

La maltraitance des aînés provo que d'abord des bleus à l'âme

■ Le rapport 2017 de l'ASBL Respect Seniors le montre. Le 15 juin, c'est la Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées.

Parce que j'ai 85 ans, j'ai atteint, semble-t-il, l'âge où le tutoiement est universel, la pudeur dépassée et l'intelligence, une vieille histoire." Ce témoignage, parvenu à l'ASBL Respect seniors, l'agence wallonne de lutte contre la maltraitance des personnes âgées, en dit long sur la manière dont la société traite ses aînés.

Les dernières statistiques, relatives à 2017, le confirment: dans les 823 fiches ouvertes l'an dernier en Wallonie, la maltraitance psychologique reste la première forme de maltraitance à l'égard d'un senior de plus de 60 ans. Près d'un tiers des appels (29,6%) évoquent des petites humiliations, une infantilisation, du harcèlement, des insultes, ou un tutoiement imposé. Autant d'absences de considération qui sont mal vécues par les aînés.

La maltraitance physique est en hausse

Les personnes âgées sont aussi victimes d'abus financiers et de manœuvres les empêchant de maîtriser leurs ressources: détournement de pension, achat ou vente forcée, héritage anticipé. La maltraitance financière reste présente dans près d'un appel sur cinq (19,8%) pour les dossiers ouverts en 2017.

Les petites négligences, les humiliations, le tutoiement imposé, l'infantilisation sont des maltraitances qui ne se voient pas mais affectent durement les personnes âgées.

Les négligences, soit les manques d'aide dans la vie quotidienne qui compromettent la santé, la sécurité et le bien-être des aînés sont de plus en plus évoquées, dans 17,4% des appels. Ils donnent des bleus à l'âme qui ne se voient pas. A l'inverse des coups, brûlures, pincements, soins ou gestes brusques, qui entrent dans la catégorie des maltraitances physiques, la plus visible, la plus marquante, mais pas la plus courante.

La violence physique est citée dans un appel sur huit (14,2%) pour les fiches de maltraitance traitées l'an dernier par Respect seniors. Une proportion pourtant en hausse: la maltraitance physique était autrefois signalée dans une situation sur dix.

Les femmes entre 80 et 90 ans

Les différentes formes de maltraitance sont rarement présentes de façon isolée. Elles sont souvent la conséquence d'histoires relationnelles complexes, de tensions familiales accumulées, d'incompréhensions et de non-dits.

Dans un cas sur trois, c'est la famille qui compose le numéro d'appel (0800.30.330); dans un cas sur quatre (25,3%), c'est l'aîné lui-même et dans un cas sur cinq, c'est un professionnel qui signale un problème.

Le profil de victime le plus souvent mis en avant reste celui des femmes entre 80 et 90 ans. Dans un cas sur deux, l'auteur désigné est un membre de la famille: un enfant (65%), un conjoint (20%), un petit-enfant (5,2%)... Le lieu de vie majoritairement évoqué reste le domicile, même si les dossiers ouverts pour les seniors résidant en institution ont tendance à augmenter. L'analyse des situations révèle toutefois que, régulièrement, ce sont des difficultés présentes à domicile qui sont "exportées" vers les homes.

An. H.

À Bruxelles

Une ligne "Ecoute Seniors"

Téléphone privilégié. Le Service d'écoute pour personnes âgées maltraitées (Sepam), mis sur pied à Bruxelles par Infor-homes et son homologue néerlandophone Home-Info, privilégie l'écoute téléphonique. "Ecouter, c'est d'abord accueillir une personne comme elle est, volubile ou laconique, énervée ou calme, embrouillée voire confuse ou claire, en colère ou hésitante, inquiète", décrit Myriam Bodart, coordinatrice du service de lutte contre la maltraitance à Infor-Homes. "Les gens déposent chez nous ce qu'ils ont mis une vie à construire. Parler de soi, de ses relations difficiles avec un proche ou un professionnel s'avère un exercice délicat. Le téléphone présente l'énorme avantage de permettre à une personne de se confier sans être vue: il opère comme un paravent, complice de la pudeur."

En 2017, 292 dossiers. L'an dernier, le Service d'écoute a reçu 1280 appels, dont 819 concernaient une situation de maltraitance, qui ont amené à l'ouverture de 292 dossiers. Plus des trois quarts de ces dossiers concernaient une situation vécue en institution (home, maison de repos et de soins, résidence-service ou hôpital). Attention: cela ne veut pas dire que vivre en institution à Bruxelles exposerait plus à la maltraitance que de rester à domicile. Cette proportion révèle plutôt que la représentation d'Infor-homes reste étroitement liée au champ institutionnel.

02/223 13 43. La ligne téléphonique spécifique "Ecoute Seniors", dédiée à la qualité de vie des personnes âgées, est accessible le lundi de 12h30 à 16h; le mercredi de 12h30 à 16h et le jeudi de 9h à 12h30. Le service est aussi joignable par mail: ecouteseniors@inforhomesasbl.be

“Derrière la plainte des personnes très âgées se cache la souffrance de ne pas exister”

Psychologue et psychothérapeute, Pierre Gobiet accompagne depuis plus de vingt ans des personnes (très) âgées sur leurs lieux de vie, à domicile ou en maison de retraite. Il intervenait mardi dans le cadre d’une matinée de réflexion organisée par Infor-homes sur les plaintes exprimées par les seniors.

Ce qui rend particulièrement difficile l’écoute d’une plainte, c’est qu’elle ressemble à une demande mais qu’elle n’en est pas une, explique le praticien. *“Elle s’apparente plus à un constat de souffrance. Ce qui fait sa complexité, c’est qu’il s’agit d’un appel, d’un besoin d’être entendu, mais sans rien d’explicitement demandé.”*

Grognons et grincheux

Le psychologue établit un lien direct entre les plaintes des *“vieux grincheux”* et des *“vieux grognons”*, comme on les désigne souvent, et leur solitude ou leur isolement.

Si on ne donne pas suite à cette plainte, la personne peut se raidir, se durcir au fil du temps puis se figer dans une protestation, reprenant toujours les mêmes termes, qui plongent celui qui l’entend dans l’impuissance. *“Le parent, le proche, le soignant a face à lui quelqu’un qui est devenu sa plainte”*, indique le psychothérapeute. Tous les *“vieux grognons”* n’en arrivent heureusement pas au point où leur plainte leur tient lieu d’identité.

La “double pharyngite”

Sans aller jusque-là, certaines plaintes, apparemment anecdotiques ou prêtant à sourire, dissimulent la souffrance de ne pas exister, poursuit Pierre Gobiet.

Exemple: cet échange entre deux résidentes d’une maison de repos qui bavardent au soleil. L’une évoque la pharyngite qu’elle a traînée tout l’hiver. L’autre lui rétorque qu’elle a dû faire face à *“une double pharyngite”* – double parce que cela a pris plus de temps à soigner à cause de son allergie aux antibiotiques. Sans compter sa prothèse du genou, qui lui fait mal: le kiné a dû revenir. A quoi l’autre vieille dame répond qu’elle a été opérée des deux genoux...

A quoi rime cette étrange surenchère ?

“Nous vivons dans une société où, surtout à un âge avancé, une des seules choses qui méritent encore de l’attention, c’est d’avoir besoin de soins, et si possible, de soins sérieux”, répond Pierre Gobiet.

Les bobos du quotidien, un peu d’acidité à l’estomac, un petit malaise ne sont plus des arguments assez convaincants. *“En maison de repos, les soignants et aides-soignants parent au plus pressé, au plus urgent, dans un temps qui leur est compté: il y a une hiérarchie implicite dans ce qui est susceptible de retenir l’attention.”* Dans ce contexte, une *“double pharyngite”* représente une valeur ajoutée certaine par rapport à la *“simple pharyngite”*...

Un étrange concerto

Il ne s’agit pas de dire que les personnes âgées simulent des maux imaginaires ou que les soignants font mal leur travail, précise le psychologue. *“Chacun joue sa partition du mieux qu’il peut dans cet étrange concerto.”*

Mais cela fait apparaître en filigrane un problème de société: la médicalisation à outrance du grand âge. Dans cette logique, *“la seule possibilité d’exister est d’être malade, et si possible plus malade que l’autre”*. Une compétition *“dérisoire et tragique”*: le soin est convoité parce que c’est le seul moyen possible d’obtenir une attention véritable, poursuit Pierre Gobiet. *“La plainte devient ainsi une tentative maladroitement exprimée d’exister dans le regard d’autrui.”*

C’est aussi le cas pour des personnes âgées qui vivent à domicile. Pierre Gobiet raconte* une anecdote à propos de Julia, qui reste quasi en permanence dans son fauteuil. Au moment où l’aide familiale termine son service, la vieille dame lui demande de l’eau pour prendre son médicament. La soignante lui apporte un verre, mais c’est de l’eau plate alors que Julia préfère de l’eau gazeuse, qui l’*“aide à digérer”*. Le deuxième verre d’eau pétillante, qui sort

du frigo, ne lui convient pas davantage: il lui faut une eau tempérée. L'aide-familiale finit par se fâcher: quoi qu'elle fasse, madame n'est pas satisfaite.

Un vécu difficile à formuler

Derrière cet échange se dissimule un vécu difficile à formuler par la vieille dame, une angoisse qu'elle ne parvient pas à exprimer, décrypte Pierre Gobiet. Une fois l'aide-familiale partie, Julia reste plusieurs jours sans voir personne en attendant que son fils lui rende visite. *“De façon maladroite, elle essaie de prolonger la présence de son aide familiale.”* Si elle avait pu énoncer un peu plus directement sa solitude et sa peur de res-

ter seule, même en formulant une demande irréalisable (*“Ne t'en va pas”*), il y aurait eu une amorce de compréhension, avance Pierre Gobiet. *“Essayer de comprendre restaure l'humain et sort déjà de l'isolement.”*

Les dispositifs d'aide à domicile et les solutions résidentielles ne peuvent répondre seuls à la question de l'isolement, insiste Pierre Gobiet. *“Une société qui confierait ses grands vieillards aux seuls soignants et aux professionnels de l'hébergement serait démissionnaire.”*

Reste une question, têtue: comment notre société a-t-elle généré pareil isolement au bout de la vie?

Annick Hovine

→ (*) *“Une si longue vie”, Comprendre et accompagner le très grand âge, Mardaga, octobre 2015, 208 pp., 18 €.*