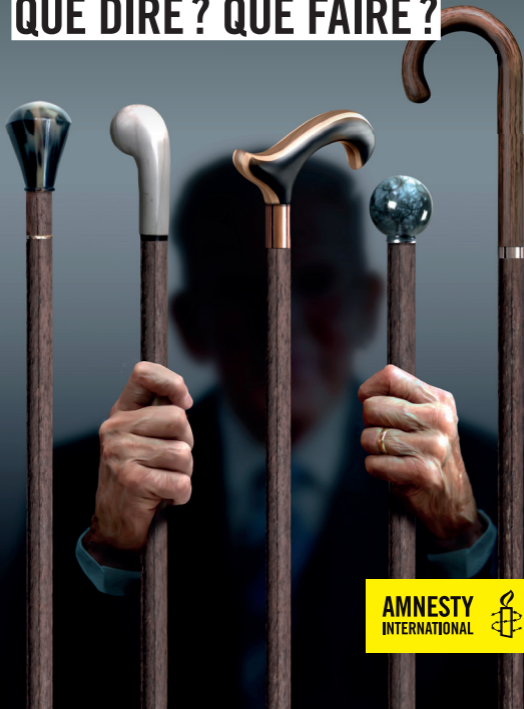


# AÎNÉ·ES

**EN CAS DE DISCRIMINATION  
ET/OU DE MALTRAITANCE:  
QUE DIRE ? QUE FAIRE ?**



**AMNESTY  
INTERNATIONAL**



# JE SUIS VICTIME DE

# DISCRIMINATION : QUE FAIRE ?

Informez-vous ou signalez les faits auprès d'une personne de confiance ou d'un organisme spécialisé comme **UNIA**, institution publique indépendante qui lutte contre les discriminations, via:

## » PERMANENCES TÉLÉPHONIQUES CONFIDENTIELLES ET GRATUITES

Appelez le **0800 12 800** du lundi au vendredi (9:30-13:00) pour signaler la discrimination dont vous êtes victime, obtenir une assistance juridique ou simplement pour poser vos questions.

## » POINTS DE CONTACT LOCAUX

Contactez un-e collaborateur-riche d'Unia en Wallonie sur [www.unia.be/fr/contacter-unia/nos-points-de-contact-locaux](http://www.unia.be/fr/contacter-unia/nos-points-de-contact-locaux)

## » FORMULAIRE EN LIGNE

**Signaler une discrimination** via le formulaire disponible sur le site d'**UNIA** : [www.signalement.unia.be](http://www.signalement.unia.be).

Il vous permet d'expliquer votre situation et de poser vos questions afin qu'Unia puisse vous recontacter rapidement.

# L'ÂGISME

## ENVERS LES AÎNÉ·ES :

### C'EST QUOI ?

L'âgisme ce sont les stéréotypes, les préjugés et la discrimination à l'encontre de personnes en raison de leur âge. L'âgisme peut être institutionnel, interpersonnel ou même intériorisé et nous toucher tou·tes au cours de notre vie.

Abandonné·es, négligé·es ou déconsidéré·es, les aîné·es en Belgique francophone sont victimes d'âgisme. Selon un sondage d'Amnesty International en 2021, 7 aîné·es sur 10 sont victimes de préjugés en raison de leur âge. On pense d'eux·elles qu'ils·elles ne sont pas au point avec les technologies, qu'ils·elles ne comprennent pas les plus jeunes, qu'ils·elles sont déprimé·es, qu'ils·elles voient et entendent moins bien, etc. Autant de préjugés auxquels ils·elles font face tous les jours, qui mettent une distance entre eux·elles et le reste de la société et qui donnent souvent lieu à des discriminations.

Selon les Nations Unies, 1 personne sur 2 dans le monde aurait des attitudes âgistes, avec des conséquences négatives sur la santé physique et mentale des aîné·es et leur qualité de vie. Les stéréotypes, préjugés et discriminations poussés à l'extrême peuvent entraîner des cas de maltraitance. Le sondage d'Amnesty révèle que 1 aîné·e sur 4 a été confronté·e à au moins un type de maltraitance.

# DES LIEUX OÙ EN PARLER

## » PERMANENCES TÉLÉPHONIQUES

- Toute personne qui se sent discriminée ou qui est témoin de **discrimination** peut contacter **Unia** au **0800 12 800**, du lundi au vendredi (9:30-13:00)
- Toute personne qui se pose des questions sur la **maltraitance** envers les aîné-es peut contacter :

**RESPECT SENIORS - 0800 30 330**

du lundi au vendredi (9:00-17:00)



**ÉCOUTE SENIORS - 02 223 13 43**

lundi et mercredi (12:30-16:00) &  
vendredi (9:00-12:30)



## » S'INFORMER SUR LE DÉPÔT DE PLAINTE

- Concernant une **plainte à l'encontre d'une Maison de repos ou Maison de repos et de soins (MR-MRS)** et/ou vous orienter vers les services compétents, contactez l'**AViQ**:

<https://www.aviq.be/reclamation/>

**0 800 16 061**, du lundi au vendredi  
(08:30-12:30 et 13:30-16:30).



- À propos d'une **plainte relative à la maltraitance au sein des services agréés par IRISCARE**, contactez **IRISCARE**: [plaintes@iriscare.brussels](mailto:plaintes@iriscare.brussels)  
**02 435 64 33**, du lundi au vendredi (8:30-16:30)

- Pour toute **situation impactant la dignité d'un-e aîné-e**, contactez **ÉCOUTE SENIORS**:

[ecouteseniors@inforhomesasbl.be](mailto:ecouteseniors@inforhomesasbl.be)

**02 223 13 43**, lundi et mercredi (12:30-16:00)  
& vendredi (9:00-12:30).



# JE SUIS VICTIME DE

# MALTRAITANCE: QUE FAIRE ?

## » PRENDRE CONTACT AVEC UN-E PROFESSIONNEL-LE

**RESPECT SENIORS** (agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aîné-es)

- **0800 30 330**, du lundi au vendredi (9:00-17:00)
- Contactez les antennes régionales proches de chez vous : [www.respectseniors.be/structure/les-antennes-respect-seniors/](http://www.respectseniors.be/structure/les-antennes-respect-seniors/)
- [www.respectseniors.be](http://www.respectseniors.be)

**SENOAH** vous écoute et vous conseille dans le cadre d'un dépôt de plainte à l'encontre d'un établissement pour personnes âgées.

- [info@senoah.be](mailto:info@senoah.be)
- **081 22 85 98**, tous les jours (8:30-17:00)
- Sur place, sur rendez-vous:  
Avenue Cardinal Mercier 22, 5000 Namur
- [www.senoah.be](http://www.senoah.be)



**ÉCOUTE SENIORS** (service d'écoute et d'aide sur le bien-être physique/psychique des aîné-es)



- **02 223 13 43**,  
lundi et mercredi (12:30-16:00) & vendredi (9:00-12:30)
- [ecouteseniors@inforhomesasbl.be](mailto:ecouteseniors@inforhomesasbl.be)
- Par courrier: Écoute Seniors c/o Infor-Homes,  
Cours Saint-Michel, 100 Bte 02, 1040 Etterbeek

## » PORTER PLAINTE

- **Plainte relative à une infraction pénale**

Lorsque les faits dénoncés sont punis pénalement (coups, blessures, privation volontaire d'aliments ou de soins, vol, abus de confiance par ex.), une plainte peut être déposée à la police.

- **Plainte relative à la maltraitance**

**RESPECT SENIORS - 0800 30 330**

[www.respectseniors.be](http://www.respectseniors.be).



**ÉCOUTE SENIORS - 02 223 13 43**

[ecouteseniors@inforhomesasbl.be](mailto:ecouteseniors@inforhomesasbl.be)



- **Plainte à l'encontre d'une maison de repos ou d'une maison de repos et de soins (MR-MRS) relative à son fonctionnement et son organisation**

- Introduire une plainte par écrit **auprès du Bourgmestre de la commune** où est située la MR-MRS ;

OU

- Introduire une plainte **auprès des services de l'AViQ:**

par courrier : **AViQ**, Direction Audit et Inspection,  
Rue de la Rivelaïne 21, 6061 Charleroi

par mail : [plaintes-interpellations@aviq.be](mailto:plaintes-interpellations@aviq.be)  
(objet: "Plainte + nom de la MR-MRS")

par fax : **071 33 78 31**

La plainte doit mentionner les coordonnées des plaignant-es (adresse, téléphone), être datée et signée. A noter qu'un-e plaignant-e peut demander à conserver l'anonymat.



- **Plainte relative à la maltraitance au sein des services agréés par IRISCARE**

- Contactez **IRISCARE** par mail à [plaintes@iriscare.brussels](mailto:plaintes@iriscare.brussels).



# LE SAVIEZ-VOUS?

## » La maltraitance peut prendre plusieurs formes :

- **Psychologique** : insulte, menace, infantilisation, harcèlement, chantage, non-respect de l'intimité, humiliation, dénigrement des valeurs ou des pratiques religieuses etc.
- **Financière** : spoliation de biens, du logement, signature forcée, procuration abusive, héritage anticipé, privation de ressources, vol de biens ou d'espèces, etc.
- **Civique** : détournement d'une procuration de vote, limitation de la liberté, atteinte à la liberté du choix thérapeutique, interférer dans les choix sexuels, etc.
- **Physique** : violence physique (coup, violence sexuelle), soins inadaptés (alimentation forcée, soin brusque sans information ni préparation), contrainte physique (contention physique ou chimique non adaptée, séquestration), etc.
- **Négligences** : refuser de s'acquitter d'une obligation de soin, refuser délibérément de répondre aux besoins, etc.

» La maltraitance peut à terme être **banalisée**, car **intériorisée** par chacun-e d'entre nous. Par exemple, l'infantilisation d'un-e aîné-e reste assez courante, alors qu'elle constitue de la maltraitance psychologique.

» Bien que dans 37% des cas, la personne qui maltraite est un-e inconnu-e, il apparaît que dans 11% des cas, il s'agit d'une connaissance. Dans près d'1 cas sur 4, il s'agit d'un-e membre de la famille.

# JE SUIS TÉMOIN

## DE DISCRIMINATION ET/OU DE MALTRAITANCE: QUE FAIRE ?

- Si vous êtes **témoin de discrimination ou de messages de haine** envers un-e aîné-e, Unia vous invite à compléter le formulaire de signalement en ligne pour expliquer la situation dont vous avez été témoin de manière confidentielle:  
[www.signalement.unia.be](http://www.signalement.unia.be)
- Si vous êtes **témoin de maltraitance** d'une personne âgée, vous pouvez prendre contact avec:

### RESPECT SENIORS

(agence wallonne de lutte contre la maltraitance des aîné-es)

**0800 30 330**, du lundi au vendredi (9:00-17:00)

[www.respectseniors.be](http://www.respectseniors.be)



### ÉCOUTE SENIORS,

(service d'écoute et d'aide sur le bien-être physique/psychique des aîné-es)

**02 223 13 43**,

lundi et mercredi (12:30-16:00) & vendredi (9:00-12:30)

[ecouteseniors@inforhomesasbl.be](mailto:ecouteseniors@inforhomesasbl.be)

Écoute Seniors c/o Infor-Homes,

Cours Saint Michel, 100 B<sup>te</sup> 02, 1040 Etterbeek





# JE CONNAIS UNE VICTIME DE MALTRAITANCE: QUE FAIRE ?

La maltraitance impacte de façon durable l'équilibre psychologique et physique d'une personne. Le message à renvoyer aux victimes de maltraitance est primordial.

**ÉCOUTER**, c'est comprendre que la personne qui se confie a déjà surmonté une quantité d'obstacles avant de se confier : la peur d'être jugée, la honte, la culpabilité, la peur de l'abandon, de la solitude, des représailles, la crainte de mal faire, etc.

**ÊTRE ENTENDU·E** permet de réduire le sentiment de solitude et l'isolement ressenti. C'est la première étape indispensable à tout processus de reconstruction.

➤ **À éviter** : banaliser ou minimiser les propos, juger, douter de ce qui est confié, culpabiliser par des mots et des questions maladroites, chercher à (trop) savoir, en étant trop insistant dans les questions.

Ces réactions peuvent heurter la victime et entraîner un refus de communiquer, un enfermement dans le silence.

➤ **À privilégier** : une parole respectueuse du rythme de la personne et une écoute bienveillante.

La révélation des faits subis peut aussi s'avérer particulièrement perturbante pour l'écouter·e. Un soutien psychologique auprès d'un organisme spécialisé est possible pour les proches de victimes.

# **QU'EST-CE QUE LA MALTRAITANCE ?**

## **» Le Conseil de l'Europe définit la maltraitance comme suit :**

« Tout acte ou omission commis par une personne, s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière. »

## **» La maltraitance est ainsi définie dans le Code wallon de l'action sociale et de la santé (2011) :**

« Tout acte ou omission commis par une personne ou un groupe de personnes qui, au sein d'une relation personnelle ou professionnelle avec un aîné, porte ou pourrait porter atteinte physiquement, moralement ou matériellement à cette personne ».

**C'EST UNE VIOLENCE D'UN AUTRE ÂGE.  
INACCEPTABLE.**

## » Trois notions précisent ces définitions :

### » Intentionnalité

Certains actes peuvent être maltraitants même si l'intention de nuire n'est pas présente. Exemples : excès de bienveillance (bonne intention sans tenir compte des choix), actes routiniers, etc.

### » Isolé ou répété

Un acte, même s'il n'est pas répété, peut déjà être ressenti comme maltraitant. Il n'est pas à minimiser.

### » Relation de confiance

La maltraitance peut survenir dans divers contextes, notamment là où existe une relation de confiance (par ex. lien familial, professionnel, d'amitié, social). Les victimes peuvent être réticentes à dénoncer des maltraitances par crainte de trahir cette relation de confiance.

# QUE DIT LA LOI ?

## » Le code pénal

La loi du 26 novembre 2011 modifie et complète le Code pénal en vue d'incriminer l'abus de la situation de faiblesse des personnes et d'étendre la protection pénale des personnes vulnérables contre la maltraitance. Cette modification met en avant la maltraitance des personnes âgées en prévoyant de nouvelles circonstances aggravantes, ainsi que des exceptions au secret professionnel et supprime l'immunité pénale pour les délits commis au sein de la famille.

Le Code pénal sanctionne, notamment, les coups et blessures, l'administration d'une trop grande quantité de médicaments pouvant altérer la santé, la privation volontaire d'aliments ou de soins, la négligence dans l'entretien de la personne âgée dépendante, le vol, l'abus de confiance ou l'escroquerie.

N'attendez pas d'être âgé-e  
pour défendre les droits des aîné-es.

[WWW.AMNESTY.BE/DROITSDESAINEES](http://WWW.AMNESTY.BE/DROITSDESAINEES)

