

Questions parlementaires

Violence, maltraitance, ... envers des personnes âgées.

Ces dernières semaines, deux députées régionales ont interpellé la Ministre Alda Greoli à propos de la problématique de la maltraitance des personnes âgées.

La députée, Madame Joëlle KAPOMPOLE, s'est interrogée sur l'existence de voies de recours et d'équipes d'accompagnement pour les seniors hébergés au sein d'une institution qui seraient victimes de sévices ou de maltraitance.

Par ailleurs Madame Jacqueline Galland, députée régionale également, a demandé à la Ministre quelle était son action pour diminuer les faits liés à la violence dans les maisons de repos.

En réponse à ces questions, la Ministre s'est montrée préoccupée par le bien-être des aînés.

Elle a rappelé que depuis la sixième réforme de l'Etat, la compétence relative aux aînés dépendait de la Région Wallonne. Et l'organisme chargé du contrôle de la qualité dans les établissements agréés est l'Agence pour une Vie de Qualité (l'AViQ).

Les services de cet organisme ont pour mission d'intervenir en cas de plainte d'un résident, de sa famille ou d'un professionnel. Lors du dépôt de plainte au service de l'Audit et du Contrôle, une rencontre entre le plaignant et un agent du service est programmée. Au cours de cette rencontre, le plaignant peut exposer et expliquer le contexte et les faits qui le préoccupent, et ce, en toute confidentialité, s'il le souhaite.

La philosophie de l'AViQ vise à identifier les problèmes à rechercher des pistes d'actions pour remédier aux constats et à trouver des solutions. C'est donc la conciliation qui est privilégiée et plutôt que les sanctions.

Cependant dans les cas graves, lorsqu'il y a infractions qui relèvent du droit pénal, l'AViQ transmet certains dossiers au Parquet (Procureur du Roi).

Et la Ministre de souligner que des rapprochements ont eu lieu entre les autorités judiciaires et les services de contrôle de l'AViQ afin d'organiser une collaboration plus efficace lorsque des situations de maltraitance au sein de maisons de repos surviennent.

Madame Greoli, dans ses réponses, a également fait état des **moyens mis en œuvre afin de faire diminuer les chiffres liés à la violence dans les maisons de repos** :

- La qualité des prestations offertes aux bénéficiaires des services agréés par la Région Wallonne (→ c'est le cas pour les maisons de repos) est une priorité de l'AViQ ;
- Il est demandé aux services de contrôle de vérifier le respect des normes mais aussi et surtout de se préoccuper de la qualité des services et de la qualité de vie des bénéficiaires ;
- L'AViQ a également pour mission de reconnaître les modules de formation des directeurs de maisons de repos. Et les modules relatifs au soutien de la bientraitance y prennent une part de plus en plus importante.
- **Respect Seniors**, Agence wallonne de lutte contre la maltraitance, soutient les personnes confrontées à une situation de maltraitance. Cette agence propose une écoute et un accompagnement psycho-social pour toute situation où l'aîné ne se sent pas respecté (0800.30.330, ndlr).

- Le Centre fédéral d'Expertise de soins de santé (le KCE) réalise actuellement une enquête sur la maltraitance des personnes âgées (résultats attendus fin 2019).

NDLR : Chez **Senoah**, nous sommes régulièrement interpellés par des seniors, des familles et des professionnels par rapport à des situations de maltraitance.

Nos services sociaux et juridiques prennent alors le temps d'écouter, de cerner le contexte, de conseiller et d'informer les personnes qui nous contactent.

Nous relayons les demandes vers Respect seniors et/ou nous les informons qu'elles peuvent s'adresser à la direction de l'établissement, au Bourgmestre qui est compétent pour recevoir les plaintes et pour agir en médiation, à l'AViQ qui est l'organisme de contrôle des maisons de repos (voir ci-dessus).

Il nous arrive également, si les faits sont graves, de conseiller aux personnes de s'adresser à la police ou au procureur du Roi.

Notre travail d'accompagnement des plaintes et de conseils juridiques se nourrit d'un travail d'équipe et en réseau, d'une formation continue et de supervisions régulières.

Liens vers ces questions parlementaires :

https://www.parlement-wallonie.be/content/print.php?print=interp-questions-voir.php&id_doc=91940&type=28

https://www.parlement-wallonie.be/content/print.php?print=interp-questions-voir.php&id_doc=91068&type=28