

### **Question orale de Mme Van Offelen : Maltraitance des personnes âgées.**

**Mme Van Offelen** signale qu'il y a quelques semaines, elle a lu dans un quotidien un article intitulé « Record d'appels pour seniors maltraités ». Il y était question de l'ASBL Infor-Homes, dont le service d'écoute pour personnes âgées n'a jamais été autant sollicité qu'en 2016, avec 1.207 appels, contre 436 en 2009.

Mme Van Offelen a été fortement interpellée par cet article, qui évoquait des situations vécues par des seniors en institution mais aussi à domicile.

Uccle est une des trois communes bruxelloises présentant la plus forte concentration de personnes âgées. La question du vieillissement de la population et du traitement de ses conséquences s'y posent donc avec une acuité particulière. Le dernier numéro du périodique « Trait d'Union » a d'ailleurs consacré un dossier très intéressant à ce sujet.

Uccle détient également un record quant au nombre de structures d'accueil pour personnes âgées, puisqu'elle en compte 26 sur son territoire.

La maltraitance concerne surtout les personnes de plus de 75 ans, et davantage les femmes que les hommes. Elle peut prendre différentes formes : menaces de rejet, humiliations, injures, privation de visites ou de soins, spoliation d'argent, de biens mobiliers ou immobiliers, privation de carte d'identité ou placement forcé en institution. Ces maltraitances sont souvent dues à des négligences, telles que l'oubli d'aider la personne à se laver et à se nourrir alors qu'elle ne peut assumer seule ces actes quotidiens. La nature des maltraitances est généralement liée au degré d'autonomie et au mode de vie de la victime.

Les maltraitances se produiraient davantage à domicile qu'en institution. Elles peuvent être insidieuses, multiformes. Elles ne sont pas toujours voulues ou conscientes. Ainsi, le conjoint, les enfants et petits-enfants peuvent développer une attitude plus agressive en refusant la dépendance de la personne âgée ou son besoin d'aide financière. Il arrive que des enfants parfois âgés trouvent refuge chez leurs parents après une séparation ou une perte d'emploi, et la cohabitation est alors source de conflits. En institution, la maltraitance est fréquemment liée au manque de personnel.

Il n'est pas toujours évident de déceler la maltraitance car les victimes restent souvent silencieuses. Elles se sentent impuissantes, craignent des représailles, ont peur d'être totalement abandonnées.

Mme Van Offelen souhaiterait donc poser les questions suivantes.

Y a-t-il des estimations des cas de maltraitance des aînés sur le territoire communal, que ce soit à domicile ou dans des institutions publiques ou privées ?

Les services de l'aide sociale de la commune ou du CPAS sont-ils appelés pour des cas de maltraitance ou les décèlent-ils eux-mêmes lors, par exemple, de visites à domicile ? Sont-ils formés pour identifier ces cas ? Quel suivi y est apporté ?

Quelles actions la commune mène-t-elle actuellement ou pourrait mener à l'avenir en matière d'information, de prévention ou de protection, afin de lutter contre la maltraitance des personnes âgées sur son territoire, et ce en collaboration ou non avec l'administration régionale et des associations spécialisées ?

**Mme l'Echevin Delwart** répond que Mme Van Offelen soulève une question majeure car la manière dont les aînés sont traités dans une société révèle les ressorts profonds de cette société. Tous les mandataires doivent prendre ce problème à bras le corps, quel que soit leur niveau de pouvoir.

Corrigeant une information relayée par Mme Van Offelen, Mme l'Echevin Delwart précise que, selon le rapport annuel d'Infor-Homes, plus de 70 % des plaintes portent sur des maltraitances commises en institution. Cette proportion résulte probablement du fait que les personnes âgées résidant en institution ont davantage accès aux informations sur les modalités de plainte que celles qui demeurent dans leur domicile. Quoi qu'il en soit, la lecture de ce rapport annuel s'avère particulièrement instructive et met notamment en lumière le besoin d'écoute et d'accompagnement des personnes âgées avant même la dénonciation de cas de maltraitance stricto sensu. L'administration communale ne tient pas un registre des plaintes mais, selon les professionnels du service de l'Action sociale, Uccle n'est pas confrontée à une augmentation significative des cas de maltraitance envers les personnes âgées. Mme l'Echevin Delwart estime que les données chiffrées

fournies par Infor-Homes ne témoignent pas nécessairement d'une recrudescence du phénomène de la maltraitance mais plutôt d'une plus grande prise de conscience de la part des victimes, qui sont dès lors plus enclines à témoigner. Le service social de la commune travaille en étroite collaboration avec Infor-Homes : lorsque cet organisme est informé d'une difficulté, il contacte les assistants sociaux de la commune, qui se rendent au domicile de la personne âgée potentiellement en danger. Ces assistants sociaux, formés pour répondre à ce type de situation, épaulent les équipes d'aides familiales volantes assurant le suivi à domicile des seniors demeurés chez eux.

La détection de faits de maltraitance dans les homes est opérées par des proches du résident ou par le personnel de l'institution considérée.

Mme l'Echevin Delwart atteste que la commune porte une grande attention à cette problématique, pour laquelle des formations spécifiques sont organisées.

Par ailleurs, il ne faut pas oublier que la maltraitance peut aussi consister à dépouiller la personne âgée de ses ressources. Face à cette maltraitance d'ordre financier, il est toujours possible de solliciter la nomination d'un administrateur de biens par le Juge de Paix.

Mme l'Echevin Delwart suggère que le prochain numéro du Wolvendael consacre un article à la problématique de la maltraitance des aînés en mentionnant l'ensemble des numéros de téléphone mis à la disposition de toute personne intéressée.