outil qui suscite un questionnement et permet un dialogue sur les choix des personnes concernant différents domaines de la vie.

Ainsi en petit groupe, il est possible d'aborder et d'anticiper certaines questions pour aller vers davantage de respect des volontés de chacun et éviter



les décisions prises dans l'urgence.

Mission 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 www.respectseniors.be



Une pièce de théâtre qui fait réfléchir; parce que la maltraitance peut prendre de nombreux visages.

Par l'organisation d'un "théâtre action", plusieurs saynètes peuvent être proposées lors d'une représentation. Ces dernières évoquent les difficultés liées à la cohabitation, à l'administration de biens, aux relations entre les professionnels et les aînés et/ou leurs proches, etc.

Après chaque saynète, le public a la possibilité de poser des questions aux personnages, afin de mieux comprendre les motivations de chacun et les mécanismes de la maltraitance.

L'ambivalence des personnages et la nécessité d'établir un dialogue au sein des familles sont alors mises en évidence.

Enfin, après les questions posées aux personnages, le public a l'occasion de prolonger ses réflexions au sujet de la maltraitance avec les intervenants psychosociaux de Respect Seniors.

Mission 3 : l'organisation de formations au bénéfice de professions susceptibles d'être confrontées à des cas de maltraitance

Un ciné-débat; parce que voir et puis en parler peut faire cheminer la réflexion.



Les supports cinématographiques offrent de nombreuses possibilités. Grâce à des extraits de films ou des courts métrages mettant en évidence des aînés, leurs familles ou encore des professionnels; chacun peut se retrouver, s'identifier et s'interroger sur sa place, sa réflexion et son rôle.

Aucun jugement à la clé, juste une possibilité de mettre en scène des réalités aussi variées que la routine du professionnel qui peut conduire à de la maltraitance, l'épuisement de l'aidant confronté aux oublis répétés de son proche ou encore des familles qui pensent bien faire.

Les intervenants de Respect Seniors offrent une animation autour de ces supports permettant de mettre en réflexion et en partage le ressenti de chacun.

Toutes ces activités : pour quel public ?

- Les professionnels
- Les étudiants
- Les aînés
- Les familles
- Et toute personne intéressée !

N'hésitez pas à nous contacter pour définir ensemble le support le plus adéquat pour vous !



Nos réussites

Semaine de la santé mentale

Nos vies sont à ce point rythmées par le contexte sanitaire actuel, que la thématique de la Semaine de la santé mentale ne pouvait y échapper ! L'édition 2020 s'est intéressée aux multiples effets de la COVID-19 sur notre santé mentale et sur les pratiques de soins. Respect Seniors a participé activement à la Semaine de la santé mentale et s'est intéressé aux vécus des aînés, mais aussi des personnes qui les accompagnent dans leur vie, leurs proches ainsi que des soignants des maisons de repos. Respect Seniors a ainsi pu ramener le témoignage des aînés qui vivent en maison de repos et de soins en fonction des groupes de paroles organisés depuis mai 2020 sur l'ensemble de la Région wallonne et mettre en lumière ce qui se joue, s'est joué en termes de santé mentale, voire de souffrance psychique, pour les aînés aux différents temps de la crise.



Lien vers les témoignages: <https://www.youtube.com/watch?v=myvmVLLxRxY>

Lien vers le colloque: <https://www.youtube.com/watch?v=QTnwYy-JNVk&t=31s>

Mission 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.

Colloque/crise sanitaire et droits fondamentaux des aînés



Respect Seniors a voulu proposer des midis réflexifs articulés autour de témoignages vidéo de travailleurs et de personnes de référence issus tant du monde médical, juridique, philosophique que social et interpellant les citoyens afin de penser et mettre en réflexion les enjeux de la crise sanitaire et les droits des aînés. Au cours de ces cinq midis, durant la semaine du 7 au 11 décembre, ce sont plus de 120 citoyens qui ont pu ainsi débattre sur différentes questions telles : Qu'est-ce que la crise actuelle révèle sur l'attention portée à nos aînés ? Qu'est-ce que les aînés nous ont enseigné pendant cette crise ? Qu'est-ce que cette crise sanitaire a fondamentalement changé dans le regard que vous portez sur le monde ? A quoi devons-nous être attentifs pour faire mieux dès à présent ? Quelles ressources, valeurs, pratiques mobiliser ?

Crise sanitaire de la



De mars à décembre, l'association s'est adaptée aux circonstances inédites du confinement, déconfinement et re confinement...

Face à l'augmentation croissante des privations de liberté des aînés, à la diminution drastique de nos séances de prévention, l'ASBL a souhaité s'appuyer sur ces difficultés pour avancer, créer et s'adapter à son nouvel environnement. Il était primordial pour l'Agence et surtout son personnel que cette crise de la COVID-19 soit avant tout un accélérateur de solidarité tout en gardant au centre de nos réflexions les droits fondamentaux des aînés quel que soit leur milieu de vie.

Adaptation de la ligne 0800



Dès le début de la crise sanitaire, l'ASBL Respect Seniors a souhaité apporter son soutien en adaptant sa ligne d'écoute aux professionnels, aux familles et, bien entendu, aux aînés qui éprouvaient le besoin de parler, de partager leurs inquiétudes et/ou de se sentir soutenus sans qu'il y ait pour autant un lien avec un ressenti de maltraitance.

À deux reprises, un plan de communication a été réalisé pour diffuser l'information quant à l'extension de la ligne d'écoute 0800, notamment via les réseaux sociaux. L'augmentation significative des appels est sans doute due à l'élargissement de la ligne 0800.

486 appels ont été reçus en lien avec la crise COVID-19.



Groupe ressource : pensez dès aujourd'hui à l'après confinement



Depuis la crise sanitaire COVID-19, il nous semble essentiel de pouvoir continuer à être présents auprès des aînés et de leur permettre de déposer et d'être entendus dans leur vécu et entre pairs.

Dès le mois d'avril 2020, un groupe de travail d'intervenants a réfléchi à la mise en place de groupes de parole pour les aînés vivant en maison de repos.

Dans ce contexte particulier, Respect Seniors a élargi son champ d'action afin de redonner la parole aux aînés.

Dès le mois de juin, chaque antenne a pris contact avec les directions des Maisons de repos de sa province afin de leur présenter les "groupes ressources" pour les aînés.

Au départ, les objectifs de ces groupes ressources sont de remettre de la temporalité, car beaucoup d'aînés n'ont pas été informés de l'actualité, et de donner la parole à chacun en permettant l'expression des ressentis, des émotions, de ce qui a été facilitant ainsi que les ressources qu'ils ont pu activer et/ou pourront activer par la suite.

Ces rencontres sont un moyen de (re)mobiliser les ressources de chacun et de mutualiser celles-ci.



Le nombre de participants par groupe a été limité à 10 personnes, afin que chacun ait la possibilité de s'exprimer et la durée de la rencontre a été fixée à maximum 2 heures, ce qui a permis d'offrir un moment de discussion confortable.

Durant l'année 2020, 75 groupes ressources ont été organisés dans des MR dont certains en collaboration avec les SPAD.

629 aînés ont pu y participer.

De manière générale, les groupes ressources ont mis en évidence les bienfaits de parler de la période de confinement.



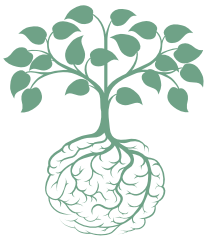


Collaboration Soins Psychiatriques pour Personnes séjournant À Domicile (SPAD) - période COVID-19

Dès le premier confinement, notre équipe a cherché à apporter une aide adaptée au contexte de la crise sanitaire.

Une de nos initiatives a été de proposer d'animer des groupes ressources en MR/MRS à destination des résidents.

Parallèlement et face à la crise COVID-19, L'AViQ (Agende pour une Vie de Qualité) a renforcé ses 16 équipes des SPAD réparties en Région wallonne. Ils ont pour mission de soutenir les membres du personnel et les résidents des MR/MRS. Leurs actions sont variées et peuvent prendre la forme de groupes de parole, de séances d'intervention et d'entretiens individuels.



Afin d'éviter une confusion des rôles de chacun, notre équipe s'est rapidement mise en contact avec les SPAD dans le but d'envisager une collaboration tenant compte des missions spécifiques de nos services respectifs.

Ces échanges ont permis de sensibiliser certaines équipes de SPAD à la maltraitance des aînés et de les outiller afin de mieux détecter ce phénomène. Nos intervenants psychosociaux ont animé conjointement avec certains SPAD des groupes ressources à destination des résidents de MR, souhaitant prendre un temps pour parler du contexte difficile de cette crise.

Mieux informés sur les actions spécifiques de chacun, nous pouvons dès lors, orienter des demandes de suivis thérapeutiques par exemple vers leurs services. De même, les SPAD peuvent nous contacter afin de nous transférer un accompagnement en lien avec les missions de Respect Seniors.

L'antenne du Brabant wallon a collaboré avec l'ASBL Pallium (plateforme de concertation en soins palliatifs du Brabant wallon) et avec les 2 équipes du SPAD dans le but d'organiser leurs actions respectives. Tandis que Respect Seniors a assuré des groupes de parole en MR, les SPAD ont assuré les suivis individuels des résidents et le soutien aux professionnels, et Pallium a soutenu les équipes de première ligne et les résidents en situation palliative ainsi que leurs proches. Une formation à la prévention de la maltraitance a également été donnée aux intervenants des SPAD.

L'antenne du Hainaut occidental a participé à la mise en place d'une conférence en distanciel dans le cadre de la plateforme Santé Mentale et Vieillesse. L'objectif de cette conférence était de faire connaître le plan «Plan Get Up Wallonia» ainsi que la présentation des trois SPAD.

L'antenne a également organisé un groupe ressource avec des familles de résidents, l'objectif étant d'offrir un temps spécifique aux familles. Elles ont eu l'occasion de venir déposer leur ressenti suite aux nouveaux fonctionnements dus aux mesures sanitaires mises en place.

L'antenne du Hainaut oriental a collaboré essentiellement avec l'un des trois SPAD (SACCADO) compétent sur le territoire. Cependant, l'antenne a eu l'occasion de sensibiliser une partie des professionnels des trois équipes Spad.

L'antenne de Liège a répondu présent dès les premières sollicitations du service de psychologie clinique du CHC (Centre Hospitalier Chrétien). Des rencontres ont eu lieu entre les acteurs du plan Get up Wallonia liégeois et les ressources disponibles dans le champ de la santé mentale autour des personnes vivant en MR/MRS. Elles ont permis de se coordonner et de partager entre professionnels du secteur gériatrique leurs observations, questionnements et constats sur la gestion de la crise sanitaire en MR/MRS.

L'antenne du Luxembourg a eu l'opportunité d'organiser des groupes de parole à destination des directions et du personnel cadre de MR/MRS en présentiel. La majorité des groupes ressource à destination des résidents a eu lieu en collaboration avec l'équipe du SPAD. L'antenne a également donné une sensibilisation relative à la maltraitance des aînés à l'équipe du SPAD.

A l'initiative du Député provincial du Luxembourg, une réunion d'information a été organisée dans le but de donner une information aux directions des MR/MRS à propos des missions respectives de Respect Seniors et du SPAD.

L'antenne de Namur a rencontré les différents services de sa province (LE REGAIN, TISS'AGE NORD et TISS'AGE SUD) afin d'identifier leurs missions respectives. Cependant, une seule collaboration a été développée avec l'équipe Tiss'âge sud dont l'objectif est de co-animer des groupes ressources pour des directions de MR du sud de la province.




Ruban mauve



Pour le 15 juin, journée mondiale de lutte contre la maltraitance des aînés, une large diffusion sur la page Facebook des Solidarités d'une vidéo relative à cette journée annuelle a pu avoir lieu malgré la pandémie.

<https://youtu.be/k8sOaGIHjJw>  YouTube

<https://fb.watch/3am6YX21Pz/> 

Durant cette semaine, Respect Seniors a proposé d'ajouter le ruban mauve à la photo de profil Facebook des internautes pour témoigner de l'importance de la lutte contre la maltraitance et renforcer le respect des aînés.



Tablettes



Suite à l'action de la Vice-Présidente du Gouvernement wallon et ministre de l'Emploi, de la formation, de la santé et de l'Action sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des Femmes, Madame Morreale, et de son cabinet, notre ASBL a bénéficié d'un don de tablettes.

108 tablettes ont été distribuées au sein des MR/MRS de Wallonie afin de permettre aux aînés de contacter leur entourage, sachant combien il est important de pouvoir maintenir les liens avec ses proches, tout spécialement en ces temps où le confinement complique le "prendre soin".

Respect Seniors est convaincu que l'utilisation de ces nouveaux moyens de communication aura pu apporter du réconfort aux aînés en permettant de partager des moments d'intimité, aussi virtuelle soit-elle, avec leurs proches.



Développement du travail en ligne

Le fonctionnement général de l'ASBL a été chamboulé suite au confinement vécu lors du début de la crise sanitaire liée à la COVID- 19 en mars 2020. Le télétravail étant la règle à la demande du Gouvernement, l'ASBL a adapté son mode de travail au niveau des antennes, mais aussi du siège social. De cette façon, le travail intra et inter antennes s'est poursuivi notamment à travers des réunions de type visioconférence pour poursuivre au mieux ses activités (réunions diverses, groupes de travail...).



Très rapidement, ce mode de fonctionnement virtuel s'est généralisé au niveau de notre réseau et à travers des actions externes à l'ASBL. De cette façon, de nombreuses réunions avec le réseau professionnel, mais aussi nos missions préventives ont pu être maintenues dans les limites de normes sanitaires. Plusieurs antennes ont réalisé des sensibilisations et/ou formations à destination de professionnels et d'étudiants. Les intervenants de l'ASBL ont eu également l'occasion de suivre des formations et/ou colloque en ligne.

En décembre 2020, Respect Seniors a réalisé un colloque en ligne sous forme de midi conférences (voir p.21). Cette nouvelle expérience a été une réussite. De plus, nous avons pu constater le nombre important de seniors qui utilisent ce moyen de communication..

Nous souhaitons davantage continuer à toucher les aînés à domicile, notamment pour le lancement de groupes de parole en ligne qui débiteront en février 2021. Malgré la difficulté de contacter les aînés, ce moyen de communication nous a permis de garder le contact avec certains d'entre eux. Ce constat nous conforte dans l'idée que certains aînés ont pu également s'adapter à ce moyen de communication afin de rester en lien et faire entendre leur parole.

Avec l'avènement des réseaux sociaux et les impératifs numériques de cette pandémie, l'ASBL souhaite davantage réfléchir à sa communication interne et externe. En 2021, l'association s'est adjoindre des services de consultants externes pour mieux formaliser et pérenniser l'utilisation efficace de tous ces nouveaux outils numériques en ligne.

Colloque/Crise sanitaire et droits fondamentaux des aînés



Sur un laps de temps très court une belle réalisation à pu être établie (voir page 21).

**DROITS FONDAMENTAUX
DES AÎNÉS PENDANT LA
CRISE SANITAIRE COVID-19**

**Aînés, aidants,
professionnels**

**FAITES
ENTENDRE
VOTRE
VOIX !**

Participez à nos **conférences-débats !**

**L'ASBL RESPECT SENIORS
SOUHAITE VOUS OFFRIR DES MIDIS DE RÉFLEXIONS
EN VOUS PROPOSANT DES INTERVIEWS
DE CITOYENS ET DE PROFESSIONNELS DE TOUS HORIZONS**

DU 7 AU 11/12 DE 12H À 13H PAR VISIO-CONFÉRENCE
Inscription gratuite : contact@respectseniors.be

Rejoignez-nous sur    

 
Service national de lutte contre la maltraitance des aînés
0800 30 330

Les rencontres estivales des directions de maisons de repos



Durant l'été, l'équipe de Respect Seniors a mis en place les Rencontres Estivales à destination des directions de MR en vidéoconférence suite au constat de terrain de notre équipe face à l'isolement et/ou la détresse de la direction de certaines MR. Par manque d'inscriptions, ces rencontres n'ont pas eu lieu.

Elles avaient comme objectif de prendre un temps pour que les directions puissent déposer et être entendues dans ce qu'elles ont vécu pendant la crise sanitaire et ce, tout en échangeant entre pairs, avec l'idée que chacun soit une ressource pour les autres participants.



Focus local, le saviez-vous ?



Au sein de chacune des antennes de l'ASBL, un focus a été fait sur une activité, un changement ou un nouveau public cible.



Projet du développement d'une plateforme maltraitance des aînés

Début 2020, l'antenne a eu l'opportunité de rencontrer le Gouverneur de la Province afin de réfléchir à la mise en œuvre d'une plateforme consacrée à la maltraitance des aînés. Ce projet consiste à réunir une série d'acteurs locaux (comme des médecins, pharmaciens...) qui bénéficieront d'une sensibilisation sur la thématique. Ce projet reprendra dans le courant de l'année 2021 et promet une lecture efficace et plurielle autour de la prévention et de l'accompagnement des situations de maltraitance des aînés.

Collaboration avec le PCS de Wavre

L'antenne a eu l'opportunité de participer aux réunions initiées par le PCS de la ville de Wavre dont l'un des axes concerne l'isolement des aînés et la prévention des violences. Cela a également permis une présentation des spécificités liées l'action de Respect Seniors dans le cadre d'une formation relative au violences conjugales réalisée par Vie Féminine.

Projet sur la notion de consentement

A l'initiative d'ECCOSSAD (Espace de Concertation pour la COordination des Soins et Services A Domicile), l'antenne a rejoint un groupe de réflexion sur la notion de consentement. Cette collaboration devrait déboucher pour 2021 sur l'organisation de conférences et d'ateliers.



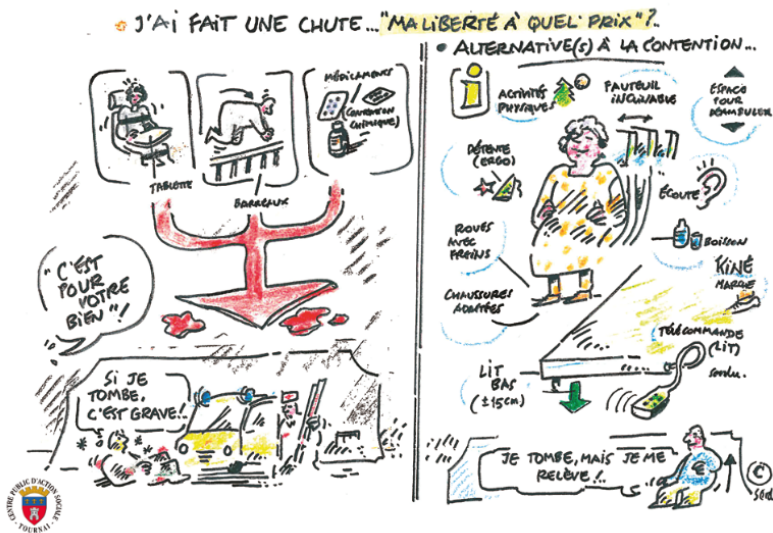


Retour de terrain en visioconférence

L'antenne du Hainaut occidental a pu offrir un retour d'expérience de terrain pour des étudiants de première année assistants sociaux.

Accès à un nouvel outil de sensibilisation

L'antenne du Hainaut occidental a eu l'opportunité d'être tenue informée tout au long de la collaboration entre une MR et un dessinateur, Serdu, bien connu dans la région du Tournaisis.



L'objectif de ces ateliers est de faire découvrir les différents domaines d'accompagnements possibles.

Ce partage s'est réalisé sous forme de question-réponse. L'objectif de cette rencontre était de faire part aux étudiants de la réalité de terrain qu'un intervenant psycho-social rencontre en travaillant pour l'ASBL Respect Seniors.

Le but de cette collaboration était de créer un outil de sensibilisation à la bientraitance vis-à-vis des personnes ayant un trouble cognitif.

Cet outil est destiné à des professionnels, mais également des visiteurs de l'institution. Respect Seniors a eu l'accord de pouvoir utiliser ces caricatures dans le cadre de sa mission de prévention et de formation.

Antenne du Hainaut oriental



Nouvelle collaboration



Pour l'antenne du Hainaut Oriental, outre ses actions générales de prévention, elle a eu l'opportunité de développer une nouvelle collaboration avec Altéo.

L'antenne a organisé un ciné-débat à Aiseau-Presles. La séance étant ouverte au tout public, de nombreux professionnels, aînés et personnes intéressées ont répondu présent.

Le débat a suscité de riches échanges auprès du public et a réveillé un très vif intérêt envers l'ASBL ainsi que le souhait de développer de futures activités communes entre Respect Seniors et Altéo.



Antenne de Liège



Formation en ligne



L'antenne de Liège a été l'une des premières antennes à expérimenter une formation en distanciel en raison des contraintes sanitaires liées à la COVID-19. Cette formation en ligne à destination de professionnels a été réalisée via l'application Zoom.

Bien que cette première expérience ait été un succès, des difficultés (caméras éteintes, mobilisation des participants, gestion des aspects techniques...) ont été rencontrées, amenant l'équipe à professionnaliser cette pratique. Cela fait l'objet de la création d'un nouveau groupe de travail qui débutera dès janvier 2021: comment adapter les objectifs d'une formation à travers une nouvelle mouture visioconférence ?



Antenne du Luxembourg



Partenariat avec HERS

L'antenne réitère pour la deuxième fois son partenariat avec l'HERS (Haute Ecole Robert Schuman) afin de sensibiliser les étudiants de 3ème année en section Assistant social. Cette année, une matinée a été réalisée sur le Site de Libramont. Les élèves ont eu la possibilité d'assister à une présentation du Docteur Damas concernant l'euthanasie, une présentation sur les déclarations anticipées et une présentation de l'outil Question & Moi par une intervenante de Respect Seniors. Le corps enseignant a proposé la pérennisation de cette collaboration pour les années à venir.

Question & moi et CLPS

L'antenne a eu l'opportunité d'organiser deux ateliers-outils à destination des professionnels en collaboration avec le CLPS.



Le CLPS dispose au sein de sa bibliothèque une présentation de l'outil "Question & moi" qui renvoie les personnes intéressées vers Respect Seniors pour mettre en place un atelier.

Deux demandes ont émané suite à ces ateliers, une pour une MR/MRS qui souhaitait aborder les difficultés de choix liées à la fin de vie, et une autre demande à destination des aînés d'une commune.

RESPECT SENIORS
Agence nationale de lutte contre le maltraitement des aînés
0800 30 330

Valentine marche difficilement. Sa fille, Laetitia, a néanmoins obtenu du médecin de ne pas pratiquer l'opération du genou programmée car il lui semble que sa maman n'en comprend pas les enjeux. Laetitia est soulagée, elle n'aura pas ces soucis en plus.

- Quelle pourrait être la réaction de Valentine suite à cette décision ?
- Comment comprenez-vous la décision de Laetitia ?
- Comment comprenez-vous l'annulation de l'opération par le médecin ?
- Si cette décision était prise à votre place, quel serait votre ressenti ?

50+
Prenez plus tôt à plus tard

Autonomie ; déclaration de volontés relatives au traitement ; droits du patient ; qualité de vie ; personne de confiance.

Choix de santé



Plateforme maltraitance des aînés

Un projet pilote de plateforme exclusivement centrée sur la maltraitance des aînés a vu le jour en 2020. À destination des professionnels, cette plateforme a pour vocation d'augmenter la connaissance mutuelle des services médicaux, sociaux et juridiques (aides à domicile, magistrat de référence, zones de police, coordination de soins, etc.) en contact avec les aînés et de faciliter les collaborations de terrain. Au cours de cette année, trois plateformes maltraitance ont été organisées à l'attention du réseau namurois. Ces rencontres ont permis de présenter le fonctionnement d'un service de police, d'aborder des vignettes cliniques, la question des limites dans les accompagnements où le bénéficiaire met le suivi en échec, ainsi que les enjeux éthiques auxquels sont confrontés les Administrateurs de la personne lorsque l'aîné n'est plus en mesure de décider pour lui-même.

Participation à un colloque

L'antenne a eu l'opportunité de réaliser une intervention lors d'un colloque initié par le Centre Hospitalier Régional de Namur, dont la thématique était "en-corps s'aimer, qui s'en mêle?".

L'objectif consistait à aborder la question de la maltraitance sous l'angle du droit à l'intimité et à la sexualité des aînés.



Participation à l'élaboration d'un projet de vie

Suite à la réalisation de groupes ressources dans plusieurs MR/MRS, l'antenne a été contactée par la coordination des formations pour les accompagner dans l'élaboration de leur projet de vie. Lors d'une rencontre, Respect Seniors a pu réfléchir avec le groupe autour des valeurs du projet de vie. Quelques questions ont pu être abordées: comment faire vivre les valeurs au quotidien, les proposer dès l'admission et remettre l'aîné au centre du projet de vie ?

Plateforme de concertation en santé mentale

L'antenne de Namur a également participé à plusieurs rencontres initiées par la plateforme namuroise de concertation en santé mentale qui visaient à rassembler les acteurs en matière de soutien au personnel et résidents des MR/MRS dans le contexte COVID-19. Ces échanges ont permis d'élaborer un tableau représentatif des missions, spécificités et offres de services des différents services participants .




Nos antennes de proximité



RESPECT  **SENIORS**

Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés

 0800 30 330

BRABANT WALLON

10 Avenue Albert 1er | 1342 Limelette
brabant.wallon@respectseniors.be

NAMUR

Square A. Masson 1 Bte 2 | 5000 Namur
namur@respectseniors.be

LUXEMBOURG

Rue du Commerce 7 | 6890 Libin
luxembourg@respectseniors.be

LIÈGE

Rue du Couvent 106 | 4020 Liège
liege@respectseniors.be

HAINAUT OCCIDENTAL

Rue des Soeurs de la Charité 11 bte 3 | 7500
Tournai
hainaut.occidental@respectseniors.be

HAINAUT ORIENTAL

Boulevard Zoé Drion 1 | 6000 Charleroi
hainaut.oriental@respectseniors.be



Siège social

Square Arthur Masson 1 Bte 2
5000 Namur

Mail : contact@respectseniors.be

Réponses au quiz

1. Il existe une définition universelle de la maltraitance des aînés.

FAUX. Il n'existe pas de définition universelle de la maltraitance envers les aînés. Des nuances apparaissent dans la manière dont est identifié le problème, notamment en fonction du cadre légal de référence mais aussi en fonction de l'évolution du regard porté par la société sur cette problématique identifiée il y a une trentaine d'années.

2. Les hommes âgés tout comme les femmes sont à risque de subir de la maltraitance.

VRAI. Les hommes âgés, tout comme les femmes, sont victimes de maltraitance. L'avancée en âge constitue plus un facteur de risque de maltraitance que le genre de l'aîné.

3. La perception qu'un individu a de la maltraitance est influencée par son parcours de vie.

VRAI. La manière de percevoir un geste ou une parole varie pour chacun, en fonction notamment de la culture, des valeurs, de l'éducation, du parcours de vie, etc. C'est pourquoi certaines situations de maltraitance pourraient ne pas être perçues comme telles par l'aîné, un proche, ou un professionnel.

4. La maladie d'Alzheimer peut constituer un facteur de vulnérabilité à la maltraitance chez les aînés qui en sont atteints.

VRAI. La maladie d'Alzheimer peut représenter un élément de vulnérabilité. Dans ce cas, il devient un facteur de risque et peut augmenter la possibilité d'apparition d'une situation de maltraitance. À contrario, certains facteurs peuvent être protecteurs et par là, même diminuer le risque d'apparition d'une situation de maltraitance. Toutefois, la présence de plusieurs facteurs de risque et/ou de protection ne signifie pas pour autant la présence et/ou l'absence d'actes de maltraitance.

5. La maltraitance physique est la forme de maltraitance dont témoignent le plus fréquemment les aînés.

FAUX. Parce que les maltraitements physiques sont les plus visibles et les plus médiatisés, on imagine souvent qu'elles sont les plus courantes. Pourtant, ces atteintes physiques ne sont pas les plus représentatives des appels que nous recevons au sein de Respect Seniors et ne se retrouvent pas non plus de manière significative dans les accompagnements que le service réalise.

6. Les statistiques tenues par Respect Seniors recensent toutes les situations de maltraitance à l'encontre des aînés commises en Région wallonne.

FAUX. En 2020, Respect Seniors a accompagné 849 situations de maltraitance. Ce chiffre ne doit pas être interprété comme une réalité chiffrée du phénomène de maltraitance en Région wallonne. Il s'agit uniquement des situations de maltraitance dont l'agence a eu connaissance via sa ligne d'appel. Malheureusement, beaucoup de situations ne parviennent pas jusqu'à Respect Seniors.

7. La maltraitance au sein d'un couple âgé s'inscrit toujours dans une problématique de violence conjugale déjà présente depuis plusieurs années.

FAUX. Quand on veut identifier les dynamiques qui sous-tendent les mauvais traitements à l'intérieur des couples âgés, il faut comprendre comment est née et a évolué la relation. En effet, certains mauvais traitements s'inscrivent dans une problématique de violence conjugale présente depuis plusieurs années et qui se perpétue avec l'âge. Dans d'autres cas, les mauvais traitements apparaissent à un certain moment en raison des fragilités liées à l'âge de la personne et/ou au processus de vieillissement (notamment suite à l'apparition d'une dépendance physique ou mentale de l'un des partenaires).

8. Respect Seniors n'a pas pour mission de poursuivre les personnes ayant un comportement maltraitant.

VRAI. Respect Seniors ne travaille pas sous mandat et n'est donc pas habilité à acter des plaintes [1] ou à poursuivre les auteurs désignés de maltraitance. Le CWASS définit les quatre missions, dont celle de l'accompagnement de situations de maltraitance. Celle-ci est réalisée par des intervenants psychosociaux tenus au secret professionnel.

[1] Acter des plaintes signifie donner une force légale au dépôt de plainte; c'est-à-dire d'informer l'autorité compétente d'une infraction à une législation.

9. Quand une personne âgée se fait arracher son sac en rue c'est de la maltraitance.

FAUX. Respect Seniors fait une distinction entre "violence" et "maltraitance". La personne âgée qui se fait arracher son sac en rue subit un fait de violence. Elle ne connaît pas son agresseur, et la démarche habituelle consiste à déposer une plainte auprès de la police. En ce qui concerne la maltraitance, il y a un lien entre la personne âgée "victime" et la personne "auteur" qui maltraite, elles se connaissent, il y a un lien, familial, de confiance, professionnel. C'est en cette nuance que réside toute la complexité des situations de maltraitance. Porter plainte, contre un inconnu, n'est pas une démarche facile. Dénoncer les faits maltraitants de la part de son propre enfant, de son voisin, et/ou du soignant qui s'occupe de la personne depuis des années, est d'autant plus compliqué. Beaucoup de personnes âgées n'osent pas parler et gardent sous silence ce qu'elles vivent.

10. Toute personne qui se pose des questions sur la maltraitance des aînés peut contacter Respect Seniors.

VRAI. Tout le monde peut contacter Respect Seniors: personne âgée, victime ou non, entourage, famille, professionnel, témoin, étudiant. Le travail en collaboration apparaît le plus souvent comme une pratique professionnelle indispensable, surtout lorsqu'il s'agit d'apporter une aide et de soutenir de manière globale une situation complexe, comme peuvent l'être les situations de maltraitance à l'égard des aînés. En ce sens, toute personne qui se pose des questions sur la maltraitance envers les aînés peut prendre contact avec l'ASBL Respect Seniors, notamment via le numéro gratuit : 0800/30.330.

RESPECT SENIORS

Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés



0800 30 330

Un numéro unique
Un accompagnement de proximité



L'ASBL Respect Seniors est composée de 6 antennes réparties sur l'ensemble de la Wallonie

www.respectseniors.be

