

De nouveaux cafés-théâtres ont d'ailleurs aussi été subventionnés au cours de cette législature, comme Au B'zou à Anderlecht ou le Rayon vert à Jette.

Les subventions sont, là encore, accordées en tenant compte des activités menées par ces cafés-théâtres dans les domaines de la création et de la diffusion culturelle, mais aussi, et surtout, du soutien aux jeunes artistes.

Par ailleurs, concernant l'aide qui peut être apportée aux jeunes créateurs par un pouvoir subsidiant aux moyens limités tels que la Commission communautaire française, il convient surtout de mettre à disposition des artistes une série d'outils pour mieux les accompagner tout au long de leur carrière.

C'est pourquoi, dès cette année, nous soutiendrons le projet de Guichet des arts, également porté par la ministre de la Culture de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Les artistes pourront ainsi bientôt accéder à un guichet centralisé, tous secteurs confondus, afin de bénéficier d'une guidance juridique, fiscale ou administrative, un peu sur le modèle du Kunstenloket flamand.

Ce projet contiendra également un volet consacré à la formation. Bien entendu, nous n'avons pas attendu la mise sur pied de ce fameux Guichet des arts pour soutenir toutes les initiatives visant à venir en aide aux artistes. À titre d'exemple, dans le domaine des arts du spectacle, la Bellone, le Centre international de formation en arts du spectacle (Cifas) ou l'asbl Vertige remplissent déjà une partie de ces missions.

Le dernier point de votre interpellation concernait la réforme du statut d'artiste, portée conjointement par la ministre des affaires sociales, Mme Onkelinx, et la ministre de l'Emploi, Mme De Coninck, et la mise en place prochaine de la commission artistes. À ce stade, cette réforme n'a pas d'impact connu sur les centres culturels. Nous en saurons sans doute plus à l'avenir.

(M. Hamza Fassi-Fihri, président, reprend place au fauteuil présidentiel)

(Applaudissements sur les bancs des groupes PS et cdH)

M. le président.- L'incident est clos.

LA LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE DES PERSONNES ÂGÉES

DE MME FATOUMATA SIDIBÉ

À **M. RACHID MADRANE, MINISTRE EN CHARGE DE L'ACTION SOCIALE ET DE LA FAMILLE**

M. le président.- La parole est à Mme Sidibé.

Mme Fatoumata Sidibé (FDF).- Dans nos sociétés caractérisées par l'explosion démographique, l'accompagnement, la prise en charge et la "bienveillance" des aînés demeurent un défi à relever.

J'ai déjà eu l'occasion de vous interroger sur ce sujet d'importance et dont on parle peu. Parfois, l'actualité vient nous rappeler ce sujet tabou qu'est la maltraitance des personnes âgées. Il nous amène à nous interroger sur le regard que notre société porte sur les aînés et sur la place qu'elle leur accorde.

On estime qu'une personne âgée sur cinq serait victime de maltraitance. Ce fléau mondial reste difficile à combattre. Une Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées a été décrétée le 15 juin. Le 1er octobre est consacré quant à lui à la Journée internationale des personnes âgées.

Ce fléau est bel et bien présent en Belgique et des outils ont été mis en place pour le combattre. En 2009, l'agence wallonne « Respect seniors » a été créée. Son action vise à apporter une aide et un soutien aux personnes âgées victimes de maltraitance, mais également à leur entourage ainsi qu'à tout professionnel confronté à cette problématique.

À Bruxelles, l'asbl Infor-Homes a été reconnue et est subsidiée par la Commission communautaire française et la Cocom en tant que dispositif de lutte contre la maltraitance des personnes âgées vivant à Bruxelles, tant au domicile qu'en institution.

Le Service d'écoute pour les personnes âgées maltraitées (Sepam) a été créé à Bruxelles. Il est agréé et subventionné par la Commission communautaire française et soutenu par la Commission communautaire commune. Tout comme Respect seniors en Région wallonne, le Sepam permet à toute personne confrontée à un problème de maltraitance vécu à domicile ou au sein d'une institution de faire appel à des professionnels formés à cette problématique.

Ces services répondent au besoin réel généré par la souffrance des personnes maltraitées.

Dans nos sociétés, les personnes âgées sont souvent perçues comme étant une charge. Dans certains cas, la prise en charge des personnes âgées dépendantes peut générer des difficultés, du stress ou du surmenage pour les proches ou pour les professionnels et être à l'origine de maltraitance envers les personnes âgées.

Les formes de maltraitance rencontrées sont différentes en fonction du lieu de résidence.

Ces formes de maltraitance sont diverses : malversations financières, maltraitements psychiques ou physiques, défaut d'attention, insuffisance de soins, maltraitements institutionnels, difficultés de cohabitation avec la famille, négligences dans l'administration des médicaments, agressivité.

Ces violences sont souvent le fait de proches de la personne. Et elles touchent toutes les catégories sociales, même si l'on sait que les femmes en sont majoritairement victimes. Ce n'est pas étonnant si l'on prend en compte le contexte plus large des violences faites aux femmes.

Quel est le bilan actuel des activités du Sepam ? Dispose-t-on d'un relevé des appels classés par types de maltraitance ou en fonction du lieu (domicile, maison de repos, maison de repos et de soins, maison d'accueil) ? Constate-t-on une progression des plaintes et des dossiers ouverts par rapport aux années précédentes ? Ces appels proviennent-ils des victimes elles-mêmes ou des institutions ?

Ce service d'écoute, que l'on peut joindre au 02/223.13.43, n'est malheureusement accessible que le lundi après-midi et le jeudi matin. Par ailleurs, nous avons déjà évoqué la difficulté, pour les personnes âgées, de retenir un numéro de téléphone à plusieurs chiffres et, par conséquent, l'utilité de le remplacer par un numéro vert à quatre chiffres, plus facile à mémoriser et gratuit. Avez-vous évalué cette possibilité au regard de nos limites budgétaires ?

Le suicide des personnes âgées est également un sujet préoccupant, qui peut d'ailleurs découler de la maltraitance. Il existerait un rapport croissant entre le suicide et le vieillissement. À la suite d'une table ronde organisée en février 2011, des recommandations ont été émises, tant en amont qu'en aval des discussions. Votre prédécesseur avait évoqué les recommandations qu'il souhaitait suivre dans le cadre des compétences de la Commission communautaire française.

Votre prédécesseur avait également envisagé d'inciter les maisons de repos et les services d'aide à domicile à aborder cette problématique dans leurs réunions d'équipe et à inscrire dans leurs formations continuées des formations spécifiques sur ce thème.

Il souhaitait également inciter les divers organismes qui dispensent des formations continuées aux travailleurs sociosanitaires à développer des formations à l'écoute et à la parole concernant les problèmes liés au sens de la vie, à la fin de vie et aux désirs exprimés ou non de mort. Des avancées ont-elles été réalisées depuis lors ?

Une des recommandations vise une amélioration du bien-être des personnes âgées en institution et la mise en œuvre d'un projet de vie pour chaque résident dans les maisons de repos. Cela figure parmi les objectifs à réaliser pour cette législature, à la suite de la mise en œuvre du décret exigeant un agrément, comportant de nouvelles règles. Quelles sont les avancées en la matière ?

Qu'en est-il de l'inspection du respect des normes des maisons agréées par la Commission communautaire française ? Quels sont les éléments qui en ressortent concernant la problématique de la maltraitance ?

Quelles sont les autres initiatives prises pour améliorer le bien-être des personnes âgées et favoriser le maintien de leur intégration dans la société ? Quelles sont vos collaborations avec les collègues du secteur bicommunautaire ?

Quelles sont les actions entreprises afin de faire connaître ce service d'écoute aux personnes âgées, aux professionnels et aux familles ? La prise en compte de la dimension interculturelle me semble également très importante dans cette thématique.

(Applaudissements sur les bancs des groupes des FDF et cdH)

M. le président.- La parole est à Mme Plovie.

Mme Magali Plovie (Ecolo).- La question posée par Mme Sidibé est importante, car elle révèle d'autres éléments plus cachés. Il est essentiel de créer des outils pour lutter contre la maltraitance, mais aussi contre ses causes.

Les personnes âgées peuvent vivre soit à leur domicile, soit en maison de repos.

Dans le cadre des maisons de repos, c'est la formation du personnel qui importe, mais aussi ses conditions de travail. Si ces dernières sont difficiles, la maltraitance qui en découle ne sera peut-être pas volontaire, mais elle sera, en tout cas, larvée : s'occuper des pensionnaires de manière précipitée, à la chaîne, c'est aussi une forme de maltraitance. Ce volet est fondamental et nous devons y travailler, en plus des formations.

Les formations aux spécificités culturelles sont primordiales, car elles ouvrent l'esprit et préviennent ainsi la maltraitance.

Les maisons de repos doivent aussi être ouvertes au monde extérieur. Certaines accueillent des réunions de comité de quartier, organisent des expositions ou ouvrent leurs portes aux familles. Les actes éventuels de maltraitance y sont donc plus faciles à repérer.

L'ouverture des maisons de repos est donc importante.

La question des aidants proches est cruciale également. La maltraitance est hélas souvent le fait de proches de la famille, non pas volontairement, mais à cause de l'épuisement. Il faut y

remédier par l'accompagnement, la formation et des moments de répit.

Nous devons aussi travailler sur l'image des personnes âgées. Celles-ci peuvent se sentir isolées et inutiles dans la société, qui ne leur attribue plus une place claire. Il faut y remédier, non pas de manière symbolique, mais bien par du concret. Nous devons réaffirmer leur importance auprès des jeunes. Parfois, des rencontres intergénérationnelles rassemblent des tout-petits et des personnes âgées. C'est un procédé inadéquat. Au lieu d'infantiliser ces personnes, nous devons créer une véritable place pour elles.

Pour assurer le bon fonctionnement du Service d'écoute pour les personnes âgées maltraitées (Sepam), nous devons faire sa publicité, notamment en mettant son numéro de téléphone à la disposition des familles et des personnes âgées. La structure doit aussi être plus souvent disponible, l'accessibilité étant un important facteur de succès. Nous devons réfléchir à la manière de financer l'outil pour élargir son horaire d'ouverture.

S'agissant d'Infor-Homes, pour aider au bon déroulement de la succession prochaine de sa directrice, un financement pourrait intervenir pour que l'actuelle directrice et le candidat qui aura été choisi pour la remplacer aient l'occasion de travailler ensemble.

Pouvez-vous nous détailler vos actions passées et à venir pour favoriser la formation du personnel, l'ouverture de maisons de repos, le suivi des aidants proches et l'amélioration de l'image des personnes âgées ?

(Applaudissements sur les bancs des groupes Ecolo, des FDF et cdH)

M. le président.- La parole est à Mme Carthé.

Mme Michèle Carthé (PS).- L'interpellation de notre collègue Mme Sidibé aborde la maltraitance des personnes âgées ainsi que, plus globalement, les initiatives prises ou à prendre pour assurer le bien-être des personnes âgées et leur assurer une fin de vie digne.

Il me paraît utile de souligner que la notion de personnes âgées ne vise pas une catégorie homogène de population, mais désigne des individus qui approchent de la troisième ou de la quatrième étape de leur vie. Certains bénéficient encore de toutes leurs facultés, tandis que d'autres subissent un processus de perte progressive de leur autonomie.

La maltraitance peut donc se manifester à divers moments, prendre diverses formes et émaner tant des proches et de la famille que des institutions d'accueil pour personnes âgées. En ce qui concerne ces institutions, qu'elles soient publiques ou privées, je voudrais ici aborder la question des modalités de leur contrôle et, plus précisément, celle du contrôle de l'organisation des conseils de résidents. Je voudrais aussi examiner le respect du droit des résidents, lorsqu'ils sont des patients arrivés en fin de vie.

Dans les maisons de repos (MR) et dans les maisons de repos et de soins (MRS), tant à la Commission communautaire française qu'à la Commission communautaire commune me semble-t-il, les procédures d'agrément ont prévu la constitution de comités ou de conseils permettant aux résidents d'exprimer leurs plaintes. Il s'agit de conseils de résidents pour les MRS et de comités de participation pour les MR.

L'initiative de leur création revient toujours à la direction. N'est-il pas interpellant, voire malsain, que la direction d'un établissement soit à la fois juge et partie en la matière ? N'est-il pas hypocrite de proposer aux résidents des modalités de

plainte et de recours dont l'organisation est assurée par l'instance qui, précisément, fait l'objet de la plainte ?

Selon l'asbl Infor-Homes, la mise en place et le fonctionnement de ces comités et conseils rencontreraient divers problèmes et dépendraient souvent du bon vouloir de la direction. Par ailleurs, il faut tenir compte du fait que les résidents n'ont pas l'habitude de prendre la parole pour défendre leurs intérêts.

Infor-Homes signale également que peu de résidents ou de leurs familles connaissent l'existence de ces conseils ou comités. C'est étonnant, étant donné que les deux législations, tant de la Commission communautaire française que de la Commission communautaire commune mentionnent l'obligation pour la direction de les faire connaître.

Disposez-vous d'informations à ce propos ? Les inspecteurs abordent-ils cet aspect lors de leurs contrôles ? Des enquêtes sont-elles organisées ?

Une instance externe à la maison de repos - comme par exemple le Sepam - ne pourrait-elle pas jouer un rôle afin d'assurer un fonctionnement correct des conseils de résidents, ceci indépendamment de la direction ? Est-ce envisageable ?

L'autre aspect que je souhaitais évoquer dans le cadre de cette interpellation concerne l'information du résident devenu patient arrivé en fin de vie. D'après des lois de 2002 qui visent à humaniser la fin de vie, ce résident dispose du droit de refuser tout acharnement thérapeutique, et ce en faveur des soins palliatifs, en remplissant un formulaire ad hoc.

Les résidents sont-ils informés de ce droit, notamment lors de leur accueil en maison de repos, lorsqu'ils ont encore la faculté de considérer cet aspect en connaissance de cause ? Il s'agit bien de leur permettre d'envisager leur fin de vie en toute dignité.

(Applaudissements sur les bancs des groupes PS et Ecolo)

M. le président. - La parole est à M. Madrane.

M. Rachid Madrane, ministre. - Comme Mme Sidibé le rappelle dans son interpellation, la maltraitance des personnes âgées est une problématique importante, qui nécessite des actions concrètes.

En 2012, le nombre d'appels reçus pour des questions liées à la maltraitance de personnes âgées a continué à croître de 10% et 924 appels ont ainsi été enregistrés. Il est néanmoins à remarquer que l'ouverture d'un dossier signifie qu'un appel relatif à une situation de maltraitance a été émis et qu'un travail a été mené à ce sujet. Cela ne signifie cependant pas que l'on est systématiquement confronté à un cas avéré de maltraitance.

Pour rappel, le Sepam est hébergé par l'asbl Infor-Homes. Cette dernière est dès lors quotidiennement accessible pour les aspects liés à la qualité de vie des personnes âgées. Une information a été diffusée au moment de la création du service pour en assurer la visibilité. Ce service tourne aujourd'hui à plein régime.

L'obligation d'une formation continuée pour les directions de maisons de repos est de mise depuis l'application du décret de la Commission communautaire française relatif à la politique d'hébergement et d'accueil à mener envers les personnes âgées du 22 mars 2007. L'organisation de ces formations à la prévention relève de la seule responsabilité des maisons de repos et des services d'aide à domicile. Cependant, une formation continuée reconnue par la Commission communautaire française est proposée pour l'ensemble du personnel des maisons de repos.

Au niveau du Sepam, le nombre de formations dispensées, tant dans le secteur de l'hébergement des personnes âgées que dans celui de l'aide à domicile, a continué à augmenter en 2012. Celles-ci concernaient des étudiants, des professionnels et d'autres publics spécifiques, tels que des policiers et des chercheurs.

Lors de ces formations et sensibilisations, le Sepam a observé que tant les professionnels que le grand public n'ont pas toujours une perception correcte d'un comportement ou d'une attitude de maltraitance. Par ailleurs, une vision plutôt sombre perdure au sujet de la vieillesse et de la maison de repos.

Pour répondre à votre question concernant des formations orientées vers la bientraitance et les problèmes liés notamment à la fin de vie, je vous informe qu'une réflexion sur des formations de qualité pour les directions et le personnel est en cours, sous forme de circulaire. Il en va de même du cursus des futures aides familiales et aides professionnelles.

L'organisation, le 14 juin 2013, par le Sepam et avec le soutien de la Commission communautaire française, en collaboration avec le Brussels Meldpunt Ouderenmis(be)handeling, d'un colloque sur la maltraitance des personnes âgées, a constitué un événement important. Cette journée a mis l'accent sur la qualité des soins et sur l'accueil en maison de repos, sur les alternatives à la contention, sur l'importance de l'environnement et sur la nécessité d'une réflexion éthique autour de l'hébergement des personnes âgées. Le colloque a été introduit par le superbe film *Mariette*, qui a permis de débattre sur l'approche de la démence avec un regard profondément humain et humaniste.

En ce qui concerne la ligne téléphonique, la gratuité n'est pas prévue actuellement, mais le coût, qui correspond à une communication zonale, ne semble pas constituer un obstacle. Quant au bilan de la ligne téléphonique du Sepam, les chiffres fournissent des données partielles sur la maltraitance des personnes âgées. En effet, il semble que les appels reçus constituent la pointe émergée de l'iceberg, tant il peut être difficile d'évoquer un vécu de maltraitance, et particulièrement lorsque ce vécu est lié au domicile et met en cause une relation conflictuelle avec des proches, par exemple à l'intérieur de la famille.

Enfin, si des moyens complémentaires pouvaient être libérés, il serait plus judicieux d'augmenter les équipes plutôt que d'investir dans le coût d'un numéro gratuit.

En ce qui concerne les recommandations émises à la suite de la table ronde sur le suicide des personnes âgées du 7 février 2011, je vous propose, Mme Sidibé, d'interroger ma collègue en charge de la Santé, la ministre Céline Fremault, qui pourra vous renseigner au mieux.

Au niveau de l'amélioration du bien-être des personnes âgées en institution, une attention particulière est accordée aux mesures de contention dans les maisons de repos. Une circulaire précisant les dispositions pratiques d'application de la législation a été rédigée à l'attention des gestionnaires des maisons de repos. Celle-ci a été soumise, pour avis, à la Section hébergement du Conseil consultatif bruxellois francophone le 2 mai 2013, et diffusée auprès des maisons de repos fin décembre 2013.

Cette circulaire rappelle les dispositions légales applicables aux résidents, notamment l'article 8 du décret du 22 mars 2007 qui souligne que "la plus grande liberté possible est garantie au résident, pour autant qu'elle ne porte pas préjudice aux autres résidents", et que "toute mesure de contrainte à l'égard du résident est interdite".

Par rapport à l'inspection des maisons de repos agréées par la Commission communautaire française, la législation prévoit

que chaque établissement soit inspecté au moins une fois par an quant au respect des normes et à la réalisation du projet de vie. Depuis l'entrée en vigueur du décret et de l'arrêté relatif à la politique d'hébergement et d'accueil à mener envers les personnes âgées, la majorité des établissements agréés par la Commission communautaire française ont vu leur agrément renouvelé.

Dans ce cadre, la nouvelle législation a été appliquée et les maisons de repos pour personnes âgées (MRPA) ont fourni un document établi suivant le modèle fixé par le gouvernement, décrivant le projet d'établissement résidentiel et le projet de vie, et les moyens qui seront mis en œuvre pour les concrétiser. Quand des plaintes sont émises, celles-ci sont analysées et vérifiées par l'inspection.

Enfin, il n'existe pas de cadastre des plaintes, mais lorsque des éléments mettent en jeu la qualité de l'accueil et de l'hébergement, les inspecteurs retournent immédiatement sur place pour veiller à une évolution positive de la situation. Sachez également que la sanction de suspension d'agrément peut être envisagée en cas de manquements graves répétés.

Pour le reste, vous le savez, les deux administrations de la Commission communautaire commune et de la Commission communautaire française collaborent au quotidien et travaillent de concert sur l'harmonisation des législations.

Un groupe de travail émanant de la Section hébergement du Conseil consultatif bruxellois francophone, chargé de plancher sur la démence, a été créé. Il travaille en parallèle avec la plate-forme de la Commission communautaire commune pour réaliser une étude comparative des différents plans relatifs à la démence en Région bruxelloise. Une présentation sous forme de perspectives sera soumise, à la fin de ce mois, à la Section hébergement. Ont entre autres été abordés par ce groupe de travail l'agencement des locaux et l'attitude du personnel soignant et non soignant.

Quant aux actions lancées pour favoriser l'intégration des personnes âgées dans la société, j'ai annoncé, en mars 2013, une série d'initiatives socioculturelles. J'y ajouterai les projets de maisons communautaires, ainsi qu'un plan sport pour les seniors qui comprend un cadastre des activités organisées à leur intention.

Il est heureux que la formule de Conseil consultatif communal des aînés commence à s'étendre. Nous avons eu l'occasion d'en parler.

S'agissant du projet d'accueil et d'accompagnement, nous avons sélectionné une dizaine de maisons de repos et prévu une aide de bénévoles de la Croix-Rouge. Mon objectif est de pérenniser le dispositif.

Pour l'image des personnes âgées, le Sepam organise des formations destinées aux professionnels. Nous n'avons pas lancé de campagne publicitaire, faute de moyens.

Mme Magali Plovie (Ecolo).- Nous parlons de 20.000 euros...

M. Rachid Madrane, ministre.- À la Commission communautaire française, les budgets sont toujours limités. Je ne vous rappellerai pas la décision que nous avons prise de céder le Centre international pour la ville, l'architecture et le paysage (CIVA) pour confectionner un budget qui nous permette de mener nos politiques.

Par ailleurs, je tiens à souligner la bonne collaboration mise en place avec Infor-Homes.

De même, Madame Carthé, le fonctionnement des comités de résidents est vérifié lors des visites de contrôle.

Voilà ce que je pouvais vous dire, à ce stade, concernant ce dossier qui nous préoccupe et nous concerne tous. La circulaire sur la contention a été très bien accueillie et je pense qu'il était important de réguler la situation de nos aînés.

Madame Plovie, j'ai visité beaucoup de maisons de repos et je suis parfaitement d'accord avec vous : les conditions de travail de certains membres du personnel de ces institutions sont vraiment difficiles. Cela explique la pénurie.

Par ailleurs, bon nombre de nos maisons de repos sont privées. Malgré nos contrôles, elles demeurent des entreprises. Il nous faut nous montrer intransigeants en la matière et veiller à développer, à l'avenir, un maximum de maisons de repos publiques. Je pense que c'est une nécessité et je sais que vous partagez ce point de vue. Le gouvernement y travaille et il importe d'inciter nos CPAS à œuvrer dans ce sens.

M. le président.- La parole est à Mme Sidibé.

Mme Fatoumata Sidibé (FDF).- Merci pour les réponses apportées à ce stade. Nous serons attentifs à la suite des événements.

M. le président. - L'incident est clos.

QUESTIONS ORALES

M. le président.- L'ordre du jour appelle les questions orales.

LES COLLABORATIONS ENTRE PHARE ET LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE EN MATIÈRE D'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR INCLUSIF

DE **MME DOMINIQUE BRAECKMAN**

ET QUESTION ORALE JOINTE

LA POLITIQUE D'INCLUSION DANS L'ENSEIGNEMENT

DE **M. AHMED MOUHSSIN**

À **M. CHRISTOS DOULKERIDIS, MINISTRE-PRÉSIDENT, EN CHARGE DE L'ENSEIGNEMENT**

ET À **MME EVELYNE HUYTEBROECK, MINISTRE EN CHARGE DE LA POLITIQUE D'AIDE AUX PERSONNES HANDICAPÉES,**

M. le président.- En l'absence de l'auteure principale, excusée, les questions orales sont reportées à la prochaine séance.

LES RÉSULTATS DE L'ÉTUDE « A L'ÉCOUTE DE LA FOLIE » DE TÉLÉ-ACCUEIL BRUXELLES

DE **MME MAHINUR OZDEMIR**

À **MME CÉLINE FREMAULT, MINISTRE EN CHARGE DE LA SANTÉ**

M. le président.- La parole est à Mme Ozdemir.

Mme Mahinur Ozdemir (cdH).- Le 18 novembre dernier, la presse s'est fait l'écho d'une étude intitulée "À l'écoute de la folie" menée par l'Observatoire social de Télé-Accueil Bruxelles. Selon cette étude, les écoutants ont décroché 43.074 appels sur la totalité des appels entrants. Sur les 20.125 qui ont donné lieu à une conversation, plus de 40% concernaient un problème de santé psychique.

Pour certains appelants, téléphoner à Télé-Accueil fait partie intégrante de leur quotidien. Selon le tableau de bord de l'Observatoire de la santé et du social de 2010, les troubles