

## Les droits des seniors en institution :

### Quels sont-ils et comment les faire respecter ?

Les personnes âgées, parce qu'elles sont âgées, ne bénéficient pas d'un statut juridique propre et c'est très bien ainsi. Elles sont titulaires de droits et capables de les exercer. L'âge ne modifie en rien ces grands principes. Cependant il arrive régulièrement que les personnes âgées rencontrent beaucoup de difficultés à les mettre en œuvre ou à les faire respecter. Partant de situations concrètes qui nous ont été exposées, nous nous proposons, dans cet article, de faire un tour d'horizon des différentes possibilités qui sont offertes aux personnes âgées pour connaître et faire valoir leurs droits. Nous terminerons notre synthèse en faisant référence aux préoccupations européennes et internationales en la matière.

#### 1. DROITS NON RESPECTES

Ci-dessous, nous reprenons des exemples -tirés de notre pratique- pour lesquels certains droits n'ont pas été respectés :

- Droit à l'autodétermination, à la liberté (ex. entrée forcée en institution, désignation forcée d'un administrateur de biens et/ou de la personne, vêtements imposés, refus de visite, contention abusive, ...).
- Droit à l'image (ex. films, photos de personnes confuses sans leur demander leur avis,...).
- Droit à l'information (ex. non explication du règlement d'ordre intérieur, non disponibilité du personnel, personnel ne parlant pas le français, non organisation du conseil des résidents,...).
- Droit de vote (ex. faux certificat, déplacement vers les bureaux de vote non organisé,...).
- Droit au respect de la vie privée (ex. ouverture du courrier, entrée dans la chambre d'un résident sans frapper, refus de visite ...).
- Droit à l'intimité (ex. toilette d'un résident devant une fenêtre sans rideau, non-respect de la vie affective de la personne,...).
- Droit de pouvoir s'exprimer, même si c'est lentement (ex. lors du conseil des résidents, lors d'un entretien avec le médecin et/ou le personnel infirmier,...).
- Droit à la liberté d'expression sans avoir peur des représailles (ex. peur de faire des suggestions ou des remarques relatives à leur prise en charge, peur de recevoir leur préavis,...)
- Droit à la non-discrimination (ex. pas d'activité pour les personnes confuses, pas de gâteau pour les personnes confuses alors que les autres résidents en reçoivent,...).
- Droit à la dignité (ex. tutoiement des personnes, suppression de soutien-gorge pour une dame confuse, obligation de mettre un training alors que Monsieur a vécu toute sa vie en veston/cravate, obligation de porter des « protections » alors que la personne n'est pas incontinente, oubli d'une personne dans une salle, manque d'hygiène pour les personnes confuses, non accompagnement aux repas lors de problème de déglutition,...).
- Droit à la « bientraitance », droit à la protection en cas de maltraitance (ex. coups, gestes brusques, renom abusif, vols,...)
- Droit à un logement décent (ex. humidité dans la chambre, manque d'hygiène, rats, pas d'eau chaude,...).

- Droit à la libre circulation (ex. contention abusive, refus d'une hospitalisation,...).
- Droit à la pratique religieuse (ex. interdiction d'avoir un crucifix dans la chambre d'un résident,...).
- Droit à une fin de vie digne (ex. organisation du personnel de l'institution ne permettant pas une prise en charge attentive des résidents, droit à l'euthanasie, ...).
- Droits du patient (non information du résident et/ou de sa famille à propos du suivi médical, non-respect de la volonté du résident,...).

## 2. COMMENT FAIRE RESPECTER CES DIFFÉRENTS DROITS ?

Pour certains, et en particulier pour les avocats, agir en justice pour défendre ses droits est le meilleur moyen d'agir pour la reconnaissance de la dignité de la personne âgée en tant que personne à part entière.

Mais d'autres moyens existent avant d'entamer une procédure judiciaire.

### 1. *L'information*

L'entrée en institution est une étape importante dans la vie d'une personne.

Et, comme pour chaque étape de la vie, cela se prépare, cela s'accompagne.

Anticiper son changement de lieu de vie devrait pouvoir se faire par le senior avec son entourage et/ou avec des professionnels (médecin traitant, infirmières, Assistant social, Senoah, mutuelle, mouvement d'éducation permanente,...).

Cette préparation permettrait alors aux Seniors de connaître leurs droits et le cadre dans lequel ils pourront s'exercer.

Le site internet de Senoah reprend à ce propos une multitude d'informations. Des informations à propos des établissements d'accueil et d'hébergement des personnes âgées mais aussi des questions juridiques à la loupe (<http://www.senoah.be/>).

Senoah propose en outre des conseils juridiques via son service juridique. Un appel téléphonique (081.22.85.98) ou un mail ([info@senoah.be](mailto:info@senoah.be)) peuvent lui être adressés. Il y sera répondu rapidement.

### 2. *Les déclarations anticipées*

L'avenir étant incertain, nous ne pouvons pas tout prévoir mais nous pouvons néanmoins anticiper une éventuelle dépendance.

Il peut en effet arriver que, suite à une maladie ou à un accident, nous ne soyons plus capables d'exercer nos droits.

La possibilité existe de rédiger des *déclarations anticipées* afin de confier à des personnes choisies la gestion de nos biens, de notre personne, les décisions médicales à prendre,... pour le jour où nous ne pourrions plus décider pour nous-mêmes.

Ces différentes déclarations sont reprises sur notre site internet : [http://www.senoah.be/?page\\_id=1908](http://www.senoah.be/?page_id=1908)

**Cette possibilité de rédiger des déclarations anticipées est assez mal connue et c'est dommage.** En effet dans de nombreuses situations cela peut régler pas mal de problèmes de communication lorsque des questions délicates se posent : gestion des biens, entrée en maison de repos, décisions médicales,...

### **A savoir :**

° Le notaire, homme/femme de droit par excellence, peut donner de précieux conseils en cette matière. Il peut même aider les personnes à rédiger certaines déclarations anticipées (mandat extra-judiciaire, déclaration de préférence,...).

° La fondation Roi Baudouin s'est intéressée aux questions concernant la planification anticipée des soins pour les personnes démentes en Belgique. Elle a lancé un appel à projets cherchant à mettre ne pratique un *projet de soins personnalisé et anticipé* (PSPA).

Plusieurs projets ont été sélectionnés et la mise en pratique d'un dialogue autour des souhaits et préférences des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer (et maladies apparentées) quant à leurs soins futurs au cas où elles ne seraient plus à même d'exprimer leurs volontés, se fait graduellement (<https://www.kbs-frb.be/fr/Virtual-Library/2014/314177>).

### ***3. La protection des droits de la personne malade mentale***

Il arrive que des personnes âgées, parce qu'elles sont malades (maladie mentale), se mettent en danger et/ou mettent en danger leur entourage.

Une loi a prévu un cadre strict pour « forcer » ces personnes à intégrer un service psychiatrique ou à bénéficier de « soins en milieu familial ».

Cette loi date de 1990 (loi du 26 juin 1990 relative à la protection de la personne des malades mentaux). Il s'agit donc bien d'une législation qui vise à protéger les malades mentaux.

**C'est la seule loi qui autorise la privation de liberté pour les personnes âgées (malades mentales).**

A noter que la maladie d'Alzheimer et les maladies apparentées ne sont pas considérées comme des maladies mentales.

Cette législation a prévu des garanties pour les personnes qu'elle vise. Ainsi une mesure d'enfermement, la mise en observation, d'une personne âgée atteinte de troubles du comportement, n'est envisageable que si l'on respecte une procédure stricte : intervention

préalable du juge de paix, certificat médical circonstancié, rencontre de la personne par le juge de paix, présence d'un avocat, débat obligatoire pour la prolongation de la mesure,...

#### 4. *La protection des droits des personnes âgées*

Depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2014, une nouvelle loi a organisé la protection des personnes qui ne sont plus capables juridiquement c'est-à-dire des personnes qui ne sont plus capables d'exercer et de revendiquer leurs droits.

Le nouveau système, inspiré de l'« administration provisoire », permet au Juge de paix de façonner une **protection sur mesure** (certaines personnes parlent encore de « tutelle»), mesure pour laquelle il tient compte en premier lieu des **capacités** de la personne concernée.

Ainsi le Juge de Paix devra notamment déterminer pour chaque personne à protéger si celle-ci est à même de prendre des décisions et/ou de poser des actes concernant sa personne **et** concernant ses biens.

##### *A. Les personnes visées par cette mesure de protection judiciaire*

Le Code Civil précise que la personne majeure doit « *en raison de son état de santé, être totalement ou partiellement hors d'état d'assumer elle-même comme il se doit, sans assistance ou autre mesure de protection, fût-ce temporairement, la gestion de ses intérêts patrimoniaux ou non patrimoniaux* »

La protection judiciaire peut s'envisager dès que l'incapacité est établie.

##### *B. Qui peut introduire la demande ?*

**Toute personne intéressée** peut introduire une requête au greffe de la justice de paix du lieu de résidence de la personne à protéger. Il peut s'agir des parents de la personne, de son entourage, d'un ami, un voisin, un bailleur impayé, un notaire ou encore le Procureur du Roi.

##### *C. Documents nécessaires pour introduire la demande*

Outre la **requête** (modèle à demander au greffe de la justice de paix), une **attestation de résidence, un certificat de domicile**, ainsi qu'un **certificat médical** seront à déposer au greffe.

Le certificat médical devra être « circonstancié ». Un formulaire-type est également disponible au greffe.

**NB** : Le médecin attaché à un établissement pour personnes âgées ne peut pas rédiger un certificat médical circonstancié pour un résident.

Tout autre document qui pourrait aider le Juge de Paix à rédiger son ordonnance pourra être joint à la requête.

##### *D. L'administrateur*

Aucune exigence qualitative particulière, aucune expérience, ni aucun diplôme n'est exigé pour remplir la fonction d'administrateur.

Cependant afin d'éviter certains abus, la loi exclut certaines catégories de personnes :

- les sociétés (ex. une ASBL) ;
- les dirigeants ou membres de l'institution où la personne à protéger réside ;
- les personnes déchues de l'autorité parentale ;
- les personnes elles-mêmes placées sous protection judiciaire ou extra judiciaire.

Le juge pourra désigner les parents ou le cohabitant ou encore un proche de la personne à protéger.

La loi prévoit que le Juge peut désigner un administrateur des biens et un administrateur de la personne à protéger. Cependant, Le Juge préférera désigner une même personne.

La fonction d'administrateur est gratuite sauf dans l'hypothèse où un administrateur professionnel (avocat ou notaire) est désigné. Dans ce cas la rémunération est limitée à 3 % des revenus.

#### *E. La personne de confiance*

La désignation d'une ou de plusieurs personnes de confiance n'est pas obligatoire mais est encouragée. Lorsqu'une personne de confiance n'a pas été désignée par la personne protégée, le juge de paix peut examiner la possibilité d'en désigner une en consultant le réseau social de la personne (amis, voisins, assistants sociaux, associations, etc...). La personne de confiance est un véritable relais. C'est le « syndicat » de la personne protégée

Elle est désignée par le juge de paix en accord avec la personne à protéger. Elle pourra directement s'adresser au Juge de paix si les intérêts de la personne à protéger sont en cause. Elle pourra également recevoir toute information sur l'état de l'administration en ce compris une copie des rapports de l'administrateur.

#### *F. Le Juge de Paix*

Le Juge de paix compétent est celui du lieu de résidence de la personne à protéger, c'est-à-dire où habite effectivement la personne. Le Juge de Paix procède à la convocation et aux auditions des intervenants dans le dossier. Il rend ensuite une **ordonnance** dans laquelle il désigne l'administrateur (ou les administrateurs) et délimite précisément sa mission.

Le Juge de Paix pourra être interpellé pour modifier, contrôler et approuver les rapports de l'administrateur ou pour remplacer celui-ci.

Le juge de paix pourra être saisi et interrogé à tout moment. « Il devra avoir sa porte ouverte ».

#### *G. Les mesures de protection : PROTECTION SUR MESURE*

Le juge de paix, devra, à l'aide de la famille et du réseau social, prévoir une protection répondant au mieux aux besoins de la personne à protéger.

La protection peut porter :

- soit uniquement sur les **biens**,
- soit uniquement sur la **personne**,
- soit sur les deux.

La protection peut consister en une mesure d'**assistance** ou de **représentation**.

**Une mesure d'assistance** est ordonnée lorsque la personne est capable d'accomplir elle-même des actes relatifs à sa personne et/ou ses biens, mais pas de façon autonome. L'administrateur va alors **cosigner** les actes juridiques importants ou donner son **accord préalable** afin que la personne ne prenne pas d'engagement contraire à ses intérêts.

**Une mesure de représentation** peut être ordonnée lorsque la personne est incapable d'accomplir elle-même des actes relatifs à sa personne et/ou ses biens. L'administrateur désigné **accomplit** lui-même, sous sa propre responsabilité, les actes **pour le compte** de la personne protégée.

La loi a voulu instaurer un système de protection où le principe de base repose sur la capacité de la personne. Le Juge de Paix devra, dans son ordonnance, déterminer les actes pour lesquels la personne est **incapable**.

## 5. *Dans la maison de repos*

Dans les établissements d'accueil et d'hébergement pour les personnes âgées, différentes possibilités sont prévues pour que les résidents puissent faire valoir leurs droits.

- Un contact avec les responsables médicaux et/ou avec la direction peut s'avérer utile pour les alerter du non-respect de certains droits et pour les inviter à agir pour les faire respecter.

*En outre chaque établissement doit mettre à disposition des résidents un registre destiné à recueillir « suggestions, remarques ou plaintes ». Celui-ci doit être présenté tous les trois mois au conseil des résidents.*

- *Le Conseil des résidents est une réunion organisée par la direction au moins une fois par trimestre au sein de l'établissement.*

*Les résidents et leur famille y sont invités.*

Le Conseil des résidents donne des avis et fait des suggestions, notamment au sujet du fonctionnement de l'établissement, de l'organisation des services, du projet de vie institutionnel et des activités d'animation.

*Les résidents peuvent y relater des situations vécues pour lesquelles ils estiment que leurs droits n'auraient pas été respectés. Un rapport est rédigé et devra être affiché.*

*Un suivi est normalement assuré.*

***NB :*** Jusqu'à présent, il n'existe pas de **service de médiation** à l'intérieur des établissements d'accueil et d'hébergement pour personnes âgées à l'instar de ce qui existe dans les hôpitaux.

*C'est dommage !*

*Ce service de proximité aurait l'avantage d'accueillir les questions des résidents relatives à leurs droits, de les informer sur l'exercice de ceux-ci et de trouver des solutions afin de les faire respecter.*

## **6. Recours devant le Bourgmestre de la commune où est situé l'établissement**

Le Bourgmestre de la commune où est situé l'établissement est compétent pour recevoir des plaintes relatives au non-respect de certains droits (cfr Circulaire du 2 mai 2012 relative aux missions et prérogatives du Bourgmestre en matière d'établissements d'hébergement et d'accueil des personnes âgées)<sup>1</sup>. En outre, le Bourgmestre est compétent pour « agir en conciliation et formuler des recommandations qui lui semblent de nature à apporter une solution aux difficultés de fonctionnement ».

## **7. Recours à la Région Wallonne**

Les services de l'AViQ (Direction des aînés – rue de la Rivelaine, 21 6061 Charleroi) sont compétents pour recevoir des plaintes liées au non-respect des normes.

Il existe en effet toute une réglementation relative aux établissements d'accueil et d'hébergement pour personnes âgées (<http://sante.wallonie.be/?q=aines> )

**NB :** cette réglementation est reprise également sur le site internet de Senoah sous l'onglet « Questions juridiques – questions juridiques à la loupe »

Le service de la Région Wallonne est l'organe de contrôle et de sanction des établissements pour personnes âgées. Lorsqu'il reçoit une plainte relative à un établissement pour personnes âgées, il ouvre un dossier. En fonction de la gravité des faits, un inspecteur de la Région Wallonne se rend sur place et y effectue les inspections utiles et nécessaires puis en tire les

---

<sup>1</sup>[https://pouvoirslocaux.wallonie.be/jahia/webdav/site/dgpl/shared/Circulaires/2010502\\_Missions%20et%20pr%C3%A9rogatives%20du%20Bourgmestre%20en%20mati%C3%A8re%20d'%C3%A9tablissements%20d'h%C3%A9bergements%20et%20d'accueil%20de%20personnes%20%C3%A2g%C3%A9es.pdf](https://pouvoirslocaux.wallonie.be/jahia/webdav/site/dgpl/shared/Circulaires/2010502_Missions%20et%20pr%C3%A9rogatives%20du%20Bourgmestre%20en%20mati%C3%A8re%20d'%C3%A9tablissements%20d'h%C3%A9bergements%20et%20d'accueil%20de%20personnes%20%C3%A2g%C3%A9es.pdf).

conclusions qui s'imposent (rapport). La Région Wallonne peut alors prendre une décision à l'encontre de cet établissement. Cela peut aller de la suspension du titre de fonctionnement temporaire totale ou partielle avec un délai pour que l'établissement soit en conformité avec la réglementation jusqu'au retrait du titre de fonctionnement, total ou partiel (soit pour certaines activités ou pour l'ensemble).

Et, dans les cas les plus graves et où l'urgence est de mise, la sanction peut être une fermeture temporaire voire définitive de l'établissement. A noter également qu'un plaignant peut demander de pouvoir conserver l'anonymat de sa plainte. En effet, bien souvent lorsqu'un résident souhaite porter plainte contre l'établissement qui l'héberge, il craint des « représailles » à son égard si celui-ci apprend qu'il est à l'origine de la plainte et donc du contrôle de la Région Wallonne. Il pourra donc demander que son nom ne soit pas mentionné lorsque l'inspecteur de la Région Wallonne se rendra dans l'établissement pour y effectuer les vérifications qui s'imposent.

### **8. Service de médiation Fédéral droits des patients**

Le patient peut s'adresser au service de médiation fédéral « Droits du patient » s'il estime qu'un de ses droits en tant que patient n'a pas été respecté (ex. manque d'information sur son état de santé, difficulté d'accéder au dossier médical, qualité des soins insatisfaisante,...). La médiation tente de résoudre le différend, avec le concours du patient et du praticien. Si les parties n'arrivent pas à trouver une solution, le médiateur informe le plaignant des autres possibilités existantes pour traiter sa demande.

Service de médiation fédérale « Droits du patient », Place Victor Horta, 40 bte 10, 1060 Bruxelles, [www.patientrights.be](http://www.patientrights.be), Tél. 02.524.85.21, fax 02.524.85.38.

### **9. Respect-Seniors**

La personne victime de **maltraitance** peut s'adresser à **RESPECT SENIORS**, l'Agence wallonne de lutte contre la maltraitance des personnes âgées. Numéro gratuit : 0800 30 330, [www.respectseniors.be](http://www.respectseniors.be)

Cette association travaille avec des antennes régionales (Brabant Wallon, Hainaut occidental, Hainaut oriental, Liège, Luxembourg et Namur). Respect seniors propose une écoute active, un soutien, une information adaptée, une orientation adéquate et un accompagnement dans les démarches. L'ASBL Respect Seniors est compétente pour toute forme de maltraitance : psychologique (harcèlement, injure, humiliation,...), financière (détournement de pension, signature forcée,...), négligence (manquements aux aides indispensables à la vie quotidienne,...), physique (coup, gifle, contention abusive,...), civique (absence de considération des choix de vie, privation de liberté, des papiers d'identité),...

### **10. Plainte à la police/Information au Parquet**

Lorsque les faits dénoncés sont punis pénalement (voir ci-dessous), une plainte peut être déposée à la police. Le Procureur du Roi en sera averti et décidera, en fonction du dossier, s'il y a lieu de poursuivre les responsables ou pas. In fine, ceux-ci pourraient être cités à comparaître devant le Tribunal correctionnel et être condamnés à des peines d'amendes et d'emprisonnement.

Il faut néanmoins savoir que pour que l'auteur soit poursuivi, il est nécessaire que le Procureur du Roi ait connaissance de l'infraction (plainte à la Police) et dispose d'éléments de preuve suffisants.

Le Code pénal sanctionne, notamment, les faits suivants :

- les coups et blessures (article 398) ;
- l'administration d'une trop grande quantité de médicaments pouvant altérer la santé (articles 402, 403, 404, 405 et 410) ;
- la privation volontaire d'aliments ou de soins au point de compromettre la santé d'une personne vulnérable (article 425) ;
- la négligence dans l'entretien de la personne âgée dépendante au point de compromettre sa santé (article 426) ;
- le vol (article 461) ;
- l'abus de confiance (article 491) ;
- l'escroquerie (article 492).

Cette démarche judiciaire peut être accomplie par la personne victime de l'infraction éventuellement accompagnée d'un avocat.

- **Et au niveau international ?**

-

1. *Les droits de l'homme*

Bien que les personnes âgées soient déjà couvertes par les traités des droits de l'homme existants qui s'appliquent à tout le monde, elles ne sont pas reconnues explicitement dans le droit international qui oblige légalement les gouvernements à réaliser les droits de toutes personnes.

En réalité, les droits des personnes âgées sont encore souvent ignorés et parfois totalement niés, en particulier en termes de :

- Pauvreté chronique ;
- Violence et maltraitance ;
- Accès insuffisant à des soins appropriés de qualité ;
- Manque de respect de la dignité et de l'autonomie ;
- manque d'opportunités d'éducation et de loisirs ;
- peu ou pas d'accès à la justice ;
- exclusion de la participation sociale et politique.

Des associations<sup>2</sup> plaident pour l'existence d'une convention des Nations-Unies sur les droits des personnes âgées nécessaire pour comprendre pleinement comment les droits existants s'appliquent aux personnes âgées et comment ils peuvent être effectivement appliqués dans le cadre du système des Nations Unies.

## 2. *En Europe*

Plusieurs initiatives ont été prises, notamment par la Commission Européenne afin d'améliorer la qualité de vie des personnes âgées ayant besoin de soins et d'accompagnement.

Une Charte Européenne des droits et des responsabilités des personnes âgées nécessitant des soins et une assistance de longue durée<sup>3</sup> a été rédigée et a servi de base au « cadre européen de qualité pour les services de soins et d'accompagnement aux personnes âgées » (= projet WeDO)<sup>4</sup>

**Ce cadre est une invitation à toutes les parties prenantes concernées à tous les niveaux de s'appuyer sur ce qui existe déjà dans leur pays et à améliorer leur système en s'inspirant les uns des autres.**

## **Conclusion**

Nous l'avons vu, l'arsenal juridique existe pour la protection des droits des personnes âgées.

C'est important de le connaître et de l'activer quand la situation le requière.

La personne âgée, son entourage et les professionnels qui l'accompagnent, sont invités à être vigilants et à mettre tout en œuvre afin que ces droits soient respectés.

Il en va de la dignité de ces personnes !

---

<sup>2</sup> <http://www.rightsofolderpeople.org/wp-content/uploads/2014/01/Renforcer-les-droits-des-personnes-%C3%A2g%C3%A9es-dans-le-monde.pdf>, [http://www.age-platform.eu/images/Briefing\\_older\\_persons\\_rights\\_FINAL\\_FR.pdf](http://www.age-platform.eu/images/Briefing_older_persons_rights_FINAL_FR.pdf)

<sup>3</sup> [http://www.age-platform.eu/images/stories/22493\\_AGE\\_charte\\_europeenne\\_FR\\_indd.pdf](http://www.age-platform.eu/images/stories/22493_AGE_charte_europeenne_FR_indd.pdf)

<sup>4</sup> ([http://wedo.ttp.eu/system/files/24171\\_WeDo\\_brochure\\_A4\\_48p\\_FR\\_WEB.pdf](http://wedo.ttp.eu/system/files/24171_WeDo_brochure_A4_48p_FR_WEB.pdf)).