RESPECT SENIORS

Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés

0800 30 330

Rapport annuel 2020 administratif

Wallonie
familles santé handicap
AVIQ

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION **6**
STRUCTURE DE L'ASSOCIATION **10**
Assemblée Générale et Conseil d'Administration 10
Équipe 11
Cadre 12
MISSION 1 ..... **13**
Concrètement 14
Définition de la maltraitance 14
La maltraitance est déclinée par Respect Seniors sous cinq formes 14
Activités récurrentes 15
Permanence téléphonique 15
Accompagnement des situations de maltraitance 16
Statistiques 19
Profil du premier appelant 20
Profil de l'aîné décrit comme « victime » 21
« Auteur désigné » 25
Formes de maltraitance évoquées lors des appels 27
Pratiques psychosociales 28
MISSION 2 ..... **29**
Concrètement 30
Activités récurrentes 31
En amont des activités 31
Actions 31
Information 32
Sensibilisation 32
Site Internet & médias sociaux 32
Statistiques 34
Analyse de la fréquentation du site Internet 38
Analyse de la fréquentation des réseaux sociaux 39
MISSION 3 ..... **41**
Concrètement 42
Activités récurrentes 42
En amont des activités 42
Statistiques 42
Concrètement 45
EN SOUTIEN À NOS ACTIONS **46**
Formations continues 46
Réunions cliniques 46

Groupes de travail 46
Crise sanitaire de la Covid-19 47
CONCLUSION GÉNÉRALE 48

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, Bientraitance, 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 Gérontologie et de Gériatrie
Senoah :	Seniors Observatoire Accompagnement Habitats
SLAP :	Service Laïque d'Aide aux Personnes
ULiège :	Université de Liège
UVCW :	Union des Villes et Communes de Wallonie

INTRODUCTION

Comme l'année passée, ce rapport administratif se veut un complément du Rapport annuel grand public, plus fourni en statistiques de notre activité d'accompagnement et de prévention. Comme pour les années précédentes, les chiffres reflètent uniquement la tendance des appels reçus et ne sont donc pas des indicateurs absolus.

2020 fut une année « spéciale à marquer d'une pierre blanche », avec l'irruption de la crise sanitaire liée à la Covid-19. Il est évident que, comme pour bon nombre d'acteurs, notre manière de travailler a été modifiée profondément avec un télétravail massif et quasi ininterrompu depuis mars 2020, et des collaborations (internes et externes) par visioconférence essentiellement. Cela se poursuit en ce début 2021, sans savoir à ce jour le délai de reprise d'un fonctionnement en présentiel « normalisé ».

CONTEXTE

L'ampleur du phénomène

Jusqu'il y a peu, la maltraitance envers les aînés était un phénomène méconnu et peu considéré par le public. Aujourd'hui encore la maltraitance des personnes âgées reste un sujet tabou, largement sous-estimé à l'échelle mondiale et mal identifié.

Selon l'Organisation Mondiale de la Santé, environ 1 personne âgée sur 6 a été victime de maltraitance dans son environnement au cours de l'année dernière (2017)[1]. Ce chiffre est supérieur aux estimations précédentes et devrait encore augmenter avec le vieillissement de la population à l'échelle mondiale. Selon le Rapport européen de 2011 sur la prévention de la maltraitance envers les aînés[2], au moins 4 millions de personnes âgées subiraient de mauvais traitements au cours d'une année et, chaque année, elles sont 2 500 à en mourir.

Ces quelques données montrent qu'il est crucial de s'intéresser à la maltraitance des aînés tant il s'agit d'un problème de société.

Intérêt du monde politique pour la problématique

Au niveau européen :

Nous constatons que divers organes se questionnent sur la thématique du vieillissement et des droits des aînés, notamment :

En 2009, le Traité de Lisbonne a donné force contraignante à la Charte des droits fondamentaux , qui consacre un article (Art.25) sur les droits des personnes âgées. Cet article définit toute une gamme de droits civils, politiques, économiques et sociaux pertinents pour les personnes âgées, tels que les droits à la non-discrimination, la sécurité sociale, les soins de santé et l'éducation.
En 2010, l'Assemblée générale de l'ONU (Organisation des Nations Unies) a créé un groupe de travail sur le vieillissement. Son rôle est d'examiner le cadre international des droits des personnes âgées sous l'angle des droits de l'homme.
En 2011, la Convention des Nations Unies relative aux droits des Personnes Handicapées (CDPH) a tenu compte des besoins de la population vieillissante dans son application.
En février 2014, le Conseil de l'Europe (rédacteur de la Convention européenne des droits de l'homme) a adopté une Recommandation sur la promotion des droits de l'homme des personnes âgées.
En 2017, l'Assemblée Parlementaire du Conseil de l'Europe (APCE) a adopté une Résolution consacrée à la question des droits humains des personnes âgées et de leur prise en charge intégrale.

Au niveau de la Wallonie :

Depuis 2008, la maltraitance des aînés est reconnue comme un problème de santé publique. La Wallonie a reconnu l'ASBL Respect Seniors comme Agence wallonne de lutte contre la

[1] https://www.who.int/fr/news-room/fact-sheets/detail/elder-abuse, consulté le 28 janvier 2018.
[2] http://www.euro.who.int/fr/publications/abstracts/european-report-on-preventing-elder-maltreatment, consulté le 28 janvier 2018

maltraitance des aînés, par le Décret du 3 juillet 2008 relatif à la lutte contre la maltraitance des aînés. Un Arrêté d'exécution du 29 janvier 2009 a précisé les modalités et conditions de reconnaissance de l'Agence.

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 1er décembre 2011, le décret de 2008 a été intégré au nouveau Code wallon de l'Action sociale et de la Santé.

Regard de la société actuelle sur les aînés

Bien que nos droits ne changent pas, force est de constater que les aînés sont régulièrement sujets à des attitudes négatives, voire à des comportements vécus comme maltraitants. Avec l'avancée en âge, certaines personnes perdent une partie de leur autonomie entraînant potentiellement une dépendance vis-à-vis des autres.

Qui plus est le regard porté sur les aînés est loin d'être valorisant. En effet, à moins d'être encore en forme, comme dans les publicités répondant aux prescrits de notre mode de vie actuel, ils sont souvent mis sur la touche. Cette discrimination, appelée âgisme, conduit parfois à ne plus considérer les aînés ni comme étant des êtres de désirs ni comme ayant des droits et des libertés, mais comme des objets. Comme si à partir d'un certain âge, la personne n'était plus capable et perdait son statut d'adulte. Ces atteintes à leur dignité peuvent les rendre plus à risque à la négligence, aux abus et au non-respect de leurs droits.

Regard de la société actuelle sur la maltraitance

La majorité des personnes limite le concept de maltraitance à la maltraitance physique. Or, les statistiques de Respect Seniors mettent en lumière la fréquence et la prépondérance de la maltraitance psychologique, financière, civique ainsi que les négligences. Malgré l'absence de faits objectivables, ces actes n'en affectent pas moins l'individu.

Aujourd'hui, le respect des choix des adultes vieillissants n'est pas une donnée traitée d'un point de vue juridique. La reconnaissance juridique des faits, notamment dans le cas de maltraitance psychologique (intimidation, insultes, menaces, infantilisation, etc.) ne va pas de soi. Elle est bien moins évidente qu'il n'y paraît. La question de la preuve est une source majeure de difficulté dans la qualification des actes subits par les personnes concernées. Il est donc primordial d'aborder le problème en s'attachant aussi au ressenti de la personne, aux valeurs et aux besoins de chacun.

Toute atteinte à la dignité humaine est inacceptable et ses conséquences peuvent être dramatiques en entraînant, entre autres, des séquelles psychologiques à long terme et pouvant, dans certains cas, mener au suicide.

Constat

Aujourd'hui, on considère de plus en plus la maltraitance des aînés comme un problème d'importance qui risque de s'accroître, compte tenu du vieillissement rapide de la population dans de nombreux pays.

En effet, le monde actuel connaît une transformation démographique forte. Il est utile de savoir que d'ici 2050 le nombre de personnes âgées de 60 ans et plus devrait au moins doubler. Celui-ci passant de 900 millions en 2015 à quelque 2 milliards en 2050 à l'échelle mondiale, compte tenu de l'accroissement spectaculaire de la longévité de la population dans de nombreux pays.

En 2017, environ 962 millions de personnes sont âgées de 60 ans et plus, ce qui représente 13% de la population mondiale. Ce taux augmente d'environ 3% par an et d'ici à 2050, tous les continents, sauf l'Afrique, auront plus d'un quart de leur population âgée de 60 ans et plus. On estime que le nombre de personnes âgées de 80 ans devrait passer de 137 millions en 2017 à 425 millions en 2050 et devrait atteindre 909 millions d'ici l'année 2100[3].

Cette augmentation de la population vieillissante est au cœur des réflexions de nombreux professionnels et doit être au centre des préoccupations politiques.

Le KCE (centre d'expertise fédéral des soins de santé) à publier en novembre 2020 un rapport complet sur la maltraitance en Belgique et surtout les recommandations nécessaires pour promouvoir une amélioration des différentes prises en charge (comment améliorer la détection et la prise en charge de la maltraitance des personnes âgées ? - KCE (fgov.be)).

Voici leur appréciation globale de ce phénomène :
« La maltraitance des personnes âgées est un problème largement sous-estimé, dont la fréquence est préoccupante : l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) estime qu'**une personne sur six** de 60 ans ou plus a subi de la maltraitance dans l'année écoulée. Mais – tout aussi inquiétant – il semble que seule la pointe de l'iceberg soit visible, puisque **seul un cas sur 24 serait signalé**.
On ne dispose malheureusement pas de chiffres pour la Belgique. En effet, malgré le travail remarquable d'organisations spécialisées telles que Respect Seniors (en Wallonie), Écoute Seniors (à Bruxelles) et leurs homologues flamandes, les statistiques demeurent morcelées et incomplètes. Ceci s'explique notamment par la multiplicité des instances auprès desquelles les situations de maltraitance peuvent être signalées. »

Les connaissances relatives à la maltraitance des aînés et la manière de la prévenir (l'ampleur, les facteurs de risque, les données disponibles sur l'efficacité des mesures prises, etc.) restent encore insuffisantes. Dès lors, il est crucial de s'en préoccuper ! C'est dans ce contexte que s'inscrit l'action de Respect Seniors.

[3] http://www.un.org/fr/sections/issues-depth/ageing/index.html, consulté le 28 janvier 2019.

STRUCTURE DE L'ASSOCIATION

Assemblée Générale et Conseil d'Administration

L'Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés est régie par la loi relative aux associations sans but lucratif.

L'Assemblée Générale se compose comme suit :

Docteur Nicolas Berg, Président,
Madame Chantal Castermans, Vice-présidente,
Docteur André Bosly, Secrétaire,
Monsieur Philippe Andrianne, Administrateur,
Monsieur Sébastien Brunet, Administrateur,
Madame Deborah Dewulf, Administrateur,
Madame Virginie Russo, Administratrice,
Docteur Didier Giet, Administrateur,
Madame Anne Jaumotte,
Madame Kristel Karler, Administratrice,
Monsieur Nicolas Lauwarier, Administrateur,
Monsieur Jean-Manuel Lepomme, Administrateur,
Monsieur Daniel Recloux.

Le Conseil d'Administration est quant à lui composé de :
Monsieur Philippe Andrianne,
Docteur Nicolas Berg,
Docteur André Bosly,
Docteur Didier Giet,
Madame Kristel Karler.
Madame Chantal Castermans,
Madame Deborah Dewulf,
Madame Virginie Russo,
Monsieur Nicolas Lauwarier,
Monsieur Jean-Manuel Lepomme.
Monsieur Sébastien Brunet.

Équipe

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

Son équipe est constituée au 31 décembre 2020 du personnel suivant :

- Direction : un équivalent temps plein universitaire ;
- Coordination : un équivalent temps plein universitaire ;
- Équipe psychosociale :
  - 5 équivalents temps plein licenciés en psychologie ;
  - 7.1 équivalents temps plein assistants sociaux ;
- Secrétariat : un équivalent temps plein gradué ;
- Juriste : un mi-temps licencié en droit ;
- Communication : un mi-temps licencié en communication en cours de recrutement.

L'équipe représente au 31 décembre 2020, 19 personnes physiques.

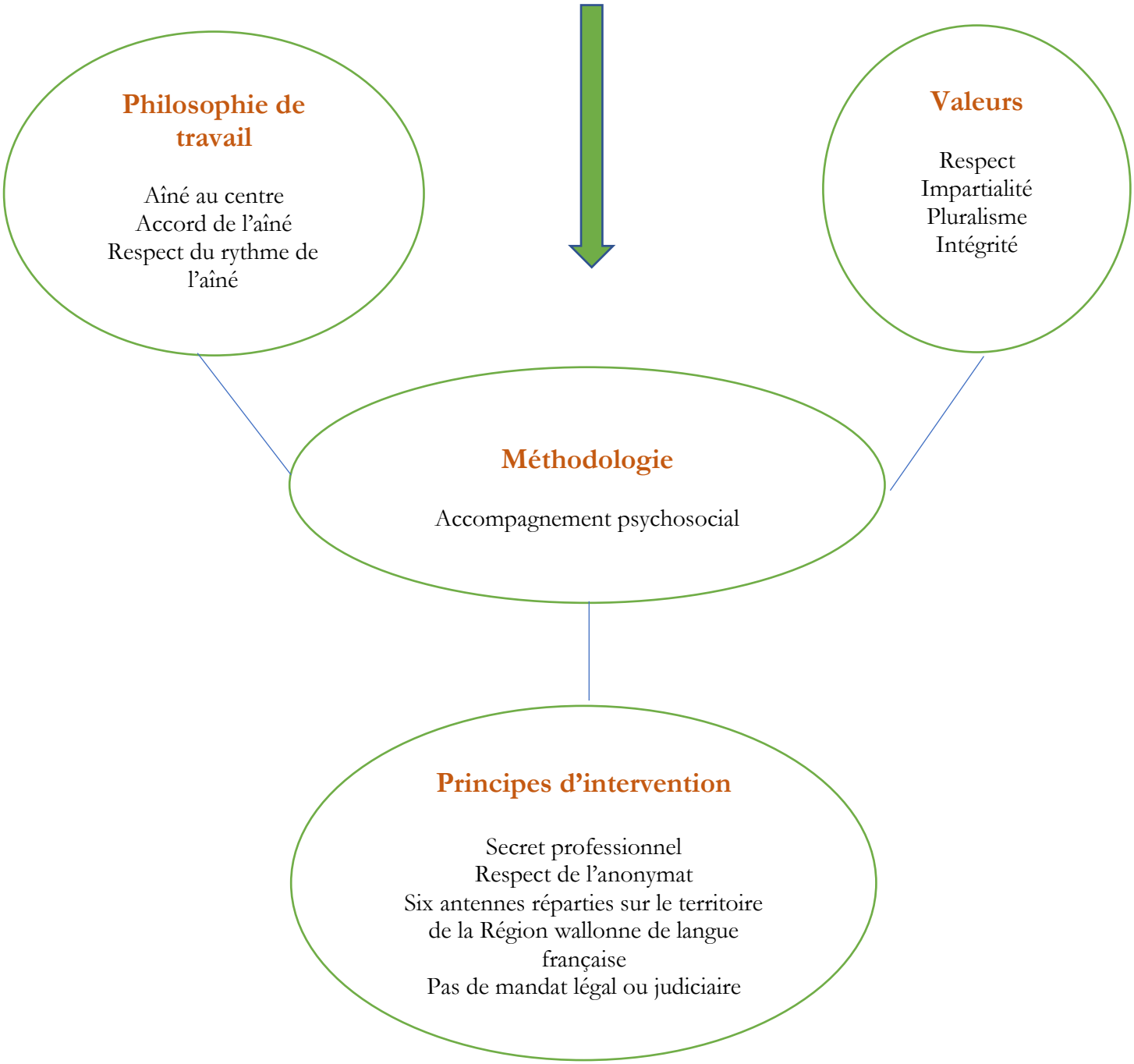
Cadre

L'objectif de Respect Seniors est de lutter contre la problématique de la maltraitance commise à l'encontre des aînés, qu'elle soit vécue à domicile ou en institution.

L'article 382 du CWASS relatif à la maltraitance des aînés définit quant à lui les **missions** dévolues à l'Agence Respect Seniors qui consistent à assurer :

1. L'accompagnement pour toute personne concernée par rapport à une situation de maltraitance ;
2. L'organisation d'actions, d'information et de sensibilisation ;
3. L'organisation de formations ;
4. L'échange d'informations, de statistiques ou de bonnes pratiques.

Pour réaliser les missions de Respect Seniors, les intervenants ont un cadre de référence éthique.



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 »

Concrètement

« Une assistance au bénéfice des aînés…

De quoi parle-t-on ? Assister quelqu'un c'est cheminer à ses côtés …ce n'est pas décider pour lui. Les intervenants de Respect Seniors font leur cette maxime :

« Ce que tu fais sans moi, pour moi tu le fais contre moi »
Gandhi

Le bénéfice de l'aîné est donc à relativiser, à questionner.

Qui pense que tel choix est bénéfique pour lui ? Nombreuses sont encore les situations où autrui pense savoir ce qui est bon pour l'aîné quitte à ne pas respecter sa volonté.

Le travail des intervenants consiste donc régulièrement à remettre l'aîné au centre des décisions qui le concernent quitte à heurter les sensibilités des professionnels ou des familles qui pensent savoir ou croient qu'aimer permet de décider pour l'autre.

…en matière de maltraitance…

Définition de la maltraitance

« 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 ».

Différentes notions précisent cette définition :

- ***Intentionnalité*** : certains actes peuvent être maltraitants même si l'intention de nuire n'est pas présente. Exemples : excès de bientraitance (bonne intention sans tenir compte des choix), actes routiniers, etc.
- ***Isolé ou répété*** : un acte, même s'il n'est pas répété, peut déjà être ressenti comme maltraitant. Il n'est pas à minimiser.
- ***Relation de confiance :*** relation entre deux personnes unies par un lien spécifique (exemples : lien familial, lien professionnel, lien d'amitié, lien social). Cette relation de confiance n'englobe pas les liens qu'un aîné pourrait entretenir dans un cadre commercial.

La maltraitance est déclinée par Respect Seniors sous cinq formes

- ***Psychologique :*** infantilisation, dénigrement, etc.
- ***Financière :*** vol, procuration abusive, etc.
- ***Négligence :*** manque d'aide et de soin, etc.
- ***Civique :*** non-respect des choix et des souhaits, etc.
- ***Physique :*** coup, brusquerie, etc.

Activités récurrentes

Permanence téléphonique

... par la mise sur pied, la gestion et le suivi d'un numéro d'appel téléphonique gratuit »

Elle est accessible via le numéro gratuit **0800 30 330** du lundi au vendredi de 9 à 17h.

Toute personne qui se sent concernée, interpellée ou encore en questionnement par rapport à de la maltraitance est encouragée à appeler.

La possibilité de joindre un numéro gratuit reste une plus-value non négligeable régulièrement évoquée par les appelants. Cela permet un accès facile pour envisager de se livrer ou de chercher des informations tout en garantissant l'anonymat s'il est souhaité.

Comment ça marche ?

Six antennes couvrent l'ensemble du territoire de la Wallonie de langue française.

Les intervenants psychosociaux répondent à la permanence.

Ils proposent notamment une première écoute, un éclaircissement de la situation, des renseignements, une orientation vers un service adéquat.

L'ensemble des informations échangées avec les bénéficiaires lors des appels reçus sont encodées dans une base de données commune. Chaque intervenant de Respect Seniors y a accès, ce qui facilite le partage et la transmission entre les antennes, dans le respect du secret professionnel.

Parfois, c'est une autre voie qui est sollicitée. Ainsi, les intervenants reçoivent des courriers ou encore des mails qui sont adressés au siège social ou directement à une antenne.

Il est régulièrement nécessaire d'encourager un contact téléphonique en réponse à ces écrits, car le travail proposé est essentiellement centré sur l'écoute, la restauration de la parole et du dialogue. Les personnes seront donc régulièrement redirigées vers la permanence téléphonique.

Accompagnement des situations de maltraitance

L'accompagnement des situations de maltraitance repose sur le sentiment de la personne à propos de la situation. Cela impose le respect de la subjectivité de l'appelant et de poser son ressenti comme une des vérités possibles.

Certains appelants auront simplement besoin d'une première écoute, de renseignements sur leurs droits ou leurs possibilités d'actions. Ce premier appel peut permettre de poursuivre seul leur chemin.

> L'aînée a pris contact une première fois avec notre service et a été orientée vers différents services qui ont mis en place un accompagnement. La situation ne nécessite plus d'accompagnement de la part de Respect Seniors.

Pour d'autres appels, un soutien et un suivi plus soutenus seront nécessaires. Plusieurs appels seront peut-être nécessaires pour analyser les demandes de la personne. Les intervenants de l'antenne de la province où réside la personne âgée pourront alors proposer un accompagnement plus conséquent.

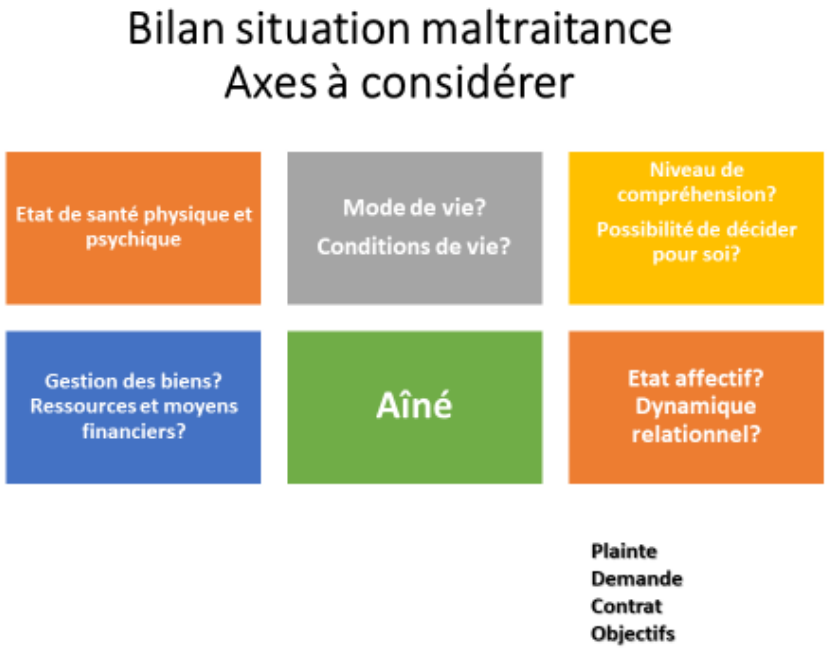
> L'aînée contacte Respect Seniors car elle se sent jugée par ses filles et n'a pas l'impression d'être entendue et ne sait pas comment s'y prendre. Respect Seniors propose une rencontre à la famille et à l'aînée afin de faire entendre la parole de cette dernière.

- **Bilan d'une situation**

Pour comprendre, analyser et réfléchir l'accompagnement, les intervenants seront amenés à faire un bilan concernant la situation afin de pouvoir identifier le type d'accompagnement à proposer. Dans celui-ci, différents axes seront considérés : l'état de santé physique et psychique de l'aîné, l'historique de la personne ainsi que celui des aides déjà proposées. Des questions relatives à la vie quotidienne, aux habitudes, au mode de vie sont aussi parcourues. Sont également explorées les ressources disponibles tant dans l'entourage proche qu'au niveau de professionnels ainsi que la dynamique affective et/ou relationnelle qui les sous-tend. Autant de circonstances qu'il est essentiel d'interroger.

La situation est réfléchie d'un point de vue systémique en prenant en considération le point de vue, le ressenti, le vécu de chacun des protagonistes. Il est important de ne pas juger ni stigmatiser, mais de prendre en compte la complexité de chacune des situations.

Il est important également d'envisager les possibilités décisionnelles de l'aîné afin que chacun soit traité avec dignité et respect.



Au bout de cette exploration, une demande d'accompagnement peut émerger. Celle-ci peut aboutir à des démarches, des recherches de remise en dialogue, des ressources à activer, etc.

- **Une place centrale au point de vue de l'aîné**

Régulièrement, pensant bien faire, des personnes interpellent Respect Seniors pour dénoncer des situations ou déposer une plainte. Une tendance vers la surprotection des aînés par les familles ou les professionnels qui décident à la place de l'aîné, en invoquant une inquiétude, une précaution ou toute autre motivation, est constatée.

Lutter contre la maltraitance c'est d'abord accorder une place centrale au point de vue de l'aîné, et ce, même dans les situations de grande vulnérabilité ou potentiellement à risque.
C'est remettre au centre de sa vie une personne dont la volonté peut ne pas être respectée en raison de son âge, d'une vulnérabilité passagère, d'une vision divergente et/ou d'une force parfois moindre.

L'axe principal de l'intervention de Respect Seniors encouragera donc prioritairement, lorsque c'est possible, un contact direct avec l'aîné concerné, par téléphone ou par une visite (à domicile, à l'hôpital ou en maison de repos), afin de connaître son point de vue, ses souhaits, ses demandes quant à la situation vécue.

> Un ami appelle Respect Seniors pour un couple de personnes âgées. Il explique que ce couple est dans la même maison de repos mais pas dans la même chambre pour des raisons financières. Suite à l'accord du couple, un contact est pris et un suivi est mis en place. Un travail en réseau, en collaboration avec les services sociaux de la ville et le CPAS, permettra de clarifier les manques et besoins financiers.

Cependant, une autre partie de l'action de Respect Seniors concerne des personnes dont les capacités semblent altérées. L'aptitude de l'aîné à se prendre en charge, à se protéger et/ou à marquer son accord pour un suivi est parfois incertaine ou difficile à déterminer.

> L'aîné est sous administration et présente une démence de type Alzheimer.
> Il se sent lésé par cette mesure et souhaite la faire lever. Le discours de l'aîné inquiète l'intervenant. En effet, lever cette mesure ne serait peut-être pas dans l'intérêt de l'aîné.

Dans d'autres contextes, un danger, un péril pour l'aîné ou pour autrui, ou encore un risque de danger grave, imminent et réel pourrait exister et est à questionner.

> Suite à des révélations d'un aîné relatives à des abus sexuels commis par un professionnel, l'aîné ne souhaite pas porter plainte. L'intervenant se pose la question du risque de nouveaux abus envers d'autres personnes.

Certaines situations mettent en lumière l'intérêt d'un travail en réseau avec les partenaires respectifs au niveau local (services d'aide à domicile, médecins traitants, administrateurs de biens, maisons de repos, …). Une réflexion partagée avec les professionnels est parfois décisive dans une situation.

> Lors d'une réunion d'équipe où une intervenante de Respect Seniors est conviée, les aides familiales d'un service expriment leurs difficultés à faire leur travail dans une famille où elles sont témoins d'un aîné dénigré par un des enfants.

Un accompagnement de l'entourage peut également être réalisé.

> Une fille appelle la permanence car sa maman, en fin de vie, lui paraît maltraitée au sein d'une maison de repos. Après une écoute de cette dernière, deux difficultés apparaissent pour la fille : ne pas pouvoir prendre soin elle-même de sa maman et accepter de la laisser partir. Les intervenants prennent le temps de travailler cela avec elle.

Dans certaines situations, la balance entre la volonté et l'intérêt de l'aîné doit être questionnée.
Des réponses légales, des interventions policières ou juridiques apparaissent parfois comme autant de possibilités à envisager. Au sein de l'Agence, une réflexion éthique pourra être menée entre l'intervenant psychosocial, la coordination, la direction et la juriste afin de passer en revue les différents enjeux et points d'attention de la situation.

Chaque situation reste unique et particulière, les ressources des uns n'étant pas celles des autres ; aucune réponse définitive n'apparaît et seule une réflexion partagée interrogeant les aspects psychologiques, médicaux, sociaux et légaux nous permet d'avancer.
Au terme d'un processus réflexif, l'intervenant pourra envisager l'accompagnement le plus adapté entre le respect de la volonté de l'aîné et le respect de son intégrité physique et/ou psychique.

Statistiques

Respect Seniors met ici en évidence les statistiques qui concernent la première mission relative à l'assistance dans le cadre des situations de maltraitance.
Il est important de réitérer la précaution de mise, ces chiffres reflètent uniquement les situations recueillies au sein de l'Agence et ne prétendent donc pas être un relevé exhaustif de toutes les situations de maltraitance commises à l'encontre des aînés en Wallonie.

<u>Tableau 1</u> : Ensemble des contacts au sein de l'ASBL Respect Seniors (année 2020)

		Contacts reçus	%	Contacts donnés	Nombre de fiches
Contenu identifiable	**Fiche « maltraitance »**	2 165	51,53%	1 036	846
	Fiche de liaison	1 892	45,03%	1 652	1 020
Contenu non identifiable		144	3,94%		144
	Total	**4 201**	100,0%	2 688	2 010

Le tableau ci-dessus révèle 6 889 contacts entrants et sortants.

Lors d'un premier contact (rencontre, appel téléphonique, fax, courriel ou courrier), ce dernier est répertorié en fonction de son contenu.

Dans les contacts en lien avec la première mission, différents scénarios peuvent se profiler. Une fiche « maltraitance » est créée lorsqu'il y a un ressenti de maltraitance ou une crainte de maltraitance commise à l'égard d'un aîné de 60 ans et plus.

Pour ce type de fiches, il y a eu 3 201 contacts globaux. Parmi ceux-ci, les travailleurs psychosociaux **ont reçu 2 165 contacts**, en ont donné 1036 et ont réalisé 91 visites de terrain sur l'ensemble de la Wallonie.
L'ensemble des contacts reçus a donné lieu à la création de 681 nouvelles fiches relatives à une situation où une maltraitance était ressentie ou crainte. Au total, 846 situations ont été accompagnées en 2020, certaines situations étant déjà en cours lors des années précédentes.

Une fiche de liaison peut également être créée 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.).

Quand ces demandes d'aide ou de renseignements ne sont pas en lien avec les missions de l'ASBL, l'équipe y répond dans la mesure du possible et oriente vers d'autres services. Cela peut être parce qu'un constat très général est émis sans demande d'un particulier, ou encore, une orientation d'un aîné vers un service d'aide à domicile, vers une recherche de maison de repos, etc.

Les appels « non identifiables » (blague, erreur, grossier, muet, raccroché, sonnerie unique) ne représentent qu'une part infime des appels reçus (3,94%).

Profil du premier appelant

Lien avec l'aîné

Tableau 2 : lien du premier appelant avec l'aîné désigné comme « victime » (fiches « maltraitance », année 2020)

		N = 846 fiches
Famille	336	39,9%
Aîné qui appelle lui-même	232	27,6%
Professionnel	137	16,3%
Entourage (amis, voisins)	77	9,1%%
Autre	55	6,5%
Non spécifié	9	1%

Le tableau ci-dessus montre que, dans la majorité des situations, le premier appelant est un proche de l'aîné (famille, entourage non familial).
Il est intéressant de noter que pour un quart des premiers appels, l'appelant est l'aîné lui-même.

Lieu géographique du premier appelant

Tableau 3 : profil du premier appelant en fonction de la province où il habite (fiches « maltraitance », année 2020)

		N = 846 fiches
Liège	202	24%
Namur	130	15,4%
Hainaut oriental	139	16,5%
Brabant Wallon	99	11,8%
Hainaut occidental	78	9,2%
Luxembourg	42	5%
Non spécifié	97	11,5%
Autre (Bruxelles, Flandre, France…)	54	6,5%

Le tableau ci-dessus reflète les zones géographiques d'où proviennent les premiers appels. À la lecture de celui-ci, il est constaté que l'ensemble du territoire wallon est concerné, avec une prédominance observée dans la province de Liège. Ceci pourrait s'expliquer par la densité de population de cette province, ainsi que par l'historique de l'antenne.

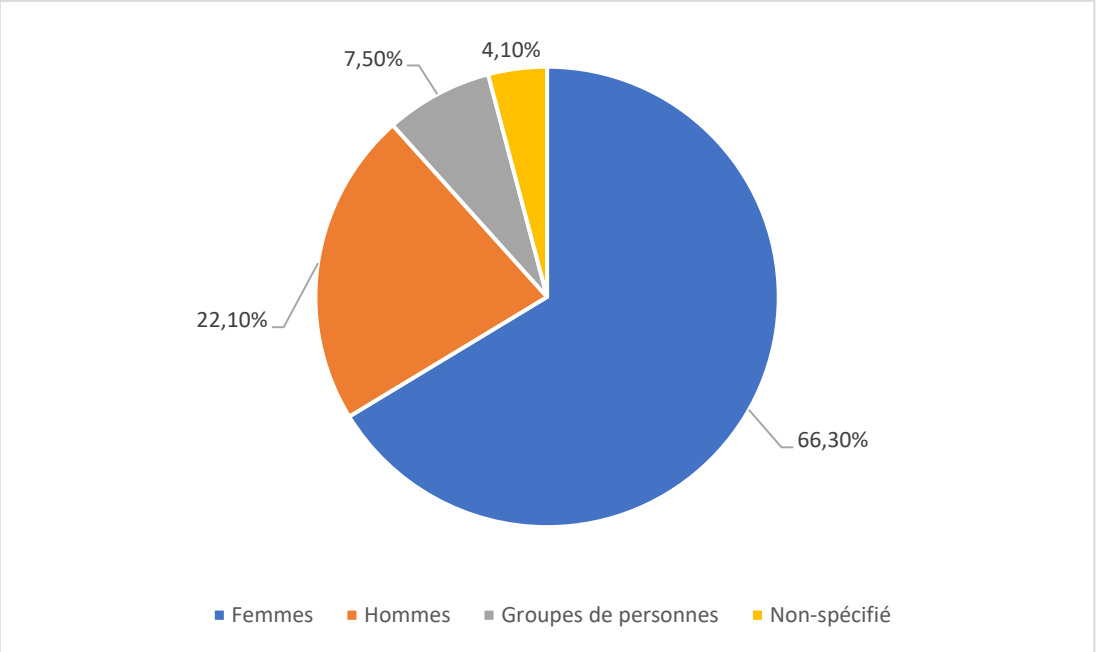
Profil de l'aîné décrit comme « victime »

Sexe

Tableau 4 : répartition en fonction du sexe de l'aîné mentionné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2020)

		N = 846 fiches
Nombre de femmes mentionnées « victimes » lors des appels	558	66,3%
Nombre d'hommes mentionnés « victimes » lors des appels	186	22,1%
Nombre de groupes de personnes mentionnées « victimes » lors des appels	63	7,5%
Non spécifié	39	4,1%

Graphique 1 : répartition en fonction du sexe de l'aîné mentionné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2020)



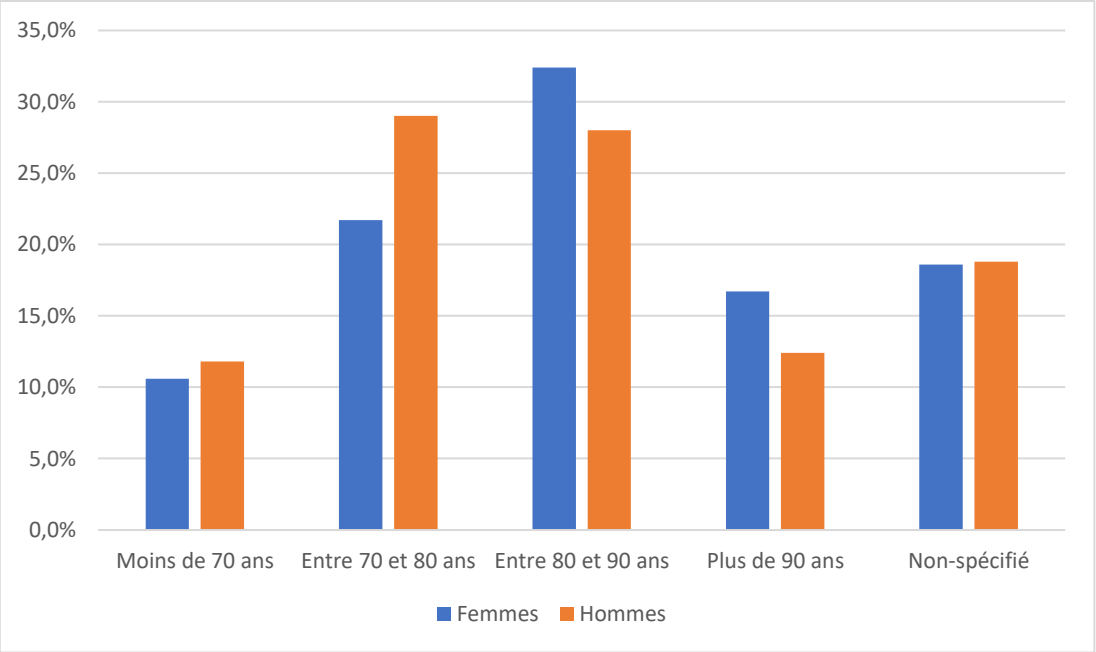
Le tableau et le graphique ci-dessus révèlent que la majorité des aînés mentionnés « victimes » sont de sexe féminin (558 femmes versus 186 hommes).
En outre, 7,5 % des situations concernent des groupes d'aînés, tels que des couples et/ou des résidants d'une même institution (MR, MRS).

Âge

Tableau 5 : répartition en fonction du sexe et de l'âge de l'aîné renseigné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2020)

	Femmes n = 558		Hommes n = 186		Total N1 =744	
Moins de 70 ans	59	10,6%	22	11.8%	81	10,9%
Entre 70 et 80 ans	121	21,7%	54	29%	175	23,5%
Entre 80 et 90 ans	181	32,4%	52	28%	233	31.3%
Plus de 90 ans	93	16,7%	23	12,3%	116	15,6%
Non spécifié	104	18,6%	35	18,8%	139	18,7%

<u>Graphique 2</u> : répartition en fonction de l'âge et du sexe de l'aîné renseigné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2020)



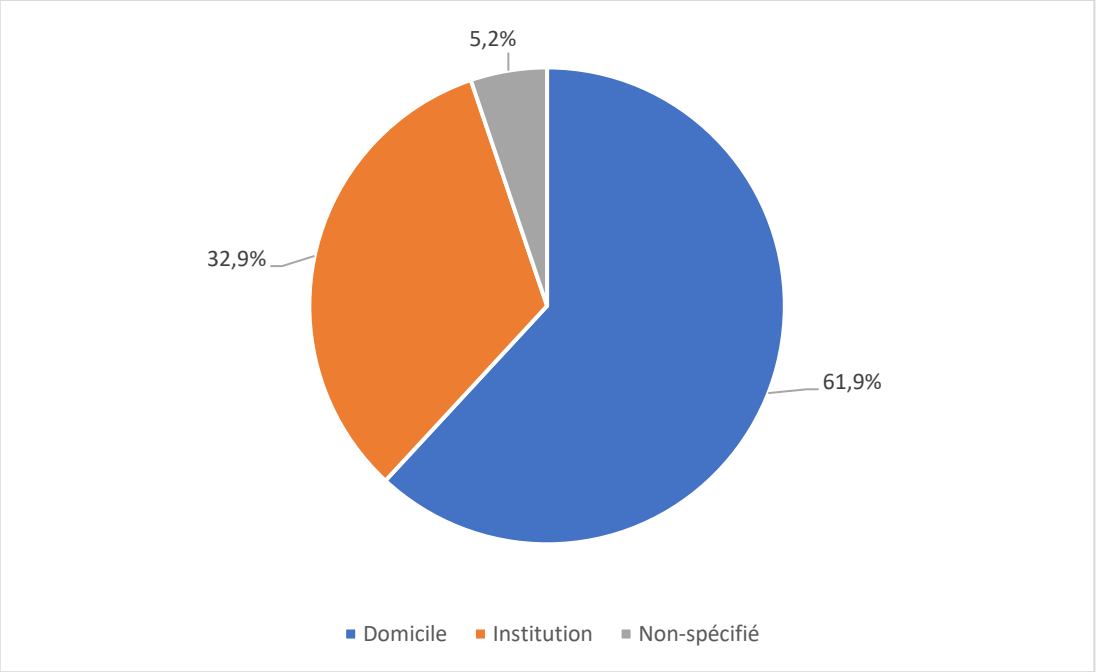
L'analyse quantitative reprise dans le tableau et le graphique ci-dessus montre que, lorsque les intervenants de Respect Seniors ont connaissance de l'âge de la « victime », dans plus d'un quart des situations, l'aîné a entre 80 et 90 ans.
Il est important de signaler que cette information n'est pas obtenue de façon systématique (Catégorie d'âge nommée « non spécifié »).

Lieu de résidence

<u>Tableau 6</u> : répartition en fonction du lieu de résidence de l'aîné renseigné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2019)

		N = 846 fiches
Domicile	521	61,9%
Institution	276	32,9%
Non spécifié	45	5.2%

<u>Graphique 3</u> : proportion en fonction du lieu de résidence de l'aîné renseigné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2020)



Le tableau et le graphique ci-dessus illustrent que plus de la moitié (61,9%) des situations de maltraitance, dont l'ASBL Respect Seniors a connaissance, sont commises à l'encontre d'aînés vivant à domicile et plus d'un quart vis-à-vis de personnes vivant en institution (32.9%).

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 nécessairement commise par un professionnel. De même, ce n'est pas parce que l'aîné réside à domicile que la maltraitance est fatalement commise par un proche.

Zone géographique

Tableau 7 : répartition en fonction de la province où habite l'aîné renseigné comme « victime » de maltraitance (fiches « maltraitance », année 2020)

		N = 846 fiches
Liège	207	24,6%
Hainaut oriental	153	18,1%
Namur	137	16,3%
Brabant wallon	107	12,7%
Hainaut occidental	90	10,8%
Non spécifié	58	6,5%
Luxembourg	51	6%
Autre (Bruxelles, Flandre, France…)	43	5%

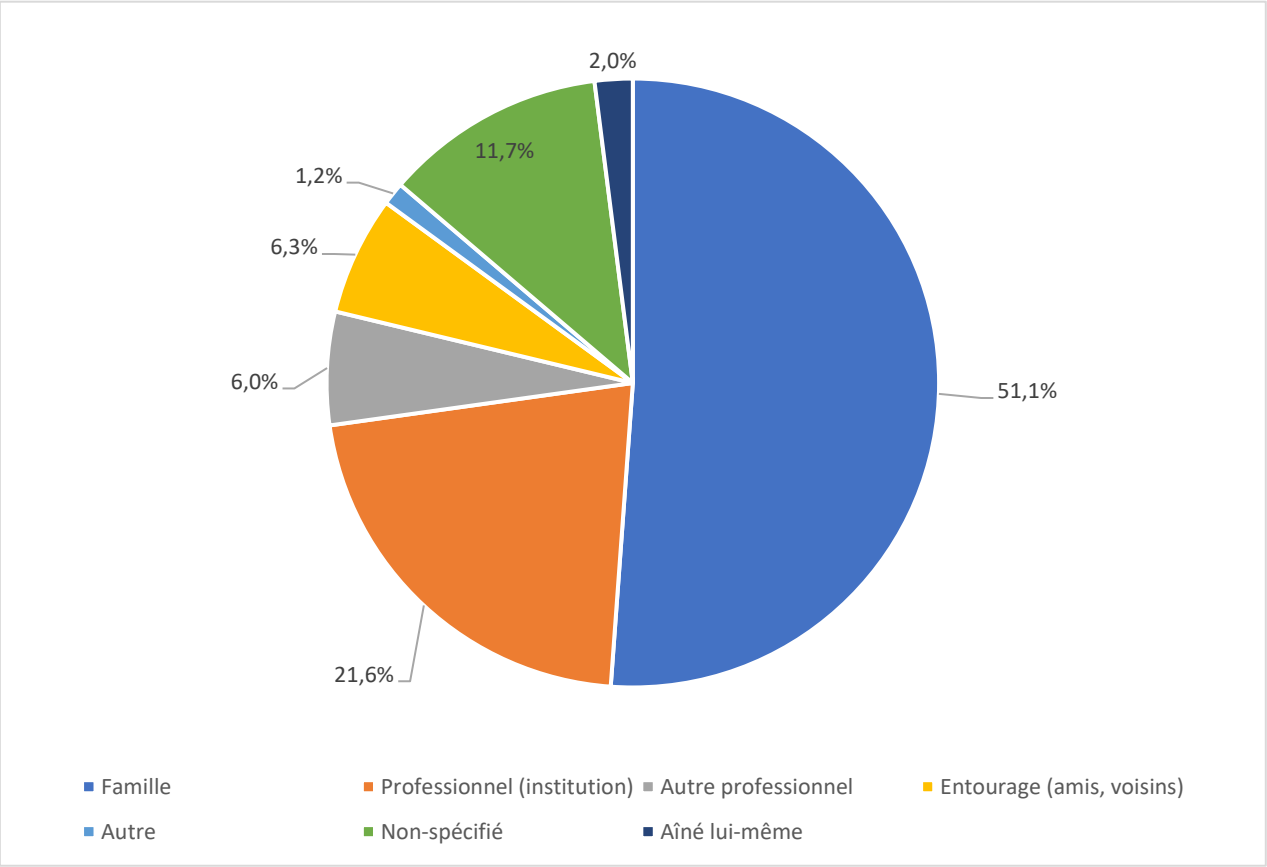
Les données montrent que l'ASBL est contactée, pour des situations de maltraitance à l'égard d'aînés, par l'ensemble du territoire de la Wallonie.
5% des situations concernent des aînés vivant hors de la Wallonie (Bruxelles-Capitale, Région flamande). Pour ces situations une orientation des appelants est réalisée vers les services concernés.

« Auteur désigné »

Tableau 8 : lien entre l' « auteur désigné » de maltraitance et l'aîné (fiches « maltraitance », année 2020)

		N = 846 fiches
Famille	432	51,1%
Famille : enfant	*266*	*6,6%*
Famille : conjoint/concubin	*97*	*22,5%*
Famille : autre membre de la famille	*18*	*4,1%*
Famille : petit-enfant	*25*	*5,8%*
Famille : gendre, bru	*15*	*3,5%*
Famille : neveu,nièce	*11*	*2,5%*
Professionnel (institution)	182	21,6%
Entourage (amis, voisins)	53	6,3%
Autre professionnel	51	6%
Non spécifié	98	11,7%
Autre	10	1,2%
Aîné lui-même	16	2%

Graphique 4 : proportion des « auteurs désignés » de maltraitance en fonction de leur lien avec l'aîné (fiches « maltraitance », année 2020)



Selon les données récoltées au cours des appels, il apparaît que dans 5,1% des situations un membre de la famille est l' « auteur désigné » de maltraitance. Dans un cinquième des situations (27,2%), l' « auteur désigné » de maltraitance est un professionnel.

Certains appelants rapportent que l'aîné est dans un processus d'auto négligence. C'est pourquoi on retrouve ce dernier désigné à la fois « victime » et « auteur » de maltraitance dans 2% des situations.

Formes de maltraitance évoquées lors des appels

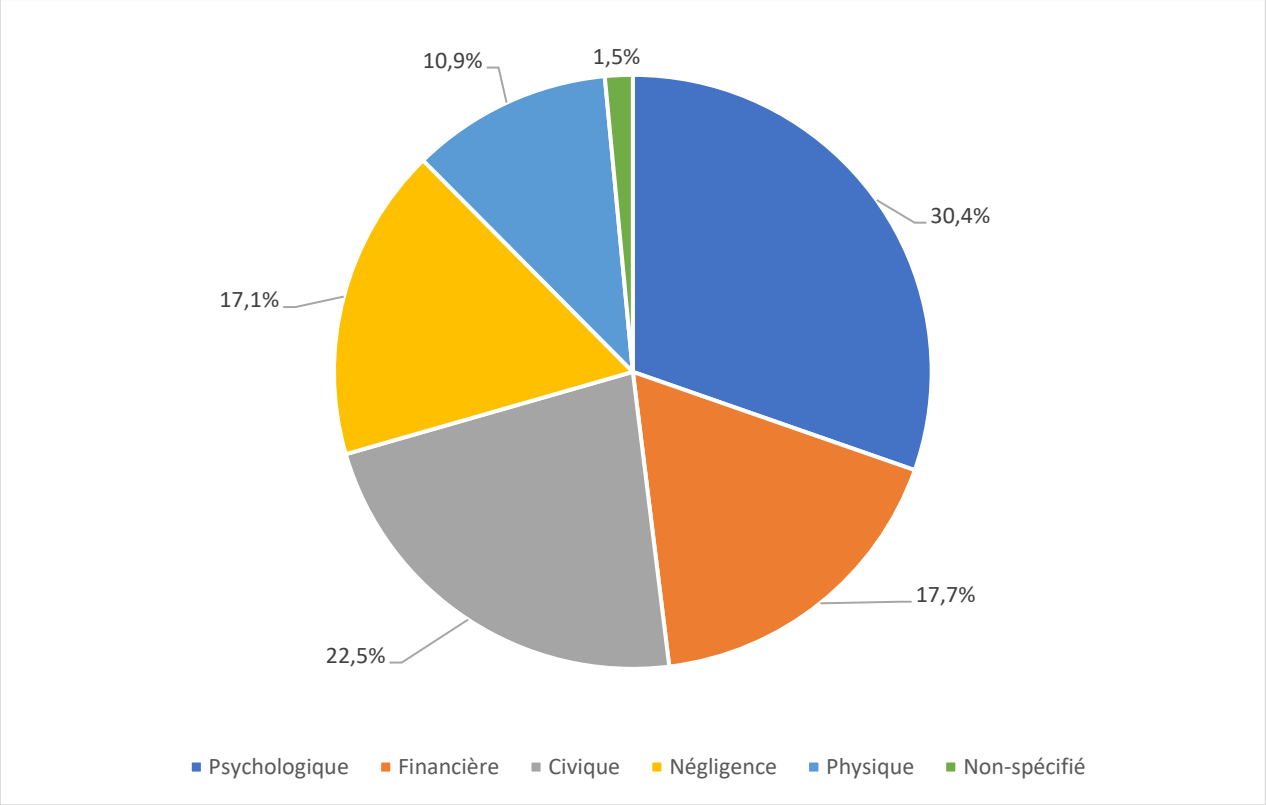
**Tableau 9 : répartition des formes de maltraitance rencontrées lors des appels (fiches « maltraitance », année 2020
)**

N= 1378 formes rencontrées dans les 846 fiches maltraitance		
Psychologique	419	30,4%
Financière	244	17,7%
Civique	310	22,5%
Négligence	235	17,1%
Physique	154	10,9%
Non spécifié	16	1,5%

Suite à l'adaptation de la base de données en 2016, dans une même fiche, plusieurs formes de maltraitance peuvent coexister.

- La maltraitance psychologique reste pointée de manière importante (près d'un tiers des appels).
- La maltraitance civique reste présente dans près d'un appel sur cinq.
- La maltraitance financière passe derrière les maltraitances civiques.
- La maltraitance physique, bien que présente, reste la forme de maltraitance la moins évoquée.

Graphique 5 : répartition des formes de maltraitance rencontrées lors des appels (fiches « maltraitance », année 2020)



Pratiques psychosociales

Tableau 10 : répartition des différentes pratiques réalisées au cours de l'accompagnement psychosocial (fiches « maltraitance », année 2020)

		N2 = 6 459
Renseignement	3 046	47,16%
Écoute	2 445	37,85%
Contact personne ressource	304	4,71%
Orientation	581	9,00%
Organisation réseau	30	0,46%
Démarche	34	0,53%
Réflexion plurielle	17	0,26%
Conciliation	2	0,03%

Le tableau ci-dessus met en évidence que le renseignement est la pratique psychosociale principale. L'écoute reste ensuite la pratique la plus courante (2 445). Ce chiffre souligne que la mission d'accompagnement des situations via la permanence téléphonique a tout son sens.
Il est à noter que les contacts avec les personnes-ressources et les démarches sont en augmentation.

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 »

Concrètement

Au travers de différentes actions, informations et sensibilisations, Respect Seniors informe et sensibilise à la maltraitance et à sa complexité. Celles-ci sont organisées tant à la demande d'une personne ou d'une institution que de manière proactive par les intervenants de l'association.

Ces séances et actions menées peuvent être le point de départ de collaborations, soit pour d'autres évènements, soit dans le cadre d'accompagnement de situations de maltraitance.

« L'organisation d'actions…

L'objectif général des différents types d'actions est d'aborder le phénomène de la maltraitance et l'existence du service.

...d'information, …

Par ce biais, les intervenants psychosociaux de Respect Seniors informent le public, notamment, de la définition de la maltraitance, des missions et du fonctionnement de l'ASBL ainsi que des valeurs et principes de Respect Seniors.

…et de sensibilisation de la maltraitance…

Les intervenants psychosociaux de Respect Seniors animent ces séances auprès d'un public varié, professionnel (aides familiales, personnel soignant, policiers, médecins, professionnels des mondes judiciaire et juridique, etc.) ou non professionnel (groupe d'aînés, bénévoles, etc.).

L'objectif général est de sensibiliser au phénomène de la maltraitance et sur l'existence du service ainsi que d'ouvrir à la réflexion. Ce sera ainsi l'occasion de questionner le vécu, les valeurs, les bonnes intentions derrière un comportement ; chaque situation étant unique, chaque vision particulière.

…à destination du public, notamment via la gestion d'un site Internet »

Respect Seniors est visible notamment via son site Internet et se fait ainsi connaître d'un large public.

Activités récurrentes

Dans ce chapitre, se trouvent les différentes activités réalisées par Respect Seniors durant cette année.

En amont des activités

Depuis 2016, des critères de différenciation permettent aux intervenants psychosociaux de spécifier le contenu de leurs interventions en fonction du temps proposé, du public et des objectifs à poursuivre.

Actions

Ciné-débats

Des ciné-débats traitant de la maltraitance des aînés sont organisés régulièrement pour des publics variés. Certaines antennes ont rencontré par ce biais des aînés au sein de maisons de repos. D'autres ont eu l'occasion de sensibiliser des aînés, des étudiants, des professionnels du domicile ou du grand public.

Représentations théâtrales « *Vieillesse Ennemie !* »

Respect Seniors propose, en collaboration avec la compagnie Alvéole Théâtre, une pièce de théâtre-débat, intitulée « *Vieillesse Ennemie !* ».

Depuis plusieurs années, la pièce « *Vieillesse Ennemie !* » est présentée à l'ensemble des étudiants de première année au sein d'une école des soins infirmiers. Des centaines d'étudiants ont ainsi la possibilité d'appréhender le sujet et d'interpeller les acteurs grâce au théâtre-action.

Plusieurs représentations ont eu lieu auprès des professionnels du domicile, en institution, mais aussi, auprès du tout public notamment lors de collaboration avec des conseils consultatifs communaux d'aînés.

Prises de parole en public

Différents intervenants de Respect Seniors sont régulièrement sollicités pour prendre part à des colloques ou conférences dans lesquels sont abordés les liens entre la maltraitance et les thèmes tels que la maladie d'Alzheimer, la perte d'autonomie, l'âgisme, etc.

Initiatives diverses

Les intervenants de l'ASBL mettent également en place diverses actions telles que :

- table de concertation ;
- forum consultatif ;
- passage radiophonique ;
- message d'information dans les médias ;
- article de presse locale, régionale et nationale ;
- information de professionnels (tels que les pharmaciens, les médecins traitants, les notaires, les services de police, les bourgmestres, les échevins des aînés, etc.) via des courriers ou des rencontres pour présenter le service. Ceux-ci peuvent alors relayer les coordonnées de Respect Seniors auprès des aînés qu'ils côtoient, etc. ;
- envoi de courriers à des écoles secondaires disposant d'une option sociale, ainsi qu'à des services d'aide à domicile ;
- prise de contact avec les mouvements ACRF-Association femmes en milieu rural ;
- distribution de six cents sacs aux participants du « Printemps de l'éthique » ;
- distribution de pins et folders relatifs aux violences conjugales, dans le cadre de la campagne du ruban blanc (qui vise à sensibiliser l'opinion publique aux violences entre partenaires).

Information

Cette année, Respect Seniors a touché, via 18 séances d'information, 489 personnes parmi lesquelles des professionnels de maisons de repos, de maisons médicales, du domicile et des visiteurs de malades.

Sensibilisation

Comme chaque année les sensibilisations se poursuivent dans les écoles, au sein des maisons de repos ainsi qu'auprès de services d'aide à domicile.

Dans les autres publics, les intervenants ont répondu à la demande de sensibilisation de bénévoles visiteurs de malades, un public rarement rencontré. Des membres de CCCA ont également été sensibilisés à la maltraitance envers les aînés.

Site Internet & médias sociaux

Le site Internet www.respectseniors.be permet de renseigner sur le fonctionnement du service et sur ses missions. Il donne aussi un éclairage sur la problématique et ses nuances. De plus, la facilité d'accès au site donne une visibilité au numéro gratuit de la permanence téléphonique 0800 30 330 ainsi que les coordonnées des différentes antennes.

Le site propose encore aux internautes le rapport annuel des activités de l'Agence, ses statistiques ainsi que l'accès à des liens utiles ou aux résultats d'études commanditées par le service.
Il est également possible de télécharger les brochures, les folders et/ou les affiches via le site.

Enfin, celui-ci permet d'annoncer les activités et les évènements organisés par l'ASBL, que ce soit à son initiative ou en partenariat avec d'autres services.

Au niveau des réseaux sociaux, l'ASBL gère :

- une page Facebook : https://www.facebook.com/respectseniors ;
- une page LinkedIn : https://www.linkedin.com/in/respect-seniors-0800-30-330/.

Une des finalités de ces différents moyens est de faire connaître la maltraitance. La prévention se fait par l'appréhension et la prise de conscience de ce qu'est la maltraitance.

Statistiques

Les intervenants de Respect Seniors ont animé de nombreuses séances de prévention via des actions, des informations ou des sensibilisations.

Ce sont environ 2 680 **personnes** qui ont reçu les explications concernant le fonctionnement de l'ASBL Respect Seniors et des informations concernant la maltraitance commise à l'encontre des aînés.

Les statistiques suivantes ne tiennent pas compte des :

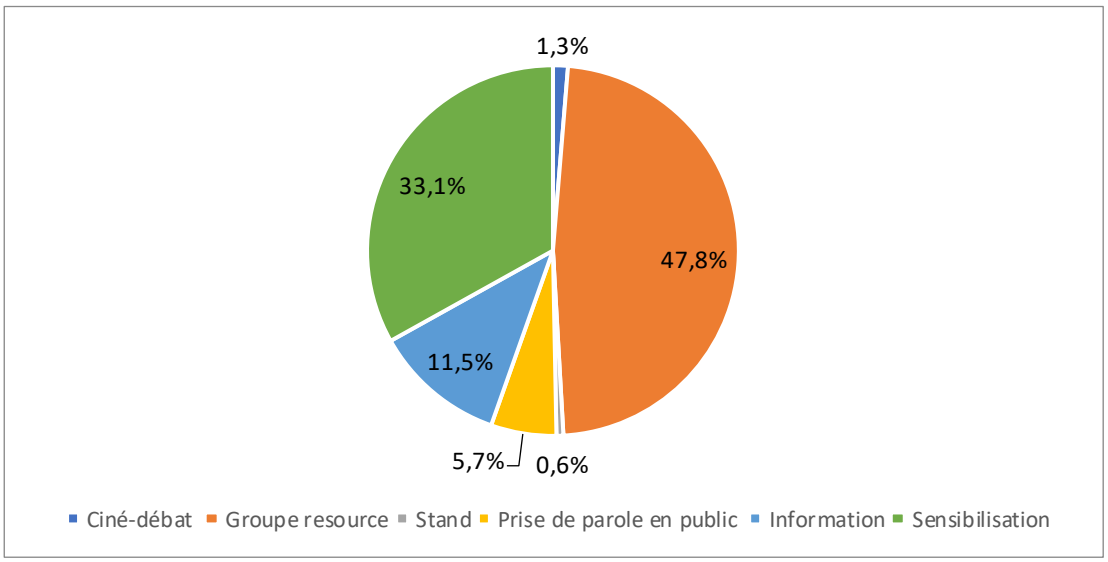
- informations partagées lors des rencontres dans le cadre des autres missions de l'Agence ;
- personnes sensibilisées lors des tables de concertation de Respect Seniors.

Tableau 11 : répartition des séances de prévention en fonction de leur type (nombre de séances et de participants, année 2020)

	Nombre de séances	Nombre de personnes
Ciné-débat	2	68
Théâtre	0	0
Stand	1	100
Prise de parole en public et action diverses	9	177
Information	18	489
Sensibilisation	52	1 217
Groupe ressource	75	629
Total	**157**	**2 680**

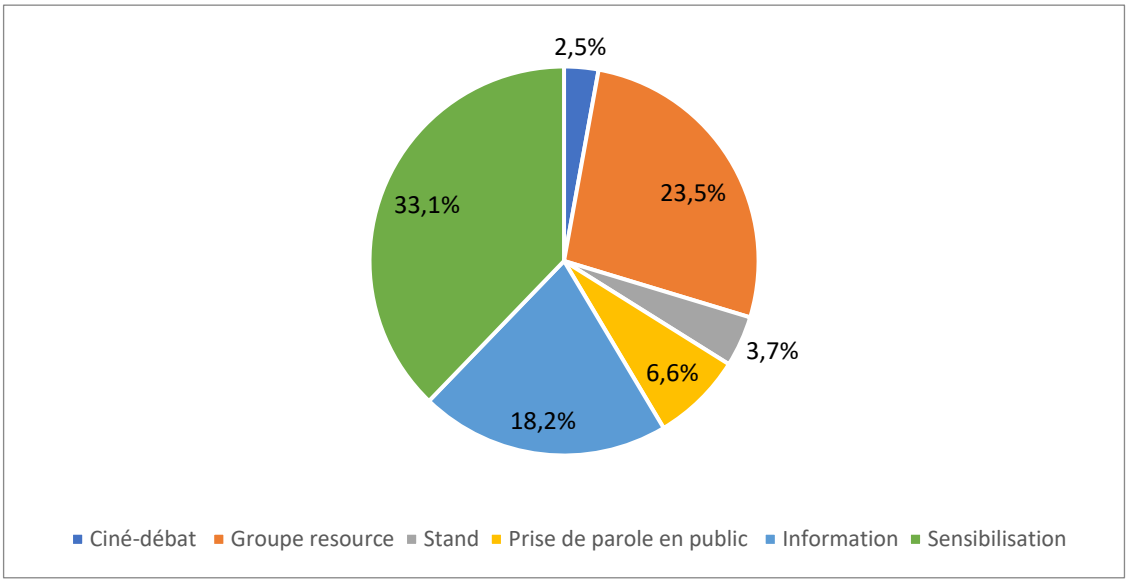
<u>Graphique 6</u> : répartition en pourcentage du type de prévention réalisé (année 2020)

Les groupes ressource initiés durant cette pandémie, représentent plus de la moitié des séances de prévention réalisées par les intervenants de Respect Seniors.



<u>Graphique 7</u> : proportion du nombre de personnes sensibilisées en fonction du type de prévention réalisé (année 2020)

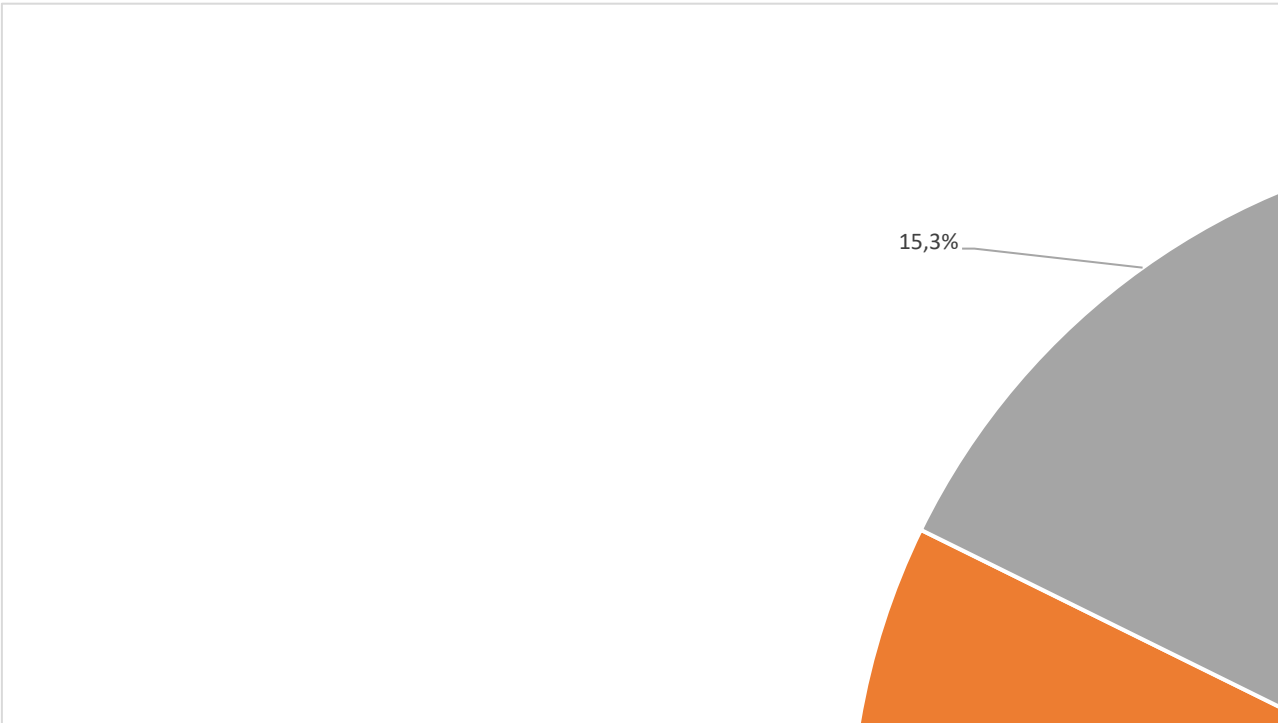
Le graphique ci-dessous illustre que cette année ce sont les sensibilisations suivies des groupes ressource qui permettent de toucher le plus de personnes avec 56,6 % pour ces deux actions.



<u>Tableau 12</u> : répartition des séances de prévention en fonction du type de public (année 2020)

	Ciné-débat	Groupe ressource	Stand	Actions diverses	Information	Sensibilisation	Total
Aînés	1	74	0	8	1	1	85
Professionnels		0	0	1	6	17	24
Futurs professionnels	0	0	0	0	11	32	45
Tout public	1	1	1	0	0	2	5
Total	**2**	**75**	**1**	**9**	**18**	**52**	**157**

<u>Graphique 8</u> : proportion du public en fonction du type de prévention réalisé (année 2020)



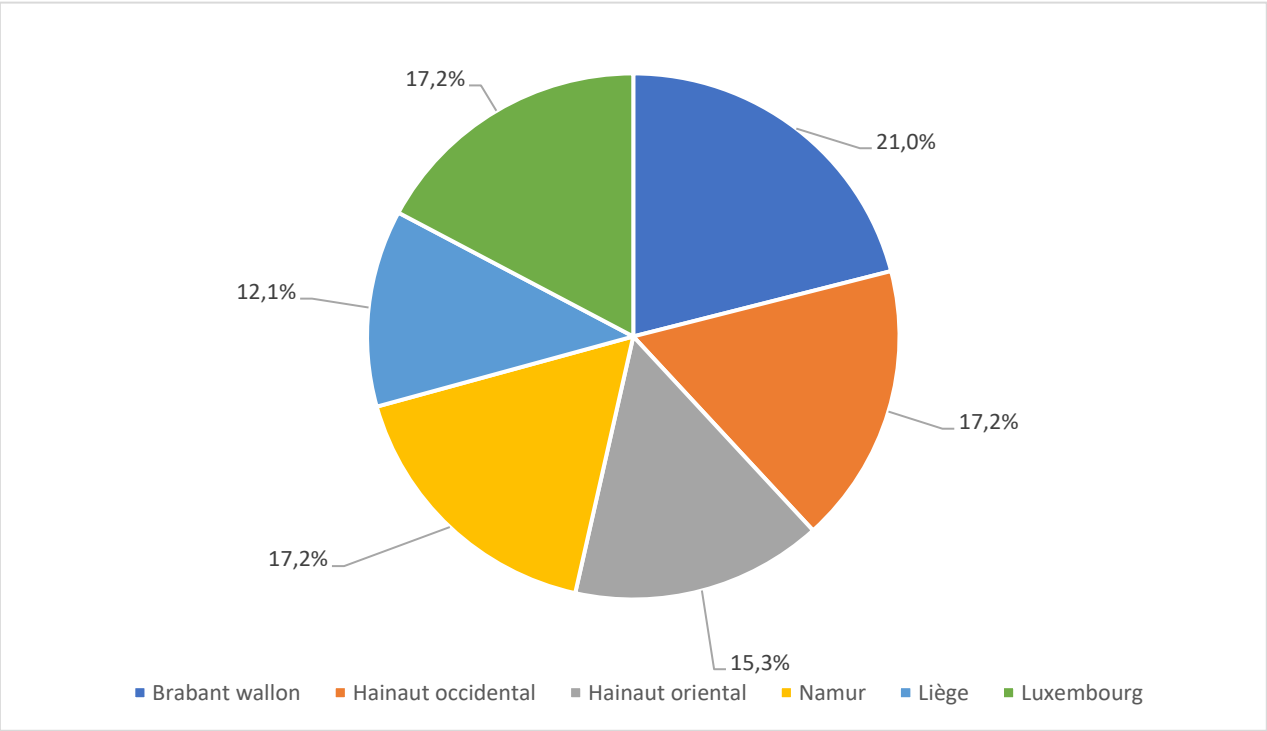
Les aînés représentent cette années la portion la plus importante dans le type de séances réalisées, les professionnels (institution et domicile) représentent un quart du public visé par les séances de prévention.

<u>Tableau 13</u> : répartition des séances de prévention en fonction des antennes (année 2020)

Le tableau ci-dessous représente le nombre et le type de séances de prévention réalisées par zone géographique.

	Ciné-débat	Groupe ressource	Stand	Actions diverses	Information	Sensibilisation	**Total**
Brabant wallon	0	24	0	1	3	5	**33**
Hainaut occidental	0	9	0	0	5	13	**27**
Hainaut oriental	1	7	0	2	6	6	**24**
Namur	0	13	1	2	2	9	**27**
Liège	1	6	0	0	6	6	**19**
Luxembourg	0	16	0	4	2	5	**27**
Total	**2**	**75**	**1**	**9**	**18**	**52**	**157**

<u>Graphique 9</u> : proportion d'actions de préventions réalisées par antenne (année 2020)



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 2020, une fréquentation de x utilisateurs (x en 2019) pour x sessions (x en 2019) a été comptabilisée.

Tableau 14 : fréquentation du site Internet sur base mensuelle (année 2019)

Mois	Utilisateurs	Sessions	Visualisations de pages
Janvier	888	1146	5679
Février	1069	1350	6811
Mars	968	1289	7491
Avril	1023	1430	6123
Mai	955	1349	6834
Juin	1110	1427	5754
Juillet	624	800	3834
Août	692	940	4742
Septembre	924	1142	5421
Octobre	849	1108	5673
Novembre	1099	1423	6667
Décembre	1196	1534	6864
Total	**11397**	**14938**	**71896**

Tableau 15 : moyenne mensuelle de fréquentation du site Internet (année 2017-2018)

Respect Seniors	Moyenne mensuelle 2020	Moyenne mensuelle 2019
Nombre d'utilisateurs	950	891,33
Nombre de sessions	1245	1161,08
Durée moyenne des sessions	2'17 »	2'23"

Tableau 16 : Origine géographique des sessions sur le site Internet (année 2020)

Pays	% de sessions
Belgique	71%
France	3.6%
États-Unis	3.7%
Canada	1.8%

Sources : Google Analytics

Analyse de la fréquentation des réseaux sociaux

Respect Seniors est également présente sur les réseaux sociaux.

Linkedin

Un profil sur le réseau professionnel LinkedIn a également vu le jour en 2014.
Il y a à ce jour x relations sur LinkedIn . Des informations destinées aux différents réseaux professionnels sont régulièrement partagées sur cette page.
Lien : https://www.linkedin.com/in/respect-seniors-0800-30-330/

Évolution du nombre de relations LinkedIn :

- **2014** : 44 relations
- **2015** : 107 relations (63 nouvelles relations)
- **2016** : 153 relations (46 nouvelles relations)
- **2017 :** 273 relations (120 nouvelles relations)
- **2018** : 485 relations (212 nouvelles relations)
- **2019** : 850 relations (365 nouvelles relations)
- **2020** : 1113 relations (263 nouvelles relations)

Facebook

L'Agence dispose d'une page Facebook dédiée à ses activités. Des mises à jour et le relais d'informations à destination du grand public sont régulièrement réalisés dans le but d'informer de l'actualité du moment.

Lien : https://www.facebook.com/respectseniors/

MISSION 3

« L'organisation de formations au bénéfice de professions susceptibles d'être confrontées à des cas de maltraitance »

Concrètement

« L'organisation de formations… »

Pour répondre à sa troisième mission, Respect Seniors propose des **formations** au bénéfice de professionnels et de futurs professionnels susceptibles d'être confrontés à des situations de maltraitance d'aînés.

Ces formations peuvent être organisées à la demande d'un organisme et/ou à l'initiative de Respect Seniors.

L'objectif général des formations est d'informer sur la problématique de la maltraitance envers les aînés et sur l'existence de l'ASBL, d'ouvrir à la réflexion quant aux ressources à mobiliser afin de prévenir la maltraitance, ainsi que de transmettre une grille de lecture permettant d'appréhender différentes situations de maltraitance.

Activités récurrentes

En amont des activités

L'organisation des formations demande un travail préalable de recherches documentaires diverses, d'appropriation des informations pertinentes à partager, de formations continuées outillant les intervenants à des outils de formation et à la gestion de groupe, etc. Cela demande également un temps non négligeable d'analyse de la demande avec le demandeur ainsi qu'un temps de construction d'un support adapté à chaque intervention.

Les formations sont réalisées en lien direct avec les possibilités organisationnelles des intervenants psychosociaux.

Tout un travail de promotion de ces formations est réalisé via la création et la publication de supports de communication. Cette dernière est diffusée sur le site Internet de l'Agence, sur les réseaux sociaux Facebook et LinkedIn, sur le site du guide social et d'autres partenaires.

Statistiques

Cette année l'équipe de Respect Seniors a donné 32 heures de formation. Ce qui représente 46 personnes formées.

<u>Tableau 17</u> : Répartition des formations en fonction des antennes (année 2020)

Antenne	Nombre de formations	Nombre de personnes
Brabant wallon	1	8
Hainaut occidental	2	14
Hainaut oriental	0	0
Liège	1	11
Luxembourg	1	13
Namur	0	0
Total	5	46

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 »

Concrètement

« 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 »

Les professionnels de l'Agence sont à l'écoute de ce qui peut leur être apporté en termes de connaissances, d'expériences ou de compétences.

Les agents sont donc soucieux d'aller à la rencontre d'autres professionnels afin d'échanger sur leur fonctionnement en lien avec des situations de maltraitance, dans le but de faire évoluer les pratiques et les connaissances dans le domaine. C'est pourquoi les agents tentent de développer leur réseau, en Belgique, mais aussi à l'étranger, afin d'élargir leur vision de la problématique.

Pour lutter contre la maltraitance des aînés, il est primordial que l'Agence partage ses connaissances et ses expériences. Il est précieux pour Respect Seniors de diffuser les statistiques du service afin de faire connaître l'ampleur du phénomène et la réalité de terrain (au niveau de Respect Seniors). C'est aussi une manière de conscientiser le grand public à cette cause. La diffusion des statistiques permet aussi aux agents d'alimenter leurs séances de sensibilisation et formation.

EN SOUTIEN À NOS ACTIONS

Formations continues

L'équipe est continuellement en questionnement au travers différentes formations. Les membres de l'équipe ont suivi des formations répondant tantôt aux besoins de l'ASBL, tantôt aux besoins respectifs de chacun en lien avec sa pratique de terrain.

Ces formations font l'objet d'un retour collectif en réunion d'équipe et permettent d'outiller les intervenants dans différents aspects du travail.

Réunions cliniques

Les réunions cliniques en présence de la coordination, qu'elles soient en équipe ou par antenne, permettent d'aborder les situations qui ont soulevé un questionnement relatif à la méthodologie et/ou des difficultés liées à l'intervenant (en rapport avec l'utilisation de l'Outil En Mains, du photogramme, etc.).

Elles sont aussi l'occasion de faire le point sur les thématiques ou services que les intervenants souhaitent approfondir.

Groupes de travail

L'objectif d'un groupe de travail est, sans mobiliser d'emblée l'ensemble de l'équipe, que quelques membres puissent approfondir une thématique donnée. Le fruit de ces réflexions est ensuite retransmis à l'équipe.
A titre indicatif, citons par exemple les groupes de travail suivants :

- Boîte à outils de l'intervenant psychosocial ;
- Maintien et adaptation de la base de données psychosociale ;
- Conception et adaptation de modules de formation : deux modules complémentaires ont été entamés l'un sur les aspects juridiques, l'autre sur le vieillissement cognitif difficile.
- Conception rapport annuel…

Par ailleurs, cette année spéciale nous a amenés à intégrer les nouvelles technologies dans nos pratiques.
Nous avons dès lors réfléchi à l'adaptation de nos activités de prévention en ligne, comment les envisager après cette pandémie.
C'était également l'opportunité de créer de nouvelles actions décrites dans le rapport annuel grand public, tel que les groupes ressources, les webinaires réflexifs…

Crise sanitaire de la Covid-19

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.

Depuis le début du confinement, les appels reçus par les intervenants de Respect seniors ont changé. La solitude s'y fait plus pressante, les inquiétudes des familles sur la façon dont leur proche est pris en charge se multiplient, l'usure de certains intervenants apparait enfin, fatigués par ces semaines à lutter contre une Pandémie qui n'épargne personne.

Il n'y pas ici d'auteur à pointer du doigt, mais plutôt un contexte qui amplifie, met en lumière la maltraitance. En effet, l'isolement de certains s'est aggravé puisque l'aide des familles n'a pas été possible et celle de certains intervenants ont diminué pour éviter la propagation du virus chez les uns comme chez les autres. Les possibilités de côtoyer l'autre se sont réduites et cet isolement augmente le risque d'apparition de la maltraitance.

Nous avons aussi entendu que certains enfants revendiquent quand même que leurs parents s'occupent de leurs petits-enfants conduisant ceux-ci à un dilemme culpabilisant vecteur de vécu de maltraitance. Pour d'autres, les interdictions de sortir (de sa chambre, d'une résidence, ou encore par manque d'aidant) ont été vécues comme une entrave à leur liberté avec la difficulté à comprendre que l'enjeu collectif devait primer.

Des familles revendiquant leur droit de voir leurs proches nous ont également régulièrement contactés. Certains vivent comme de la maltraitance l'absence de contact avec leur proche souffrant de perte cognitive et dans l'incapacité de comprendre les mesures de confinement craignant qu'ils les vivent comme un abandon.

D'autres encore, ont peur de prodiguer des soins et de contracter le Covid et s'interrogent sur le bien-fondé de leur action ou abstention.

Les aidants épuisés peuvent devenir plus enclins à devenir agressifs, abusifs ou négligents. Des problèmes économiques ont pu se développer avec, pour certains, une diminution des revenus et une pression accrue sur l'aîné dont la pension est restée stable.

Le COVID a eu un effet sur les libertés de chacun, davantage encore peut-être auprès des aînés, car le risque

L'ensemble des actions pertinentes menées par l'association durant cette pandémie, se retrouvent dans le rapport annuel grand public : https://online.flipbuilder.com/gfct/aojv/

CONCLUSION GÉNÉRALE

L'enjeu initial de Respect Seniors est de prôner le respect de la parole de l'aîné, de sa volonté et de ses choix. Dans le contexte de la Covid, des choix collectifs ont été faits, des décisions prises. Respect Seniors à insister sur l'importance d'impliquer les ainés dans ceux-ci et de continuer à faire la balance entre, notamment, les enjeux affectifs et les risques sanitaires. Si la Covid a pu à certains égards être un vecteur de maltraitance, Respect Seniors formule aujourd'hui le vœu qu'elle ait pour effet que davantage d'attention soit portée à la vulnérabilité inhérente à chaque être humain et qu'elle soit au final un vecteur de changement pour une société moins individualiste, plus juste, plus solidaire et plus respectueuse de chacun.