



MINISTÈRE
DU TRAVAIL
DE LA SANTÉ
ET DES SOLIDARITÉS

*Liberté
Égalité
Fraternité*

STRATÉGIE NATIONALE DE **LUTTE** **CONTRE LES** **MALTRAITANCES**

2024-2027

DOSSIER DE PRESSE 25 mars 2024

Sommaire

ÉDITORIAL	5
AXE 1 FAIRE RESPECTER LES DROITS DES PERSONNES	6
1.1 Améliorer l'information, l'expression et la participation des personnes accueillies dans les établissements médico-sociaux, pour libérer la parole et faciliter les signalements de maltraitance	7
1.2 Développer la communication pour toutes les personnes qui ont des difficultés à s'exprimer verbalement et faire connaître leurs besoins, leurs aspirations et leurs attentes	7
1.3 Prévenir et lutter contre les maltraitements à domicile	7
AXE 2 SE DOTER DE MEILLEURS OUTILS POUR RECUEILLIR, SUIVRE ET RÉPONDRE AUX SITUATIONS DE MALTRAITANCE DANS LES TERRITOIRES	9
2.1 Renforcer la collaboration des autorités compétentes, à toutes les échelles	10
2.2 Centraliser les signalements en un seul lieu	10
2.3 Faciliter les signalements	11
2.4 Améliorer la transparence	11
AXE 3 RENFORCER LA VIGILANCE	12
3.1 Généraliser le contrôle des antécédents judiciaires des intervenants professionnels et bénévoles auprès des publics vulnérables	13
3.2 Faciliter et simplifier la vigilance de certains professionnels clés au contact de personnes vulnérables : médecins, mandataires judiciaires, banques	13
3.3 Mobiliser les forces de l'ordre sur la prévention et la lutte contre les maltraitements	13
3.4 Faciliter le parcours judiciaire des victimes âgées ou en situation de handicap	14

AXE 4 | PROMOUVOIR UNE CULTURE COMMUNE DE LA BIENTRAITANCE ET LE POUVOIR D'AGIR DES PERSONNES ET DES PROFESSIONNELS **15**

4.1 Prévenir les stigmatisations et modifier le regard du grand public sur l'avancée en âge ou la situation de handicap 16

4.2 Sensibiliser et former les directeurs d'établissement et les professionnels du secteur social, médico-social et du soin à la prévention des maltraitances 16

4.3 Maintenir les liens familiaux des personnes accueillies en établissements et garantir un droit de visite opposable 16

4.4 Soutenir le « pouvoir d'agir » des professionnels et des directeurs d'établissements en s'appuyant sur l'expérience des personnes formées et concernées 16

AXE 5 | INSCRIRE DANS LA DURÉE LA POLITIQUE DE CONTRÔLE DES ÉTABLISSEMENTS ACCUEILLANT DES PERSONNES ÂGÉES ET DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP **17**

5.1 Achever la politique de contrôle de tous les EHPAD du pays 18

5.2 Intensifier le contrôle des établissements accueillant des personnes en situation de handicap 18





Catherine Vautrin,
Ministre du Travail,
de la Santé et
des Solidarités



Fadila Khattabi,
Ministre déléguée
chargée des Personnes
âgées et des Personnes
handicapées

PROTÉGER LES PLUS VULNÉRABLES

Face aux négligences, mauvais traitements ou violences que subissent certains de nos concitoyens du fait de leur situation de handicap, de leur âge avancé, ou de leur précarité, le Gouvernement a inscrit la lutte contre les maltraitances au cœur de ses engagements.

L'ambition est de construire **une politique publique durable** mais qui réponde aussi à l'urgence de situations de vie inacceptables, celle qui a amené le Gouvernement à prendre **une série de mesures d'application immédiate** à la suite de l'affaire Orpéa, en particulier **une inspection systématique des EHPAD**. Depuis mars 2022, c'est déjà plus de la moitié des 7 500 EHPAD de France qui ont fait l'objet d'un contrôle. Ils auront été tous contrôlés à la fin de l'année 2024. Nous poursuivrons et amplifierons cette démarche de contrôle en la déployant également pour **les établissements sociaux et médico-sociaux accueillant des personnes en situation de handicap**.

De mars à octobre 2023, **les Etats généraux des maltraitances** ont permis de poser la maltraitance comme une question fondamentale de société en donnant la parole aux personnes concernées et à toutes les parties prenantes sur l'ensemble de notre territoire : familles, aidants, professionnels du secteur sanitaire et social, experts, chercheurs, etc.

Le Gouvernement a également saisi la Conférence nationale de santé (CNS), la Haute autorité de santé (HAS), le Haut conseil de la santé publique (HCSP), et a mobilisé le Conseil national de l'information statistique (CNIS) pour **objectiver le phénomène et proposer des mesures structurelles**.

L'ensemble de ces démarches a permis de fonder cette nouvelle stratégie nationale de lutte contre les maltraitances, dont les cinq axes comportent des **mesures concrètes pour renforcer significativement la prévention, le repérage et l'accompagnement des victimes de maltraitances**.

Les outils qui seront mis en place s'adressent d'abord aux personnes elles-mêmes, pour leur redonner plus de **« pouvoir d'agir »** face aux situations de maltraitances. Elles s'adressent également à l'ensemble des professionnels en contact avec elles, en établissement ou à domicile, aux travailleurs sociaux, aux forces de l'ordre ou encore aux mandataires judiciaires.

Cette stratégie s'inscrit surtout dans cette promesse durable que nous devons aux adultes et enfants concernés : celle d'une mobilisation nationale, interministérielle, des territoires au plus haut niveau de l'Etat, **avec l'ambition d'une société adaptée pour tous les publics vulnérables**. Cette mobilisation s'illustre par la loi dite « Taquet » de février 2022 qui prévoit notamment des mesures spécifiques pour les enfants, la proposition de loi pour le « Bien Vieillir » initiée par les parlementaires, ou encore les engagements de la Conférence nationale du handicap.

Tout cela n'aurait pu se faire sans l'engagement et le travail des personnes directement concernées, des parlementaires, des élus locaux, des professionnels de l'action sanitaire et sociale, des fédérations et associations, que nous tenons à remercier et sur qui nous savons résolument pouvoir compter pour **continuer à bâtir une société toujours plus solidaire et fraternelle**.

AXE 1

FAIRE RESPECTER LES DROITS DES PERSONNES

L'avancée en âge ou la situation de handicap peuvent exposer nos concitoyens à voir leurs choix moins écoutés, leurs libertés moins reconnues, leurs droits fondamentaux non respectés. **Connaître ses droits et les voies de recours est un préalable essentiel pour les faire respecter.**

Une **démarche volontariste d'information** sur les droits sera mise en œuvre, dans des formats adaptés à chacun, dans une logique de participation et d'« aller-vers » les personnes concernées et leurs proches, en mobilisant l'ensemble des professionnels, structures et acteurs engagés auprès d'eux.

Des **outils facilitant la communication**, des **instances de représentation** confortées et enrichies ainsi que des **initiatives territoriales** devront permettre aux personnes de pouvoir toujours trouver de l'aide face à une situation à risque pour eux-mêmes ou pour un proche. L'objectif est qu'il n'y ait **pas de « mauvaise porte d'entrée »** pour demander de l'aide ou signaler un problème, avec une écoute, une orientation ou une réponse, systématiquement proposées.

Le respect des droits et la protection des personnes ne se limitent pas aux établissements ; ils seront aussi renforcés à domicile au travers de trois axes : **le repérage, la prévention et l'accompagnement des personnes victimes.**



1.1 Améliorer l'information, l'expression et la participation des personnes accueillies dans les établissements médico-sociaux, pour libérer la parole et faciliter les signalements de maltraitance ▶ **2025**

■ Renforcer les **obligations d'affichage dans les établissements** et **enrichir** le contenu du livret d'accueil pour mieux faire connaître les droits des personnes et leurs possibilités de recours.

■ Conforter le **rôle des conseils de la vie sociale** des établissements en matière de veille sur les droits et libertés et **celui des représentants des associations d'usagers du secteur médico-social** dans le traitement des réclamations au sein des organisations gestionnaires.

1.2 Développer la communication pour toutes les personnes qui ont des difficultés à s'exprimer verbalement et faire connaître leurs besoins, leurs aspirations et leurs attentes

■ Des **démarches et des outils de communication alternative et améliorée** pour les personnes âgées ou handicapées non oralisantes seront mis en place dans tous les établissements sociaux et médico-sociaux. ▶ **2025**

1.3 Prévenir et lutter contre les maltraitances à domicile

■ Diffuser le **référentiel HAS** d'évaluation des situations de maltraitance intrafamiliale à domicile par les professionnels des départements. ▶ **JUILLET 2024**

Le Gouvernement a saisi la Haute autorité de santé en décembre 2022 afin de proposer un « outil d'évaluation du risque de maltraitance intrafamiliale sur personnes majeures en situation de vulnérabilité » (comparable à celui qui existe pour les mineurs), dans l'objectif d'outiller les professionnels quant aux réponses à apporter.

Les maltraitances intrafamiliales représentent toutes les formes de maltraitance au sein d'une même unité familiale. Elles peuvent notamment concerner la violence parentale ou la violence des jeunes envers les parents, la maltraitance sur des ascendants âgés, les violences conjugales, etc.

- Expérimenter des **dispositifs de prévention des violences faites aux femmes** âgées, handicapées ou souffrant de maladie chronique à domicile. ▶ **2025**
- Adapter l'**outil « Mémo de Vie »** pour le rendre accessible aux personnes en situation de handicap. Il devra être utilisable à la fois par les personnes concernées, leur entourage, les professionnels et les bénévoles. ▶ **2025**

« Mémo de Vie » est une plateforme gratuite, accessible sur smartphones, tablettes et ordinateurs, créée pour venir en aide à toute personne victime de violences répétées.

Coffre-fort numérique, sécurisé et personnel, « Mémo de Vie » propose une solution innovante, qui permet aux personnes victimes de garder une trace des événements, d'accéder à des ressources fiables et de stocker de manière sécurisée des éléments qui pourraient faciliter un éventuel dépôt de plainte et une enquête.

Issu d'une large consultation citoyenne menée par Make.org et France Victimes, « Mémo de Vie » a été lancée en novembre 2020 sous l'égide du ministère de la Justice, avec un large soutien interministériel et de divers partenaires privés et associatifs.

AXE 2

SE DOTER DE MEILLEURS OUTILS POUR RECUEILLIR, SUIVRE ET RÉPONDRE AUX SITUATIONS DE MALTRAITANCE DANS LES TERRITOIRES

Répondre **rapidement et de manière adaptée** aux situations de maltraitance exige la mobilisation et la collaboration étroite des autorités compétentes. La mise en place **d'outils de recueil de la parole** est aussi indispensable.

Dans chaque territoire, sera instituée **une instance en charge du recueil, du traitement et de l'évaluation des alertes**. Elle constituera un point d'entrée unique pour que toute personne puisse faire connaître facilement une situation à risque. Parce que la réponse aux maltraitances nécessite **la mobilisation de tout le corps social**, les signalements et les solutions trouvées feront, chaque année, l'objet **d'un échange au sein de la conférence régionale de la santé et de l'autonomie**.

L'ambition portée est de **mobiliser toutes les parties prenantes**, à commencer par les associations représentant les personnes elles-mêmes, pour faire face aux situations de maltraitance.



2.1 Renforcer la collaboration des autorités compétentes, à toutes les échelles

■ Prévoir que le **comité local d'aide aux victimes (CLAV)** établi au niveau départemental, co-présidé par le préfet et le procureur de la République, **puisse traiter des maltraitances envers les adultes vulnérables.** ► 2025

2.2 Centraliser les signalements en un seul lieu

■ Mettre en place dans chaque département **une cellule centralisée pour traiter les signalements** relatifs aux personnes majeures en situation de vulnérabilité et victimes de maltraitance.

Cette cellule, placée auprès de l'ARS, sera chargée :

- Du recueil des signalements,
- De la transmission sans délai de ces informations aux autorités compétentes : au directeur de l'ARS, au représentant de l'Etat dans le département ou au président du Conseil départemental,
- De l'information aux personnes ayant réalisé le signalement des suites données,
- De l'envoi d'un bilan annuel de l'activité de la cellule à la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA).

La centralisation des signalements au moyen d'un système d'information unique mis en œuvre par l'Etat est également prévue.

Pour rappel : une cellule existe déjà pour centraliser et organiser le recueil des signalements concernant les victimes mineures, la cellule de recueil des informations préoccupantes dans les départements.

2.3 Faciliter les signalements

Développer une plateforme téléphonique et multicanale dédiée au signalement des maltraitances, reliée à la cellule de recueil et de traitement des signalements, pour que les personnes puissent toujours alerter par téléphone de manière anonyme si elles le souhaitent. ▶ **2025**

Cette mesure consacre l'existence d'un numéro national unique dédié au signalement de faits de maltraitance envers les personnes âgées et les personnes en situation de handicap. Les faits signalés seront directement transmis à la cellule départementale, chargée de leur évaluation et de leur traitement. Le 119 reste le numéro d'urgence dédié aux victimes mineures.

2.4 Améliorer la transparence

Instaurer un **rendez-vous annuel de transparence à travers la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie**, dédié aux maltraitances pour diffuser et débattre des données disponibles sur les alertes de maltraitance reçues et leur traitement avec les parties prenantes et les représentants des usagers. La CRSA s'appuiera sur le bilan transmis chaque année par la cellule de recueil départementale (voir 2.2). ▶ **2024**

AXE 3

RENFORCER LA VIGILANCE

Les adultes vulnérables **dénoncent encore trop peu les faits de maltraitance** dont ils sont victimes. Leur parcours vers la plainte et l'action judiciaire **doivent être facilités et encouragés**.

Pour mieux protéger les personnes des atteintes à caractère pénal, une **vérification des antécédents judiciaires** de ceux qui les entourent et les soignent sera rendue systématique.

Grâce à des dispositions juridiques aménageant les obligations de secret professionnel, les médecins, les mandataires judiciaires et les professionnels de la banque **pourront alerter les autorités sur des situations à risque**.

La mobilisation des forces de l'ordre sera facilitée par des **actions de prévention et de formation** sur les publics et leurs spécificités, ainsi que par un recours plus important aux intervenants sociaux dans les commissariats et les gendarmeries. Le **parcours judiciaire des victimes sera simplifié**.



3.1 Généraliser le contrôle des **antécédents judiciaires** des intervenants professionnels et bénévoles auprès des publics vulnérables ▶ 2026

La mesure étend le champ des structures et services au sein desquels les personnes condamnées pour un crime ou un délit ne peuvent plus exercer une fonction à quelque titre que ce soit. Elle inclut les services à la personne intervenant pour des activités d'assistance aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou ayant besoin d'une aide individuelle.

En outre, l'administration pourra délivrer une attestation aux personnes ne faisant l'objet d'aucune incapacité liée à une infraction pénale, en tenant compte non seulement des condamnations définitives, mais aussi des condamnations non définitives et des mises en examen.

Cette attestation, pouvant être transmise à l'employeur ou au directeur d'établissement, permettra de prendre les mesures nécessaires pour éloigner la personne dangereuse des personnes vulnérables auprès desquelles elle travaillait.

3.2 Faciliter et simplifier la vigilance de certains professionnels clés au contact de personnes vulnérables : médecins, mandataires judiciaires, banques ▶ 2024

■ Adapter le **secret professionnel** auquel sont soumis les professionnels en lien avec les personnes concernées afin de leur permettre de signaler les faits de maltraitance.

■ Autoriser les établissements bancaires à **transmettre des alertes concernant des mouvements de fond suspects** à l'instance territoriale de recueil des **signalements de maltraitance**.

3.3 Mobiliser les forces de l'ordre sur la prévention et la lutte contre les maltraitements ▶ 2024

■ Permettre aux forces de l'ordre de **sensibiliser les professionnels du secteur médico-social** à l'importance du signalement des délits.

■ Sensibiliser les forces de l'ordre pour qu'elles puissent **mieux repérer les personnes âgées et handicapées victimes de maltraitance** et former et outiller les intervenants et psychologues en commissariats et en gendarmerie aux problématiques de maltraitance.

3.4 Faciliter le **parcours judiciaire** des victimes âgées ou en situation de handicap

▶ 2024

■ Poursuivre **la construction d'une justice plus accessible** en améliorant l'accompagnement des personnes dans les points-justice, mais aussi en sensibilisant et en formant les professionnels du droit, en particulier dans les accueils des juridictions.

AXE 4

PROMOUVOIR UNE CULTURE COMMUNE DE LA BIENTRAITANCE ET LE POUVOIR D'AGIR DES PERSONNES ET DES PROFESSIONNELS

Les situations de maltraitements sont souvent graduelles et **peuvent commencer par des regards**, des paroles ou des actes dégradants, qui relèguent les personnes à une place différente et inférieure.

La prévention des maltraitements **nécessite un changement culturel** pour instaurer une considération réciproque dans laquelle le « pouvoir d'agir » des personnes, de leur entourage et des professionnels progresse équitablement.

Des actions de **lutte contre la stigmatisation** seront engagées pour faciliter la rencontre entre les générations, la lutte contre les préjugés et le dialogue avec les personnes concernées par les services médico-sociaux.

Cette dynamique collective sera accompagnée par une **généralisation de la formation des professionnels sur les maltraitements**, l'**ouverture sans restriction des institutions aux visites** des familles et des proches et le **recours aux expériences et aux savoirs** des personnes.



4.1 Prévenir les stigmatisations et modifier le regard du grand public sur l'avancée en âge ou la situation de handicap

■ Poursuivre et renforcer les **actions en faveur de l'intergénérationnel et de la lutte contre les préjugés** liés à l'âge. ▶ **2024**

4.2 Sensibiliser et former tous les professionnels du secteur social, médico-social et du soin à la prévention des maltraitances

■ Favoriser l'**intervention des personnes accompagnées** dans les formations initiales et continues des professionnels.

■ Inscrire l'**intervention des "formateurs concernés"** dans le dossier d'agrément des établissements de formation au travail social.

4.3 Maintenir les liens familiaux des personnes accueillies en établissements et garantir un droit de visite opposable ▶ **2024**

■ Il ne sera désormais plus possible, sauf cas exceptionnel, de refuser à un résident ou un patient hospitalisé de recevoir la visite de toute personne de son choix.

4.4 Soutenir le « pouvoir d'agir » des professionnels et des directeurs d'établissements par le recours aux expériences de chacun et par la formation, notamment en ce qui concerne la pair-aidance ▶ **2024**

AXE 5

INSCRIRE DANS LA DURÉE LA POLITIQUE DE CONTRÔLE DES ÉTABLISSEMENTS ACCUEILLANT DES PERSONNES ÂGÉES ET DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

En 2022, le Gouvernement a lancé un **plan de contrôle de l'ensemble des EHPAD** (7500 établissements). Les agences régionales de santé (ARS) affectées à ces missions ont été renforcées à hauteur de plus de 120 équivalents temps plein sur 2 ans, recrutés progressivement en 2022 et 2023. Début 2024, **plus de la moitié des EHPAD ont pu être contrôlés** et accompagnés dans la mise en place de bonnes pratiques. L'objectif est de **finaliser ces contrôles fin 2024**.

Le contrôle des EHPAD doit aussi s'inscrire dans la durée et **se poursuivre dans les années à venir**, grâce au renforcement récent des moyens humains dédiés.

Un **plan de contrôle** des établissements et services médico-sociaux accueillant les personnes en situation de handicap sera conduit pour s'assurer du respect de leurs droits fondamentaux et l'application des recommandations des bonnes pratiques professionnelles.



5.1 Achever la **politique de contrôle** de tous les EHPAD du pays ▶ **2024**

5.2 Intensifier le **contrôle** des établissements accueillant des personnes en situation de handicap ▶ **2024**

■ Développer la stratégie de contrôle des établissements accueillant des personnes en situation de handicap dès 2024 **grâce à des contrôles inopinés** et en s'appuyant sur les signalements.

■ D'ici la fin du premier semestre 2024, une **circulaire fixant les orientations de contrôle** sera diffusée à l'ensemble des ARS.



**MINISTÈRE
DU TRAVAIL
DE LA SANTÉ
ET DES SOLIDARITÉS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Contacts presse

Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités

Cabinet de M^{me} Catherine Vautrin

Mél : sec.presse.tss@social.gouv.fr

Cabinet de M^{me} Fadila Khattabi

Tél : 01 40 56 50 92

Mél : sec.presse.paph@social.gouv.fr