



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

protection

Question écrite n° 26510

Texte de la question

M. Denis Jacquat attire l'attention de Mme la secrétaire d'État chargée de la solidarité sur les revendications de l'Union Nationale des Invalides et Accidentés du Travail Groupement de la Moselle (UNIAT Moselle). L'UNIAT Moselle préconise la mise en place d'une charte pour le respect de la dignité des personnes âgées fragiles et leur protection contre la maltraitance. Il serait très heureux de connaître son avis à ce sujet.

Texte de la réponse

L'attention de la secrétaire d'État à la solidarité a été appelée sur les moyens de renforcer le respect de la dignité des personnes âgées fragiles et leur protection contre la maltraitance. La maltraitance dont les personnes âgées et les personnes handicapées peuvent être victimes est un phénomène complexe. La notion de maltraitance renvoie à une diversité de situations, allant de la négligence à la violence. Elle correspond le plus souvent à une succession de petits actes qui, réunis, créent les conditions de l'isolement et de la souffrance des personnes. Toutefois, c'est un phénomène qui demeure inacceptable, quels que soient son degré et les formes qu'elle revêt. C'est pourquoi le Gouvernement a souhaité se saisir de cette question en engageant en mars 2007 la mise en oeuvre d'un plan de développement de la bientraitance et de renforcement de la lutte contre la maltraitance, lequel a d'ores et déjà permis la réalisation d'avancées très concrètes. Un des axes majeurs du travail effectué a ainsi consisté à favoriser le développement d'une culture de la bientraitance dans les établissements. Cette culture passe par un projet de vie, un projet de soins adaptés à l'état de santé de la personne, à ses choix de vie jusqu'en fin de vie, la mise en place de protocoles de prise en charge, le respect des gestes simples. Tel est l'objectif de l'action de l'Agence nationale d'évaluation sociale et médico-sociale (ANESM), qui promeut les techniques de la bientraitance. En parallèle, des actions d'incitation ont été menées auprès des établissements, afin de mettre en oeuvre une démarche d'amélioration de la qualité et la diffusion des bonnes pratiques. Par ailleurs, le plan a renforcé les dispositifs existants de lutte contre la maltraitance en lançant le 5 février 2008 un numéro national contre la maltraitance, le 39-77 : celui-ci a permis la mise en place d'une véritable plate-forme téléphonique couvrant l'ensemble du territoire, au travers de 58 antennes locales. Depuis son lancement, le nombre d'appels n'a cessé d'augmenter, témoignant ainsi de la triste utilité de ce numéro et de sa capacité à lever le tabou de la maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées en France. Cependant, devant l'effort restant à accomplir pour réduire de façon déterminante la maltraitance des personnes âgées et handicapées, la secrétaire d'État à la solidarité a souhaité aller plus loin en présentant, le 16 octobre 2008, de nouvelles mesures en faveur de la bientraitance des personnes âgées en établissement. L'opération bientraitance met ainsi en place des mesures fortes pour rétablir la dignité des personnes âgées maltraitées en établissement. Elle a aussi pour objet de rassurer les Français quant à la volonté des acteurs d'offrir des prestations de qualité à leurs aînés. Le plan de bientraitance s'articule autour de trois axes majeurs. Il s'agit tout d'abord de mieux contrôler et informer, pour faire reculer la maltraitance : à cet effet, il a été décidé d'augmenter de 50 % à 80 % le taux des contrôles surprise dans les établissements hébergeant des personnes âgées dépendantes (EHPAD) et de relancer le 39-77, numéro d'appel dédié à la lutte contre la maltraitance, avec une nouvelle campagne d'affichage et de sensibilisation. Un deuxième axe consiste

à s'appuyer davantage sur les professionnels : chaque année, les établissements adresseront aux tutelles (État et conseil général) un questionnaire rempli et visé par la direction, le médecin et l'infirmier coordonnateurs, ainsi que le président du conseil de vie sociale. Ce questionnaire comportera notamment des questions sur les formations dont ont bénéficié les membres du personnel en matière de bienveillance. Les questionnaires seront diffusés début 2009, pour un retour en mai 2009. De plus, en l'absence d'autoévaluation ou en cas d'incohérence manifeste dans le remplissage du questionnaire, une enquête flash sera diligentée afin d'identifier les problèmes rencontrés par l'établissement. Enfin, le plan entend soutenir la formation des personnels à la spécificité des techniques d'accompagnement personnalisé des résidents. Pour cela, quelques 250 000 professionnels de maisons de retraite seront formés en trois ans et les recommandations éditées par l'ANESM seront diffusées sur le terrain. L'agence nationale montera des formations spécifiques en lien avec les fédérations d'établissement et de services et la CNSA. Pour renforcer la concertation et le dialogue et mobiliser tous les acteurs du secteur, le Comité national de vigilance contre la maltraitance s'est réuni le 4 novembre 2008 et des assises départementales de la bienveillance seront organisées à l'initiative des préfets. Enfin, il convient de rappeler que la prise en charge des personnes dépendantes est au cœur des concertations en cours sur le cinquième risque de protection sociale.

Données clés

Auteur : [M. Denis Jacquat](#)

Circonscription : Moselle (2^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 26510

Rubrique : Personnes âgées

Ministère interrogé : Solidarité

Ministère attributaire : Solidarité

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 1er juillet 2008, page 5596

Réponse publiée le : 9 décembre 2008, page 10744