

Question écrite de Caroline Cassart, Députée,
à Christie Morreale, Vice-Présidente et Ministre de
l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action
sociale, de l'Egalité des chances et des Droits des
femmes, concernant
**État des lieux de l'Agence wallonne de la lutte
contre la maltraitance des personnes âgées -
« Respect Seniors »**

Madame la Ministre,

Il y a un peu plus de 10 ans était reconnue l'Agence wallonne de la lutte contre la maltraitance des personnes âgées, également nommée « Respect Seniors ». Cette agence répondait notamment à un besoin criant d'actions face à la maltraitance physique, psychologique, financière et autres que vivent malheureusement de nombreux aînés. Cette agence fonctionne notamment via un call center gratuit ou encore des permanences.

Si le rapport d'activités et des statistiques étaient disponibles jusqu'en 2017 sur le site internet, plus aucune information n'est actualisée depuis lors.

Madame la Ministre pourrait-elle me dire combien d'appels ont-ils été reçus pour les années 2018 et 2019?

Dispose-t-on de statistiques quant à la provenance de ces appels par province ?

Parmi les appels reçus, combien font l'objet de suivi plus approfondi, notamment via les antennes de proximité ?

« Respect Seniors » souhaitant développer sa communication, avait demandé une extension de son budget 2017 afin d'améliorer la promotion de ses activités. Cette augmentation a-t-elle porté ces fruits ?

Je vous remercie.

Réponse de la Ministre :

Effectivement, l'Agence Respect Senior informe que les données 2018 n'ont pas été intégrées dans le site web. Cette erreur malheureuse est aujourd'hui régularisée et les données 2018 y sont consultables.

En ce qui concerne les données 2019, elles seront intégrées lorsque le rapport de l'année considérée sera finalisé. En règle générale, la finalisation aura lieu (comme chaque année) vers le début avril. Le rapport sera alors transmis à l'autorité compétente.

La reconnaissance de l'Agence ayant eu lieu en mai 2009, voici en annexe (tableau 1) les chiffres des appels reçus depuis le 1er janvier 2010 pour une meilleure comparaison annuelle.

Depuis le 1er janvier 2010, l'Agence a donc reçu 27 725 appels, dont 24 038 dans le cadre de ses missions et 3 687 hors cadre de ses missions.

Dans les 24 038 appels, elle a reçu 17 582 appels en lien avec des situations (et d'accompagnement) de maltraitance d'aînés et 6 456 appels concernant soit des demandes d'informations, soit des demandes de sensibilisations et/ou de formations.

En ce qui concerne les 3 687 appels « hors cadre », 967 sont des appels non identifiables (erreurs, blagues ...) ; le solde - soit 2 720 - correspond à des appels hors champ de compétence qui ont été réorientés.

Les données 2019 en cours de vérification sont très proches des chiffres de l'année 2017.

Par province, pour 2018, la répartition des appels qui suit de manière assez similaire la densité de population des provinces wallonnes est la suivante : voir tableau 2 en annexe.

Enfin, en ce qui concerne la subvention complémentaire relative à la communication, celle-ci a été réalisée en 2018. S'il est toujours difficile d'attribuer les effets d'une campagne de communication sur l'activité d'une association, l'Agence constate une augmentation légère du nombre d'appels entre 2017 et 2018 et une diminution entre 2018 et 2019.

Tableau 1

	Col 1	Col 2	Col 3	Col 4	Col 5
Années	Appels entrants totaux	Appels relatifs aux missions	Appels relatifs à des situations de maltraitance	Autres appels en lien avec la maltraitance	Appels divers
	= col 2 + col 5	= col 3 + col 4			
2010	3035	2614	2124	490	421
2011	3122	2756	2185	571	366
2012	2527	2103	1542	561	424
2013	3039	2461	1773	688	578
2014	3045	2527	1740	787	518
2015	3047	2589	1821	768	458
2016	3059	2808	1967	841	251
2017	3383	3032	2074	958	351
2018	3468	3148	2356	792	320
Total	27725	24038	17582	6456	3687

Tableau 2

N = 856 dossiers		
Liège	192	22,4%
Namur	141	16,5%
Hainaut oriental	128	15,0%
Hainaut occidental	103	12,0%
Non spécifié	94	11,0%
Brabant wallon	84	9,8%
Autre (Bruxelles, Flandre, France...)	59	6,9%
Luxembourg	55	6,4%