# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

## protection

Question écrite n° 6628

### Texte de la question

M. Marcel Bonnot appelle l'attention de Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur la maltraitance des personnes âgées qui semble s'aggraver. Ainsi, les services du Défenseur des droits ont constaté une évolution à la hausse des réclamations pour des violences ou négligences. En 2011, près de 300 dossiers ont ainsi été traités par le pôle santé de cette autorité. Il lui demande de lui indiquer les mesures que le Gouvernement entend prendre en la matière.

### Texte de la réponse

Le ministère chargé des affaires sociales a défini les axes d'une politique de lutte contre la maltraitance des personnes vulnérables qui s'organise autour de deux axes prioritaires : - la protection des personnes vulnérables en facilitant le signalement des faits de maltraitance et en renforçant les contrôles opérés au sein des établissements sociaux ou médico-sociaux ; - la prévention et le repérage des risques de maltraitance en accompagnant les institutions et les professionnels dans la mise en oeuvre d'une politique active de bientraitance. Cette politique est mise en oeuvre par les agences régionales de santé (ARS), en relation avec les préfets de département et en partenariat avec les services des conseils généraux. Son efficacité repose sur la mobilisation des acteurs, tant au niveau national que local et la coordination des actions. Le gouvernement accorde une grande importance à cette question, en prenant plusieurs mesures déployées selon trois axes : 1 - L'amélioration du signalement et du traitement des situations de maltraitance : - réorganisation, renforcement et développement du dispositif national d'écoute, avec le numéro national dédié, le 3977, relayé par un réseau de proximité chargé d'assurer le suivi et l'accompagnement des personnes ayant fait appel à ce dispositif (plus de 23 000 appels et de 6 200 situations suivies en 2013). - renforcement de la coordination du recueil des informations relatives aux situations de maltraitance et leur traitement, concernant les personnes âgées et les personnes handicapées, en partenariat avec d'autres acteurs (dont les délégués du défenseur des droits), sous le co-pilotage des autorités administratives (conseils généraux et agences régionales de santé). Une expérimentation visant un meilleur traitement des situations préoccupantes complexes est en cours dans 12 départements de 7 régions. - les ARS assurent une mission de veille, en relation, le cas échéant, avec les services du département, dans le cadre notamment de protocoles de signalement des évènements indésirables signés avec chacun des établissements sociaux et médico-sociaux du département. Pour renforcer cette mission, le projet de loi d'adaptation de la société au vieillissement prévoit d'inscrire une obligation de signalement par les établissements médico-sociaux aux autorités administratives compétentes de tout évènement survenu en leur sein pouvant compromettre la santé, la sécurité ou le bien être des personnes accueillies. 2 - Le développement du contrôle et de l'évaluation des établissements sociaux ou médico-sociaux Un nouveau programme national pluriannuel (2013/2017) d'inspection au titre du repérage des risques de maltraitance dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux doit permettre d'identifier des facteurs de risque et les établissements en difficulté, mais aussi de les accompagner en vue d'améliorer la qualité de prise en charge des personnes accueillies, dans le respect de leurs droits. Une circulaire du 20 février 2014 relative au renforcement de la lutte contre la maltraitance et au développement de la bientraitance des

personnes âgées et des personnes handicapées dans les établissements et services médico-sociaux a été diffusée aux ARS. 3 - Le développement d'une politique active de la bientraitance - l'amélioration de l'efficacité de cette politique repose en partie sur la mobilisation d'un large partenariat. C'est pourquoi a été créé, le 12 février 2013, le comité national pour la bientraitance et les droits des personnes âgées et des personnes handicapées (CNBD), présidé par les ministres chargés des personnes âgées et des personnes handicapées. L'objectif est d'associer au sein de cette instance, les principaux acteurs (administrations, collectivités, représentants des usagers et des professionnels, organismes têtes de réseau disposant de relais locaux). Cette instance a défini un programme de travail qui s'intéresse à plusieurs thèmes prioritaires, ayant fait l'objet de rapports et préconisations en vue d'améliorer la connaissance des problématiques et les réponses proposées par les politiques publiques. - l'appropriation des bonnes pratiques professionnelles constitue également un enjeu majeur, avec la diffusion des nombreuses recommandations et guides de bonnes pratiques élaborés par l'agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM). Sont également réalisées, depuis 2009, des enquêtes sur les pratiques de bientraitance, par des questionnaires d'autoévaluation renseignés par les établissements médico-sociaux accueillant des personnes âgées et des personnes handicapées. Ces démarches rencontrent un écho favorable de la part des équipes de ces structures et visent à encourager et valoriser le développement de bonnes pratiques. Ces différentes mesures visent à renforcer les dispositions existantes et accroître la sensibilisation des publics et des professionnels concernés. Les services du Défenseur des droits sont associés à ces démarches et leur action est complémentaire de celles mises en oeuvre par les autorités administratives et leurs autres partenaires.

## Données clés

**Auteur :** M. Marcel Bonnot
**Circonscription :** Doubs (3e circonscription) - Les Républicains
**Type de question :** Question écrite
**Numéro de la question :** 6628
**Rubrique :** Personnes âgées
**Ministère interrogé :** Affaires sociales et santé
**Ministère attributaire :** Affaires sociales, santé et droits des femmes

## Date(s) clée(s)

**Question publiée au JO le :** 9 octobre 2012, page 5426
**Réponse publiée au JO le :** 21 avril 2015, page 2998