

Maltraitance des seniors : 803 nouveaux dossiers en Wallonie

Le phénomène reste stable, malgré la prévention et l'action des équipes sur le terrain

Sil l'Organisation Mondiale de la Santé estime que 4 à 5 % des personnes âgées sont soumises à des situations de maltraitance, en Wallonie aussi, la situation interpelle. Même si le nombre de seniors qui osent parler reste faible, ce sont 803 nouveaux dossiers qui ont été ouverts l'an dernier par l'Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aînés, selon les chiffres du ministre Maxime Prévot. Dé-cryptage.

Elle existe depuis 2009 et a pour mission de prévenir, d'informer et d'agir, face à la maltraitance chez les aînés. L'Agence wallonne de lutte contre le phénomène, mieux connue comme « Respect Seniors », dispose d'un numéro gratuit, le 0800/30.330, sur lequel les victimes ou des professionnels peuvent tirer la sonnette d'alarme face à des situations interpellantes.

L'an dernier, le numéro a reçu 3.059 appels, soit 12 de plus qu'en 2015. Des appels dont 1.967 évoquaient une situation problématique vécue par un senior. Ils ont ainsi débouché sur l'ouverture de 803 nouveaux dossiers de maltraitance (plusieurs appels concernaient un même dossier Ndir).

En l'espace de 7 ans d'existence, ce sont 20.874 appels qui ont été reçus au numéro gratuit.

CHANTAGE, PRESSION...

« Ce chiffre est important et tend à démontrer que l'Agence touche le grand public », souligne Maxime Prévot, le ministre wallon de la Santé. « 64 % des victimes présumées étaient des femmes, 20 % des

hommes, 9 % des groupes de personnes (plusieurs personnes sur un même lieu – maison de repos entre autres) et 7 % n'étaient pas spécifiées dans

l'inventaire ».

Quant aux formes de maltraitance dénoncées, elles sont variées. On retrouvait de la maltraitance psychologique dans 34 % des cas, de la maltraitance financière dans 21 % des cas ou encore de la négligence dans 17 % des dossiers. Souvent, un même dossier comportait d'ailleurs plusieurs formes de maltraitance.

« En général, c'est le senior lui-même qui nous contacte, mais si c'est une personne extérieure, il est souhaitable que sa dé-

marche soit faite avec l'accord de la personne, afin de pouvoir vraiment l'aider », indique Dominique Langhendries, le directeur de Respect Seniors.

« Après l'ouverture d'un dossier, nous allons tenter de trouver une réponse globale à sa situation, et l'accompagner dans sa famille ou son institution ».

Il arrive ainsi qu'une situation soit dénoncée par un tiers (personnel d'aide à domicile, amis, voisins), mais que le senior concerné n'ait pas envie d'entamer des démarches ou d'en discuter avec sa famille si c'est d'elle que vient la situation problématique.

« Des personnes âgées dont des proches viennent se servir dans la pension ou l'héritage acceptent la situation car cela leur permet au moins de voir leur famille. Ces membres de la famille sont parfois, eux aussi, dans des situations précaires et ne se rendent pas compte de ce qu'ils font. La maltraitance psychologique est la plus impor-

tante car il y a souvent un recours à l'affectif, aux émotions. « Je ne viendrai plus te voir si... » Avec l'accord de l'aîné, on peut contacter ses proches, en discuter ensemble, mettre des choses

en place pour retrouver des relations saines ».

VOULOIR TROP BIEN FAIRE...

Des équipes de psychologues et d'assistants sociaux se rendent en effet sur place pour évaluer les situations et trouver des solutions.

Des aînés malades, ou fragilisés par des pertes cognitives, sont d'autant plus vulnérables. « Et parfois la famille veut trop bien faire et en arrive à une forme de maltraitance. Il ne faut jamais oublier qu'un aîné reste un adulte, qui peut prendre des décisions. Ainsi, on peut avoir un senior que l'aîné, trop vouloir le protéger et éviter les chutes, va empêcher de sortir dans le jar-

din. Pour l'aîné, c'est une forme de maltraitance. Surtout si on vient y ajouter une pression psychologique (le chantage aux visites, ou au placement par exemple Ndir). On peut devenir maltraitant car on a le nez dans le guidon, en pensant faire de son mieux pour l'aîné mais en allant trop loin dans l'assistance et le soin ».

Et si le cas relève de la justice ? « Dans ces cas-là, on va avoir une réflexion éthique globale entre professionnels, pour voir comment est l'aîné, s'il est sous emprise, s'il a toutes ses facultés, et on peut considérer qu'il est dans son intérêt de dénoncer les faits. Mais il est rare d'en arriver à ce point ».

LAURENCE PIRET



« On peut devenir maltraitant car on a le nez dans le guidon, en pensant faire de son mieux »

Dominique Langhendries, directeur de Respect Seniors

5% des appels relatifs à des problèmes en institution sont passés après le décès de la personne

64% des appels concernent des femmes en Wallonie, et 70% des appels à Bruxelles

3.059 appels reçus au numéro gratuit de Respect Seniors en 2016

34% des cas concernent de la maltraitance psychologique

21% des dossiers sont liés à de la maltraitance financière

Pas uniquement le personnel...

La maltraitance en institution ? Gare aux idées reçues

Parmi les appels reçus pour Bruxelles, et qui concernaient des institutions, 65 % des problèmes mettaient en cause l'organisation de celle-ci, et 10 % un membre de l'équipe soignante.

Mais 6 % des cas concernaient des problèmes liés à la famille, au sein de l'institution.

Une tendance qui existe aussi en Wallonie. « Car en institution aussi, des problèmes peuvent survenir en lien avec la famille. Une pression psychologique ou financière par

exemple », indique L'organisme Langhendries de Respect Seniors. « Tout comme à domicile,

c'est parfois le personnel d'aide à domicile qui est problématique. Il n'y a pas de solution miracle, on fait du cas par cas. Une situation vécue par une personne ne lui semblera pas maltraitante, alors qu'un autre aîné la vivra très mal. »

MAINTIEN À DOMICILE

Le placement en institution peut ainsi être utilisé comme une menace, alors que certains

seniors ne demandent pas mieux et sont maintenus à domicile parfois contre leur gré.

« Il faut laisser l'aîné s'impliquer dans le choix et y participer. Analyser la situation pour

trouver la meilleure solution pour

le senior ». Cela peut passer par une aide pour trouver une maison de repos, ou pour organiser des soins à domicile pour soulager la famille, etc.

La sensibilisation est donc très importante. La Région wallonne a débloqué 60.000 euros pour aider l'Agence à communiquer fin 2016. Et des actions de sensibilisation sont régulièrement menées dans les boîtes, les maisons de repos, des associations de seniors, des professionnels de la santé... ●

L.P.

73 % de soucis en institution

Bruxelles : 268 nouveaux dossiers en 2016

Dans la capitale aussi, le phénomène de la maltraitance des seniors semble stable. L'association

Infor-Homes Bruxelles, qui dispose d'un service d'écoute pour les personnes âgées maltraitées (Sepam) a ainsi reçu 1.207 appels au cours de l'année passée, dont 757 concernaient un problème de maltraitance. Ces appels ont donné lieu à l'ouverture de 268 dossiers.

Parmi ceux-ci, 27 % concernaient une situation vécue à domicile, et 73 % un problème rencontré en institution. Des chiffres inversés par rapport à ceux enregistrés en Wallonie. Mais Infor-Homes est davantage liée au réseau institutionnel que Respect Senior...

Dans 40 % des appels relatifs au domicile, la personne âgée

ignore la démarche qui est faite par l'appelant, qui est alors un voisin, un ami, un membre du personnel médical. Tandis qu'elle ignore la démarche dans 32 % des appels liés à un souci en institution.

LES FEMMES SURTOUT

À noter aussi : 5 % des appels relatifs à des problèmes en institution sont passés après le décès de la personne.

En 2016, 2 % des appelants ont demandé l'anonymat pour évoquer un souci en institution, contre 1 % pour un problème à domicile.

Dans 25 % des cas de maltraitance à domicile, c'est la personne se sentant victime de maltraitance qui appelait elle-même, tandis que 19 % des appels émanaient des en-

fants, 12 % d'amis ou de voisins, 12 % de la famille de la personne, et 1 % des médecins. 25 % provenaient de services extérieurs : CPAS, services communaux, institutions hospitalières, aides à domicile...

Au domicile, ce sont surtout les relations avec la famille qui sont décrites comme difficiles et maltraitantes, en particulier avec les enfants et les beaux-enfants (44 % des cas). 8 % concernaient des problèmes avec les services d'aides extérieurs (CPAS, aide à domicile...).

Les femmes restent les principales victimes de ces maltraitances : elles constituaient 75 % des appels à domicile, et près de 70 % en institution également. ●

L.P.