



GOVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Direction générale
de la cohésion sociale**

Dossier de presse

Janvier 2023



**CONTRÔLES, TRANSPARENCE,
LUTTE CONTRE LES MALTRAITANCES :**

**L'ÉTAT RENFORCE SES ACTIONS
DANS LES EHPAD**

EDITO DE JEAN-CHRISTOPHE COMBE

Ministre des Solidarités, de l'Autonomie et des Personnes handicapées

Pour préparer la société à l'accompagnement de son vieillissement, nous devons répondre à la crise de confiance entre les Français et les EHPAD.

Un an après le début de l'affaire Orpéa, j'ai souhaité faire un point sur les actions mises en œuvre par l'Etat. Toutes ces mesures visent à répondre aux dysfonctionnements et à accélérer la transformation de l'offre pour répondre aux besoins des familles.

Dès le printemps dernier, nous avons contrôlé 400 EHPAD et lancé le recrutement de 120 renforts supplémentaires dans les ARS. En 2 ans, nous aurons contrôlé tous les EHPAD du pays alors qu'ils l'étaient en moyenne tous les 20 ans.

A ce jour, 1400 contrôles ont déjà été réalisés et ont donné lieu à près de 1800 recommandations, prescriptions ou injonctions et 11 saisines du procureur de la République.

Ce dossier retrace l'ensemble des mesures que nous avons mises en place et initiées. Elles s'ajoutent aux mesures prises par le Gouvernement pour recruter davantage de professionnels mieux rémunérés, faire face à l'inflation, préparer les Etats généraux de la maltraitance dont j'ai fait la grande cause de mon ministère et construire les mesures que nous prendrons ce printemps à l'issue du Conseil national de la refondation dédié au « bien vieillir ».

Cette transparence et ce volontarisme sont partagés par les acteurs du secteur dans toute leur diversité. Ils ont de nombreux défis à relever en matière d'attractivité des métiers ou de qualité de l'accompagnement et du soin et l'Etat est à leurs côtés.

Après le choc des consciences il y a un an, nous reconstruisons la confiance dans l'intérêt des personnes âgées et de leurs familles.

SOMMAIRE

EDITO de Jean-Christophe COMBE	3
LES CONTROLES DANS LES EHPAD	7
1. Un an après l'affaire Orpéa : le bilan des contrôles.....	7
2. Le fonctionnement des contrôles.....	9
3. La formation des agents ARS pour effectuer les contrôles	11
4. Le renforcement des personnels dans les EHPAD.....	12
LE RENFORCEMENT DE LA TRANSPARENCE DES EHPAD	14
1. Des mesures pour renforcer la transparence financière	14
2. Des mesures pour renforcer la transparence des tarifs et des prestations pour les usagers	16
MIEUX REPERER, MIEUX TRAITER, MIEUX PREVENIR LES MALTRAITANCES.....	17

1. UN AN APRÈS L'AFFAIRE ORPEA : LE BILAN DES CONTRÔLES DANS LES EHPAD

→ Nombre de contrôles

Dès la sortie de l'affaire ORPEA, le Gouvernement a immédiatement réagi avec le lancement **d'un plan de contrôle des EHPAD en 2 ans (7500 établissements)**. Les EHPAD étaient auparavant contrôlés en moyenne tous les 20 ans. Le 1^{er} semestre 2022 a notamment été consacré à la définition des méthodes et processus de contrôle en lien avec les différents acteurs, permettant de redimensionner le volume des contrôles par rapport aux pratiques de ces dernières années.

Ainsi :

- Entre février et juillet 2022 : **400 contrôles ont été réalisées**, dont **230 EHPAD immédiatement contrôlés entre février et mars 2022** suite à des signalements (la moitié ayant fait l'objet d'inspection sur place) ;
- A ce jour : **Près de 1400 inspections-contrôles ont été réalisées**, dont 811 sur site (soit 59%)

→ Les renforts ARS pour les contrôles

Les équipes des ARS affectées à ces missions ont été renforcées à hauteur de + 120 ETP sur 2 ans, recrutés progressivement en 2022 et 2023. Ils viendront appuyer les 2700 agents des ARS habilités à réaliser des opérations de contrôle.

Au 31 décembre 2022 : 61.31% des 120 ETP de renforts ont été recrutés (soit 73.57 ETP).

→ Constats des contrôles

Les manquements constatés lors des contrôles sont de différentes natures :

- **En matière de gouvernance** : absence de politique et de culture « qualité », non-conformité aux autorisations délivrées par les autorités, absence de projet d'établissement, absence de conseil de vie sociale, etc.
- **En matière de prise en charge** : absence de coordination interne sur la prise en charge, présence insuffisante de personnels sur certaines plages horaires, gestion des stocks et traçabilité des médicaments non conformes, non-respect de l'intimité des résidents en chambre double, dénutrition observée, etc.
- **En matière de fonction-supports** : manquement à la sécurité des locaux, hygiène, fort recours aux CDD, à l'intérim, absence de formation, etc.

→ Les suites données aux contrôles

Au 31 décembre 2022, les contrôles ont donné lieu à :

- **1800 prescriptions-injonctions** et **2211 recommandations** au total, tous champs confondus (gouvernance, fonctions supports, prise en charge des résidents) ;
- **21 sanctions administratives** (tous types confondus) ;
- **11 saisines** du procureur de la République, portant sur des situations de maltraitements non signalées ou des situations mettant en danger la sécurité des résidents.

Ces mesures ont vocation à faire l'objet d'un suivi par les ARS et les Conseils départementaux le cas échéant, sur place ou sur pièces.

→ [Les types d'Ehpad contrôlés](#)

La répartition des contrôles réalisés (au 31 décembre 2022) :

- 49 % d'EHPAD privés lucratifs ;
- 26% d'EHPAD privés non lucratifs ;
- 24 % d'EHPAD publics.

2. LE FONCTIONNEMENT DES CONTRÔLES DANS LES EHPAD

La logique d'efficience a été privilégiée avec une possibilité de contrôle selon deux modalités:

1. Contrôles sur pièces (80% des EHPAD)
 2. Contrôles sur place subsidiaires si irrégularités ou signalements observés (20% des cas)
- Cette répartition n'est pas prescriptive, elle s'adapte dans les ARS selon les résultats de l'analyse des risques effectuée sur la base des pièces notamment. Le taux d'inspections sur site peut donc varier en fonction des situations locales.

En 2022, on constate qu'en pratique plus de 50% des contrôles ont été réalisés sur place, ce qui est supérieur aux 20 % recommandés et montre un effort important des ARS pour contrôler sur site.

→ En quoi consiste un contrôle en EHPAD :

Les contrôles peuvent être réalisés de façon inopinée ou annoncée.

Ils sont généralement réalisés de manière conjointe par l'ARS et le Conseil départemental et mobilisent plusieurs personnes.

Sur la base d'une analyse des risques et des signalements, les contrôles visent en priorité, mais pas de manière exclusive, des établissements dits « critiques ». L'analyse s'appuie sur des irrégularités constatées dans le suivi au long-courant des établissements, ou bien sur des signalements ou réclamations de différents ordres (maltraitance, plaintes, problème de gouvernance, etc.).

→ Ce qui peut être contrôlé lors d'un contrôle :

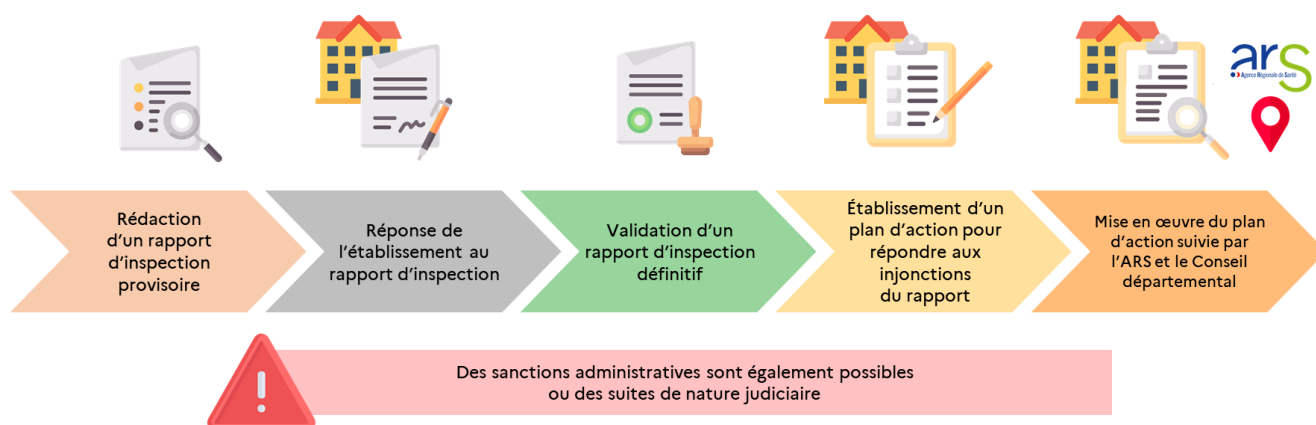
- Conformité des équipements
- Respect des droits des personnes
- Bonne mise en place d'animations et liens sociaux
- Organisation et fonctionnement général de l'EHPAD
- Organisation des soins
- Gestion des risques
- Prévention de la maltraitance

Les contrôleurs ont accès aux documents de l'établissement et peuvent réaliser des entretiens, auditionner les résidents qui le souhaitent, le personnel et la direction.

→ Les suites données aux contrôles en cas de manquements constatés

- Un rapport provisoire est établi avec des recommandations et/ prescriptions et/ou injonctions formulées ;
- L'établissement doit y répondre dans un délai imparti (principe du contradictoire) ;
- En fonction des réponses de l'établissement, l'autorité en charge du contrôle peut décider ou non de lever tout ou partie de ses injonctions et prescriptions ;
- Le rapport devient ensuite définitif
- L'établissement doit alors, en lien avec l'ARS et le Conseil départemental, établir un plan d'action pour répondre aux injonctions/prescriptions et recommandations du rapport.
- Le suivi du dossier de la mise en œuvre des recommandations et/ prescriptions et/ou injonctions est opéré par l'ARS et le Conseil départemental
- Des sanctions sont également possibles :

- Des sanctions administratives, qui s'inscrivent dans un cadre contradictoire et respectent le principe de proportionnalité des sanctions. Ces mesures peuvent être de plusieurs ordres : sanctions financières, désignation d'un administrateur provisoire, cession d'autorisation, suspension temporaire ou cessation d'activité, non renouvellement de l'autorisation si elle arrive à son terme.
- Des suites de nature judiciaire peuvent également être engagées, notamment par le signalement (sans délai) au Procureur de la République de tout fait constaté lors du contrôle susceptible de constituer un délit ou un crime (art. 40 du *Code de procédure pénale*). C'est le Procureur qui décide après cela de la suite pénale à donner au dossier.



→ Le système de remontées des ARS

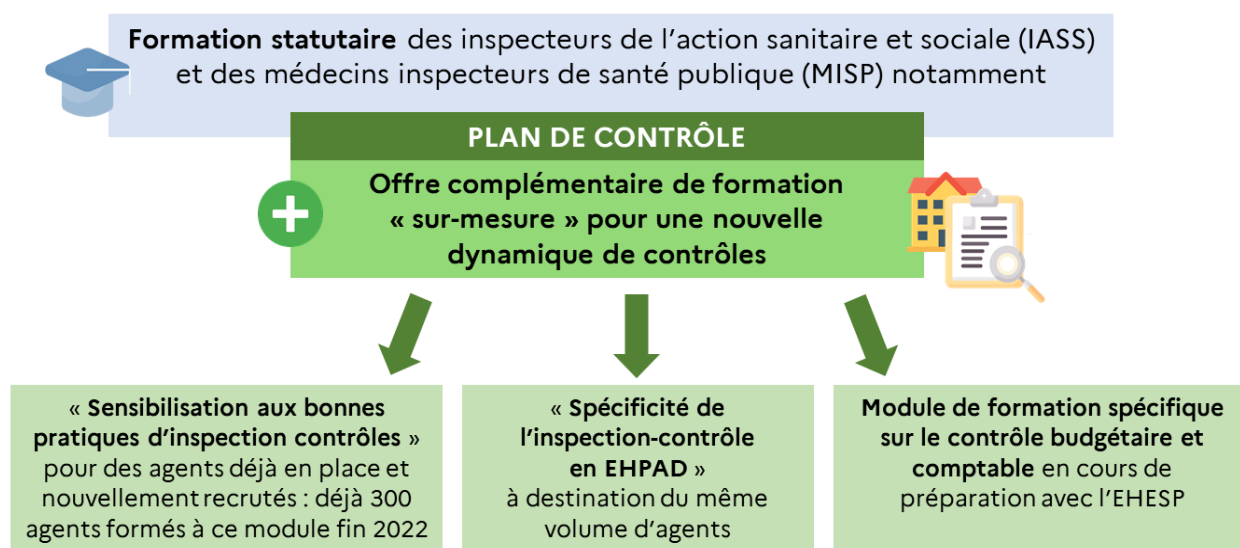
- Un reporting centralisé est demandé aux ARS au moins 2 fois par an à ce stade ;
- Des bilans plus réguliers sont mis en place depuis fin 2022 ;
- Ces bilans sont entrés dans un système d'information dédié nommé SI-ICEA (Inspection-contrôle, Evaluation, Audit), outil commun au ministère des Solidarités et à l'IGAS ;
- L'amélioration et l'homogénéisation des modalités de reporting sont en cours de réflexion.

3. LA FORMATION DES AGENTS ARS QUI EFFECTUENT LES CONTRÔLES

- Les candidats admis aux concours pour être Inspecteurs de l'action sanitaire et sociale (IASS) ou Médecins inspecteurs de santé publique (MISP) bénéficient d'une formation statutaire.
- Dans le cadre du Plan de contrôle des EHPAD, une offre complémentaire de formation « sur-mesure » avec 2 modules de formation pour les agents a été ajoutée à leur formation :
 1. « Sensibilisation aux bonnes pratiques d'inspection contrôles » (sur place), qui concernent des agents déjà en place et nouvellement recrutés.
Près de 300 agents ont été formés à ce module fin 2022, qui sera reconduit en 2023.
 2. « Spécificité de l'inspection-contrôle en EHPAD » à destination du même volume d'agents.

Un module de formation spécifique sur le contrôle budgétaire et comptable des groupes est en cours de préparation avec l'EHESP pour outiller les agents sur ces aspects techniques.

FORMATION DES AGENTS ARS EFFECTUANT LES CONTRÔLES



4. LE RENFORCEMENT DES PERSONNELS DANS LES EHPAD

→ Avec la LFSS 2022, des mesures structurantes ont été prises pour permettre le virage domiciliaire et la transformation du modèle des EHPAD, en tirant les enseignements de la crise sanitaire, notamment :

- le renforcement du temps de présence de médecins coordonnateurs dans tous les EHPAD, avec, a minima, deux jours de présence par semaine dès 2022 ; et la revalorisation de leurs rémunérations, comme les médecins de l'hôpital ;
- la généralisation d'astreintes d'infirmiers de nuit dans tous les EHPAD d'ici 2023 ;
- la pérennisation des équipes mobiles gériatriques dans les EHPAD ;
- le déploiement dans chaque département, dès 2022, d'au moins un EHPAD centre de ressources territorial, puis quatre d'ici 2025 : ils permettront aux acteurs du territoire de solliciter une expertise médicale gériatrique et ils pourront proposer des dispositifs renforcés d'accompagnement à domicile.

→ Ces mesures ont été renforcées avec les nouvelles mesures de la LFSS 2023 :

- l'ouverture immédiate de 3 000 postes de soignants supplémentaires en EHPAD en 2023 ;
- une trajectoire de création de 50 000 postes de soignants supplémentaires d'ici 2030, afin d'améliorer le taux d'encadrement des résidents ;
- la poursuite et l'amplification du travail engagé sur l'attractivité des métiers.

→ L'Etat agit pour renforcer l'attractivité des métiers

Pour pallier aux nombreux postes vacants (5% en moyenne selon des enquêtes, jusqu'à 20% dans certains établissements selon certaines fédérations) et au manque de candidats, **l'Etat agit pour renforcer l'attractivité des métiers du secteur médico-social.**

C'est notamment l'ambition du plan métiers du grand âge et de l'autonomie mis en place en 2020, qui mobilise **4 volets essentiels pour améliorer et renforcer** :

- les **rémunérations** : en 2023, le montant alloué aux revalorisations des personnels des ESSMS intervenues depuis 2020 représente plus de 3,4 Md€ supplémentaires annuels pour la branche autonomie ;
- les **recrutements** : campagnes d'urgence, plateformes départementales, leviers d'attractivité pour attirer de nouveaux publics, campagnes de communication nationales ;
- la **formation professionnelle** : signature d'un accord avec l'ensemble des partenaires sociaux sur les métiers et les compétences en 2022, augmentation des places, rénovation des référentiels des diplômes d'Etat, levée des freins à l'apprentissage, etc. ;
- les **conditions de travail** : stratégie QVT, expérimentations, sensibilisation.

En 2023, le travail sur l'attractivité des métiers se poursuit via différents leviers. L'axe « attractivité des métiers » déployé dans le cadre du Conseil national de la refondation du Bien vieillir en est un, le Plan métiers du sanitaire, du social et du médico-social, piloté par la Première Ministre en est un autre. Ces différents leviers ont pour objectif d'avancer de manière coordonnée sur tous les aspects : de la formation, au parcours, en passant par la qualité de vie au travail.

Les actions portées par le plan métiers seront également suivies dans le cadre du programme prioritaire du gouvernement « répondre aux difficultés de recrutement et de fidélisation dans les métiers de la santé et du social ».

→ **Comment traiter la question des « faisant fonction » et renforcer la formation initiale ?**

Il faut poursuivre les réflexions sur la formation et les parcours professionnels, plus particulièrement en ce qui concerne les faisant-fonction, les accompagnants éducatif et sociaux (AES), les aides-soignants (AS) et les infirmiers (IDE). Un travail au niveau interministériel a été lancé pour avancer rapidement sur différentes actions concrètes, jugées prioritaires :

- l'accompagnement de la mise en place de la VAE inversée (pour les faisant fonction).et l'accélération de l'expérimentation REVA ;
- la mise en place d'un parcours réussite AES/AS et AS/IDE (enjeux d'un parcours opérationnel en septembre 2023) ;
- le développement de l'apprentissage pour accéder au métier d'IDE et à celui d'AS.

Un programme ambitieux pour assurer la professionnalisation des faisant-fonctions, en lien avec les organismes gestionnaires, est en cours d'élaboration. Les leviers de la VAE et l'alternance sont aujourd'hui privilégiés. Ces deux mesures sont déjà largement déployées dans les différents établissements mais méritent d'être encore étendus. Afin d'avancer rapidement, le travail est donc mené actuellement avec les acteurs pour lever l'ensemble des verrous à l'extension de ces dispositifs clés.

Focus sur REVA : Cette expérimentation permet d'accéder, par le biais de parcours de VAE simplifiés et accélérés, à des certifications des secteurs santé et sanitaire et social. Parmi ces certifications figurent : assistant de vie aux familles, agent de service médico-social, accompagnant éducatif et social, accompagnant éducatif petite enfance et aide-soignant. Dotée de 25 millions d'euros, ce sont 3 000 parcours qui sont envisagés.

1. DES MESURES NOUVELLES POUR RENFORCER LA TRANSPARENCE FINANCIÈRE

→ Des mesures nouvelles prises dès avril 2022 pour renforcer la transparence financière des établissements

Afin de prévenir les dérives et abus susceptibles de survenir au niveau des groupes gestionnaires d'EHPAD, notamment privés commerciaux, des mesures législatives et réglementaires ont été prises dès avril 2022 pour renforcer la transparence financière des établissements, en complément des mesures déjà existantes à la disposition de l'Etat, des ARS et des Départements de contrôle des EHPAD.

Elles permettent de :

- Mieux repérer les détournements de fonds publics ;
- Renforcer les moyens de sanction des autorités de contrôle et la récupération des indus ;
- Lutter contre les pratiques commerciales trompeuses ou abusives.

Ainsi, depuis le 28 avril 2022, dans le cadre du décret n°2022-734 :

- **les gestionnaires des EHPAD doivent :**
 - **inscrire les montants des rabais, remises et ristournes obtenus sur les achats et prestations, en recette dans le budget au bénéfice des EHPAD ;**
 - **établir une comptabilité analytique distincte pour chaque EHPAD attestée par un commissaire aux comptes** lorsqu'un même organisme commercial en gère plusieurs, notamment pour connaître l'utilisation précise des dotations publiques et disposer d'informations sur la composition des marges et la nature des flux financiers ;
 - **transmettre un bilan comptable par établissement et service**, avec les documents de clôture d'un exercice comptable ;
 - **produire les documents « complets » comprenant les sections hébergement non financées sur fonds publics** (les cadres budgétaires normalisés « simplifiés » applicables aux EHPAD non habilités prévus par la loi ASV de 2015 étant supprimés).
- **Le délai d'identification et de rejet des charges non justifiées** par la gestion normale d'un ESMS est fixé à 5 ans.

Pour renforcer davantage ces contrôles et engager plus de transparence, la **loi de financement de la sécurité sociale pour 2023** (article 62) a créé de nouvelles dispositions, avec :

- Pour les établissements :
 - l'obligation pour un groupe de demander l'**accord de l'ARS et/ou du Conseil départemental pour pouvoir signer des contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens (CPOM)** à la place des établissements (entreprises privés) sur lesquelles il exerce un contrôle ;
 - la **limitation dans le temps de l'usage des excédents faits sur les financements publics**, et la possibilité pour les autorités de contrôle de les reprendre s'ils ne correspondent pas à un besoin objectif de l'établissement, afin d'éviter des détournements de fonds publics ;
 - l'**obligation de transmettre une annexe en comptabilité analytique attestée par un commissaire aux comptes**, sur les mouvements financiers entre les gestionnaires d'EHPAD à but lucratif, y compris les groupes et les EHPAD gérés, ainsi que sur l'utilisation des dotations publiques.

- Pour les autorités de contrôles :
 - **l'extension des pouvoirs de contrôle des ARS et des départements**, qui pourront désormais contrôler non seulement les comptes des établissements et services à proprement parler, mais également ceux des gestionnaires et des groupes qui les contrôlent (sièges). Cette disposition sera également applicable à l'IGAS, à l'IGF ainsi qu'à la Cour des comptes et aux chambres régionales des comptes ;
 - **la possibilité de recourir à des astreintes journalières** lorsqu'un organisme contrôlé ne transmet pas les documents demandés à l'occasion de ce contrôle ;
 - **le recours à des sanctions financières** dès que les règles budgétaires fixées par le code de l'action sociale et des familles (CASF) ne sont pas respectées
 - l'organisation des **procédures de récupération des indus** lors des contrôles de groupes de dimension nationale : il est prévu que la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) assure elle-même un recouvrement au niveau national, au profit des ARS et des Départements.

2. RENFORCER LA TRANSPARENCE DES TARIFS ET DES PRESTATIONS DES EHPAD POUR LES USAGERS

Certains EHPAD privés commerciaux appliquent des tarifs hébergement peu lisibles voire mensongers, comme en attestent les résultats des enquêtes 2019-2021 conduites par la DGCCRF (Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes).

En cas de non-respect de la réglementation, la DGCCRF dispose, à la fois dans le code de la consommation et dans le CASF (Code de l'action sociale et des familles), d'une large palette de sanctions administratives et pénales applicables en fonction de la gravité des faits constatés.

En 2021, le taux d'anomalie était de 58% : sur 293 établissements et prestataires externes contrôlés, 170 d'entre eux présentaient au moins une anomalie. Les manquements portaient principalement sur :

- l'obligation d'information précontractuelle sur les prix : absence de communication des prix hébergement sur le site de la CNSA, absence totale de l'affichage ou affichage incomplet, sur site des « prix hébergement » et de la liste du socle de prestations ;
- la formation des contrats et les clauses abusives ;
- les pratiques déloyales : facturation illicite de frais de dossier, de frais de blanchisserie du linge alors que cette prestation est intégrée dans le socle de prestations, etc.

→ Pour prévenir les abus commerciaux de certains EHPAD :

- **le décret (n°2022-734) du 28 avril 2022, renforce les obligations des EHPAD vis-à-vis des usagers à partir de 2023, en :**
 - **renforçant la lisibilité des contrats de séjours** : précision de la liste des prestations minimales, mention de l'évolution des prix des prestations ;
 - **ajoutant des prestations au socle des prestations obligatoires des EHPAD**, notamment : l'accès à internet dans la chambre, le marquage et blanchissage du linge personnel ;
 - **renforçant les dispositions pour les EHPAD en cas de départ ou de décès ou d'absence** par l'encadrement des conditions de remboursement des arrhes ;
 - **donnant l'obligation de transmettre cinq indicateurs** qui seront ensuite publiés sur le site www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr :
 - la composition du plateau technique (équipements) ;
 - le profil des chambres : individuelles, doubles ou supérieures à 2 lits ;
 - le nombre de places habilitées à l'aide sociale à l'hébergement (ASH) ;
 - la présence d'un infirmier de nuit et d'un médecin coordonnateur ;
 - le partenariat avec un ou plusieurs dispositifs d'appui à la coordination des parcours de santé.
- **Des dispositions réglementaires** permettant d'appliquer certaines décisions prises dans la Loi de financement de la sécurité sociale pour 2023 seront prises au printemps.
- **La proposition de loi présenté par la majorité parlementaire portant des mesures pour bâtir la société du bien vieillir en France**, comportent des éléments importants qui vont également dans le sens de toutes les mesures prises cette dernière année.
Par exemple, les dispositions de la PPL permettraient d'enrichir la liste des indicateurs sur les EHPAD, qui seront publiés sur le site www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr, notamment sur les volets ressources humaines (taux d'encadrement, taux de rotation du personnel) ou financiers (budget quotidien pour les repas par personne).

MIEUX REPERER, MIEUX TRAITER, MIEUX PREVENIR LES MALTRAITANCES

Pour **renforcer la lutte contre les maltraitements des personnes vulnérables**, Jean-Christophe COMBE, ministre des Solidarités, de l'Autonomie et des Personnes handicapées, a opéré une triple saisine en septembre dernier, afin de mieux documenter les maltraitements et disposer de propositions opérationnelles :

- Une **mission de l'Inspection générale des affaires sociales (IGAS)**, de l'Inspection générale de l'administration (IGA) et de l'Inspection générale de la justice (IGJ), concernant les circuits d'alerte et de traitement de la maltraitance, les systèmes d'information en place et les éventuels obstacles juridiques au partage d'informations ;
- Une **mission du Haut-Conseil de Santé publique (HCSP)**, concernant l'état des connaissances scientifiques, pour sortir des approches empiriques et construire une politique publique fondée sur les preuves ;
- Une **mission de la Conférence nationale de santé (CNS)**, concernant la mobilisation des parties prenantes de la démocratie en santé pour construire des réponses sur les territoires et porter le sujet au niveau sociétal et pas uniquement technique.

En complément, une **mission de la Haute autorité de santé (HAS)** a été lancée afin d'élaborer :

- un outil d'évaluation du risque de maltraitance envers les majeurs vulnérables à domicile ;
- et des outils permettant de mieux traiter les maltraitements survenues en institution.

La lutte contre les maltraitements va bénéficier à partir de février 2023 d'un nouveau dispositif de recueil des plaintes et réclamations permettant aux personnes accueillies et aux familles de pouvoir déposer en ligne une alerte concernant toute situation vécue au sein d'une institution qui sera reliée au système d'information utilisé par les ARS, ce qui permettra une plus grande réactivité.

Par ailleurs, le Ministre lancera en février une nouvelle étape : les Etats généraux de la maltraitance envers les adultes en situation de vulnérabilité.

Ces états généraux reposent sur trois séquences menées conjointement, dans une logique interministérielle et avec l'appui de deux parlementaires, réunis dans une logique transpartisane :

- Une consultation des personnes concernées, de leurs familles et proches et de leurs représentants, et des professionnels de l'action sanitaire et sociale ainsi que leurs représentants ;
- Un travail avec les forces de l'ordre dans le cadre d'une convention signée avec le Comité interministériel de prévention de la délinquance et de la radicalisation (CIPDR) ;
- Un travail avec les ordres professionnels en vue de mieux repérer et de mieux orienter puis accompagner les personnes victimes de maltraitements.

Les résultats de tous ces travaux permettront d'enrichir la construction de la stratégie nationale de lutte contre les maltraitements qui sera lancée à l'automne 2023. Les mesures qui nécessiteront une traduction par voie législative pourront être concrétisées notamment par le biais de la proposition de loi de la majorité parlementaire sur le bien vieillir, qui comporte une première mesure essentielle : **la création d'une instance territoriale pour traiter de manière plus efficace et plus rapide les alertes de maltraitance.**

A l'instar de ce qui existe aujourd'hui dans le champ de la protection de l'enfance, **le ministre souhaite que toute personne majeure en situation de vulnérabilité ainsi que ses proches puissent compter sur un service public :**

- **chargé de recueillir et de traiter les signalements de maltraitance** quelles que soient leur provenance (courrier, courriel, téléphone) ;
- **coordonné au niveau national par le biais d'un système d'information ;**
- **et disposant de ressources humaines dédiées.**

Les travaux se poursuivront ces prochains mois pour construire ce dispositif, en lien avec les ministres de l'Intérieur et de la Justice et la ministre déléguée en charge du Handicap, ainsi que la société civile.