

COMMISSION DE L'EMPLOI, DE L'ACTION SOCIALE ET DE LA SANTÉ

MARDI 12 NOVEMBRE 2019

QUESTION ORALE DE M. FRÉDÉRIC À MME MORREALE, MINISTRE DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION, DE LA SANTÉ, DE L'ACTION SOCIALE, DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET DES DROITS DES FEMMES, SUR « LA LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE DES PERSONNES ÂGÉES »

M. Frédéric (PS). -

Depuis plusieurs années, on le sait, à l'initiative de la ministre Tillieux, la prise en charge de la maltraitance des personnes âgées a été renforcée en Wallonie grâce à la création de l'Agence wallonne de la lutte contre la maltraitance des aînés, Respect seniors.

La souffrance vécue par les personnes âgées est souvent méconnue ou minimisée. C'est une réalité pourtant bien présente dans notre société. Elle se traduit très souvent par une violence psychologique qui aboutit, le plus souvent, à un abus de confiance d'un proche de la victime.

En 2018 – on a cité les chiffres –, Respect seniors a enregistré une augmentation de 14 % de cas. Si l'on peut attribuer cette croissance à une meilleure connaissance du service, il n'en reste pas moins que cette seule explication ne peut suffire et ne doit pas cacher une réalité bien présente : les femmes, nous l'avons dit, sont les principales victimes et sources des signalements ouverts auprès de Respect seniors.

Nous notons également que 6,3 % des appels téléphoniques concernaient les groupes de personnes résidents dans les maisons de repos.

Si la majorité des appels et signalements proviennent d'un membre de la famille, notons que les principaux auteurs de violences sont également des membres de la famille à hauteur de 59,2 %.

Face au bilan annuel dressé par Respect seniors, Mme la Ministre, comment entendez-vous renforcer l'accompagnement des victimes et la lutte contre la maltraitance des seniors ?

Des mesures plus spécifiques concernant les institutions agréées par la Wallonie seront-elles prises ?

M. le Président. - La parole est à Mme la Ministre Morreale.

Mme Morreale, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des femmes. - Mesdames et Monsieur les députés, c'est vrai que c'est un exercice difficile, dans le cadre d'une réponse à une question orale, de parler de la problématique de la maltraitance qui se caractérise par des réalités qui sont très différentes ou qui peuvent-être des réalités très différentes et souvent complexes.

La maltraitance peut être physique, morale, psychologique, financière ou de négligence. Pour parler de la maltraitance, pour les trois premiers types de violence, de maltraitance, nous pourrions faire un parallélisme avec la question des violences à l'égard des femmes.

Elle peut être intrafamiliale, elle peut être liée à l'entourage, à l'histoire de la personne et de ses relations.

Lors de son 10e anniversaire, Respect seniors a organisé des présentations de situations qui visaient à montrer combien ce phénomène est difficile à cerner et difficile à spécifier.

Dès lors, il faut aller sur le site « Respect seniors » où nous mettons de la documentation et de l'information pour mieux appréhender ce phénomène et pour pouvoir aussi donner de l'ampleur, car je ne suis pas certaine que l'information passe auprès des professionnels, auprès du grand public. Je pense qu'il y a un enjeu pour que le travail, qui a déjà été réalisé et qui existe aujourd'hui puisse percoler dans l'ensemble des familles, dans l'ensemble des institutions, auprès des opérateurs qui, de près ou de loin, sont liés à des personnes âgées. Cela pourrait être des médecins ou bien d'autres opérateurs.

L'Agence wallonne de lutte contre la maltraitance est une association sans but lucratif dont l'existence est fondée sur un dispositif décretal, ce qui lui assure un financement pérenne. À ce jour, aucune évaluation des moyens dont bénéficie cette agence n'a été réalisée ni de son statut.

Le président de Respect seniors a souhaité rencontrer l'AViQ pour faire part de la situation de l'agence. Lorsque cette rencontre aura lieu, un rapport m'en sera adressé. C'est seulement, alors, que je pourrai répondre sur les moyens éventuels à envisager.

Concernant la hausse des signalements, il est difficile de savoir si l'augmentation des 14 % répertoriée par l'agence est due aux campagnes de connaissances du service offert, car, effectivement, c'est la même chose dans le cadre des violences conjugales quand nous avons lancé la ligne d'appel, dès que l'on lance une publicité, que l'on met en place un service d'informations, le nombre d'appels augmente. La logique de sortir du tabou est rencontrée et comment on analyse la situation et quelles solutions on trouve.

Les actions de communication relatives, d'une part, à la sensibilisation et, d'autre part, aux démarches à entreprendre en cas de suspicion de maltraitance sont à poursuivre afin que, in fine, un plus grand nombre de situations de maltraitements puissent être évitées ou aboutissent à une prise en charge rapide, optimale et adaptée.

La sensibilisation à la lutte contre la maltraitance devant s'opérer en amont, les responsables de Respect seniors mettent tous leurs efforts en œuvre pour rendre la maltraitance moins tabou auprès de la population, de l'entourage et des aidants proches ou encore des professionnels et surtout, auprès des aînés eux-mêmes.

Ce qui était admis, par beaucoup d'entre nous dans l'aspect commun, on parle fort à une personne âgée, on a une tendance à l'infantiliser... Nous en avons tous été témoins et c'était quelque chose qui était relativement commun, il y a encore quelques années. La prise de conscience se fait encore progressivement et relativement lentement, mais il semble que, dans la société, il y a une forme de prise de conscience que ce type de comportement n'est pas un comportement acceptable et qui justifie de parler de manière infantile à une personne parce qu'elle est âgée.

Outre les actions de communication, les autres missions de Respect seniors doivent être poursuivies et soutenues. Je pense, notamment, à l'accompagnement des personnes concernées par une situation de maltraitance, la gestion du numéro d'appel gratuit ainsi que l'organisation de formations.

Le réel enjeu sociétal ne se limite pas à vouloir réduire le nombre de cas, mais bien d'opérer un changement de regards sur le vieillissement.

Respect seniors le mentionnait déjà dans son rapport annuel de 2017 et je cite : « Conscientiser les personnes âgées ; le grand public ne suffit pas. Les structures de soins, les organisations de soins, les politiques de santé doivent l'être également pour contenir dans leur fonctionnement et leurs réflexions, la notion d'aînés admis et de donner, voire redonner le pouvoir d'agir dont tout adulte vieillissant a le droit ».

Les aînés sont encore régulièrement sujets à des attitudes négatives, voire à des comportements vécus comme maltraitants. Ces atteintes à leur dignité peuvent les rendre plus à risque à la négligence aussi, aux abus et au non-respect de leurs droits.

Dans cette optique, la déclaration de politique générale promeut la participation des citoyens patients ainsi que les structures qui adoptent un modèle respectueux des habitudes de vie des résidents, notamment en développant un projet de lieux proches d'une maison de vie.

Je soutiens et soutiendrai, dès lors, les projets comme les projets tubes dont on a parlé en séance plénière – je pense que c'est M. Heyvaert qui en avait parlé –, initié et soutenu par la Fondation Roi Baudouin, qui s'inspire du modèle nordique.

Centré sur une approche relationnelle, le modèle tube est régi par un principe fondamental : les résidents doivent, autant que possible, conserver un pouvoir de codécision sur leur existence et l'endroit où ils vivent. L'information ne vient plus automatiquement du haut vers le bas, mais du bas vers le haut.

Concernant les actions à mettre en place au sein des établissements pour aînés, le contrat de gestion de l'AViQ comporte des valeurs fortes qui mettent à l'avant-plan la nécessité de développer des approches centrées avant tout sur la qualité de vie et le bien-être des citoyens wallons.

Les services de l'AViQ vont sensibiliser les établissements à une prise en charge optimale et holistique de la personne âgée en les encourageant notamment à mettre l'usager au centre des préoccupations et des pratiques mais aussi de sortir de la prise en charge qui est presque exclusivement médicale. La connaissance du résident doit être assurée par rapport à tous les volets de l'accompagnement. Une maison de repos est un lieu de vie avant d'être un lieu de soins, bien que des soins de plus en plus importants y soient prodigués.

Il n'en reste pas moins que, selon l'Organisation mondiale de la santé, la santé est un état de complet bien-être physique, mental et social qui ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité.

Sur les sanctions prévues pour le personnel impliqué dans la maltraitance des seniors - ici, je fais référence à la question de Mme Galant -, cette question est liée à la situation, à la nature des actes et à la relation concernée.

En effet, la sanction peut être pénale dans les cas les plus graves, avec la circonstance aggravante qu'il s'agit de personnes considérées comme les plus vulnérables.

Lorsqu'il s'agit d'un acte posé dans le cadre professionnel, lié par un contrat de travail à un employeur, celui-ci mettra en œuvre les dispositions de la loi sur le contrat de travail.

Enfin, l'AViQ peut, le cas échéant, retirer ou suspendre un titre de fonctionnement en cas de non-respect de la norme et de mise en danger des personnes.

M. Frédéric (PS). - Très brièvement, je voudrais remercier Mme la Ministre pour sa réponse qui démontre en tout cas sa volonté, sa détermination d'agir dans ce domaine qui est extrêmement difficile.

Je ne répéterai pas ce que Mme Galant a dit mais dire peut-être en complément, que vous indiquiez qu'il y avait des sanctions possibles et attirer votre attention, Madame la Ministre, sur le fait qu'en 2011, la Chambre des représentants a voté un excellent texte, dont j'étais signataire, qui consacrait l'inscription dans le Code pénal de l'incrimination d'abus de faiblesse, qui est une législation encore fort mal connue, me semble-t-il, à l'heure actuelle, et pour laquelle je n'arrive pas à avoir auprès du ministre de la Justice des chiffres exacts du nombre de plaintes déposées dans ce cadre et la classification de ces plaintes.

Je réinterrogerai, en tant que sénateur, le ministre et j'espère avoir des chiffres.

Ceci pour vous dire qu'il me semble extrêmement important que tant sur le plan des autorités locales que sur le plan de l'ensemble des acteurs, qui agissent au quotidien avec des personnes âgées, il y a en termes d'information une responsabilité que nous avons pour faire connaître cette incrimination. Tant que les gens ne savent pas que cela existe, ils ne l'utilisent pas.

Dès lors, pour que cela soit encore plus parlant pour le grand public, cette loi que je n'ai pas inventée, en 2011, se basait sur la loi About-Picard qui est la loi française mieux connue - l'affaire Bettencourt, par exemple, et utilisée dans ce cadre-là - qui est une loi qui elle, a le mérite, quelques années plus tard, d'avoir pu porter une évaluation concrète.

Je vous indique, par exemple, que cette loi About-Picard en France - j'ai participé à leurs travaux d'évaluation - concerne, par an, à peu près 5 à 6 condamnations pour dérives sectaires, ce qui est un combat que je mène d'autre part. Mais à côté de cela, 600 condamnations par an en France pour abus de faiblesse de la personne âgée.

C'est donc une incrimination extrêmement utilisée et qui me semble totalement ou très peu connue sur notre territoire wallon. Je vous invite vraiment - je suis sûr que vous n'y manquerez pas - à essayer de mettre en lumière ce dispositif qui existe et qui permet aujourd'hui - ce qui n'était pas le cas avant 2011 - de porter plainte même par des tiers ou de susciter une instruction du parquet en toute autonomie, de façon telle à pouvoir condamner les actes d'abus de faiblesse de la personne âgée.