



MINISTÈRE  
DES SOLIDARITÉS  
ET DE LA SANTÉ

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

JOURNÉE MONDIALE

# Lutte contre la maltraitance des personnes âgées

DOSSIER DE PRESSE



**Virginie Lasserre,**  
Directrice générale de la cohésion sociale

« La crise sanitaire a exacerbé les risques de maltraitements envers les personnes en situation de vulnérabilité dont les personnes âgées, que ce soit à domicile ou en établissement. Ces phénomènes complexes et encore peu révélés nécessitent une politique renforcée de la protection des personnes.

Ces maltraitements prennent des formes multiples (physiques, sexuelles, psychologiques ou encore financières) et relèvent soit de violences, soit de négligences commises volontairement ou non, de manière individuelle, collective ou institutionnelle. Ces actes, qui nous concernent tous, ne sauraient être tolérés.

Ils exigent une réponse globale aux multiples facettes dont l'objectif premier reste la protection effective des droits fondamentaux des personnes en situation de vulnérabilité, dont les personnes âgées.

C'est pourquoi, nous avons mis en place une politique de prévention et de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance déployée depuis le début des années 2000.

La Direction générale de la Cohésion sociale (DGCS) décline sa politique autour de quatre axes phares :

- Faciliter le repérage, le signalement et le traitement des risques et situations de maltraitance ;
- Accompagner les aidants professionnels, familiaux et les établissements ;
- Améliorer la connaissance de ces phénomènes complexes ;
- Sensibiliser et promouvoir une culture de l'accompagnement bientraitant.

Un plan d'action pluriannuel 2021-2023 sera prochainement mis en œuvre en concertation avec les acteurs concernés. Il s'appuie sur les travaux de la Commission pour la lutte contre la maltraitance et la promotion de la bientraitance et s'inscrit également dans les travaux du projet de loi « Pour les générations solidaires ».

La DGCS a également participé pleinement à la démarche nationale de consensus piloté par la Commission pour l'élaboration d'un vocabulaire partagé de la maltraitance, validé en janvier 2021. Ce vocabulaire est la première étape du renforcement de la politique de prévention et de lutte contre la maltraitance et il se veut être une référence commune à tous les acteurs impliqués dans l'alerte, le signalement et le traitement des maltraitances.

La DGCS s'engage enfin activement auprès de plusieurs partenaires essentiels comme la Fédération 3977 contre les maltraitances, gestionnaire du numéro national d'écoute dédié aux personnes âgées et aux adultes en situation de handicap victimes de maltraitance, accessible 7j/7. »

---

## **UN MOT D'ALICE CASANDRE**

**4**

Présidente de la Commission nationale de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance

---

## **COMMISSION NATIONALE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITEMENT ET DE PROMOTION DE LA BIENTRAITEMENT**

**5**

---

## **VOCABULAIRE PARTAGE DE LA MALTRAITEMENT TRANSVERSAL AUX PERSONNES EN SITUATION DE VULNERABILITE**

**7**

---

## **FLYER DU 3977**

**10**

Numéro national dédié aux victimes et témoins de maltraitements envers des personnes âgées et adultes en situation de handicap

---

## **CAMPAGNE TÉLÉVISUELLE (FIAPA) : « ÇA SUFFIT, BRISONS LE SILENCE »**

**12**

---

## UN MOT D'ALICE CASAGRANDE, PRÉSIDENTE DE LA COMMISSION NATIONALE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITEMENT ET DE PROMOTION DE LA BIEN-ÊTRE



« Tous, nous pouvons être exposés à la maltraitance : enfants, jeunes, ou adultes qu'une situation de vie rend particulièrement vulnérables. La situation qui nous expose peut être commune à tous, comme la traversée de l'enfance, ou résulte d'un événement particulier, comme la survenue d'une maladie, un accident ou une rupture de vie, ou encore d'un environnement violent ou inadapté à nos besoins.

Lutter contre la maltraitance est une priorité de société dont de grandes affaires médiatiques nous rappellent l'urgence, mais que chacun doit endosser personnellement pour devenir acteur de la prévention.

Chacun de nous peut et doit refuser la fatalité qu'une personne près de nous soit négligée, humiliée, brutalisée, oubliée. Chacun de nous doit accepter de voir, d'entendre et d'agir avec et pour ceux qui subissent la maltraitance, car si elle est bien réelle, elle n'est pas inévitable. C'est tout le sens des actions des associations mobilisées sur le sujet, comme le 3977, qui incarnent le geste citoyen de refus et d'invention collective de réponses.

C'est aussi l'ambition de la Commission nationale de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bien-être. Nous savons que la maltraitance n'est pas un sujet nouveau : mais nous pensons qu'il doit être un sujet de mobilisation forte et durable. Cette mobilisation doit être plurielle : les personnes exposées, leurs proches, les associations qui les représentent ; les acteurs publics des territoires qui œuvrent à la prévention et à l'accompagnement des personnes victimes ; les représentants des forces de l'ordre et de l'autorité judiciaire ; les professionnels et les fédérations ou syndicats qui les représentent ; les bénévoles et les organisations qui permettent leur mobilisation.

C'est dans cet esprit qu'a été réalisée la démarche de consensus de 2020 pour proposer un vocabulaire partagé sur la maltraitance ; et c'est aussi dans cet esprit que se met en place, en 2021, une recherche action sur le traitement des alertes, informations préoccupantes et signalements de maltraitance sur les territoires.

**Poser des mots sur les maltraitements subies** est une étape toujours difficile pour ceux qui en sont victimes : mobilisons-nous pour que ce ne soit pas chose impossible.

**Réagir** en associant tous ceux qui peuvent contribuer à la qualité de la réponse est aussi exigeant : faisons en sorte d'y contribuer chacun à nos places respectives.

La Commission nationale espère par ses travaux y contribuer.

**Alice Casagrande**  
**Présidente de la commission nationale**

---

# COMMISSION NATIONALE DE LUTTE CONTRE LA MALTRAITEMENT ET DE PROMOTION DE LA BIENTRAITEMENT

## 1. Commission nationale de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance

Instance conjointe du Haut Conseil de la Famille, de l'Enfance et de l'Âge (HCFEA) et du Conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH), la Commission a été installée le 19 mars 2018 par Agnès Buzyn, alors ministre des solidarités et de la santé et Sophie Cluzel, secrétaire d'état en charge des personnes handicapées (D. 141-4 du CASF).

Elle a d'abord remis en janvier 2019 une « **note d'orientation pour un action globale d'appui à la bientraitance dans l'aide à l'autonomie** » puis défini un programme de travail en 3 axes :

- L'élaboration d'un vocabulaire partagé de la maltraitance et transversal aux publics mineurs et majeurs en situation de vulnérabilité, présenté lors d'une restitution interministérielle le 19 avril 2021 ;
- Le renforcement de la coordination territoriale pour le repérage, l'alerte et le traitement des risques et situation de maltraitance ;
- La valorisation et diffusion les initiatives citoyennes promouvant la bientraitance.

Ces 3 axes sont précisés dans la lettre de mission de sa présidente Alice Casagrande, signée par Brigitte Bourguignon, Sophie Cluzel, Adrien Taquet et Olivier Véran.

## 2. Le vocabulaire partagé de la maltraitance et transversal aux personnes en situation de vulnérabilité

Composé d'une **définition de la maltraitance**, d'un **lexique associé** et d'une **caractérisation des situations de maltraitance**, ce vocabulaire est le **fruit d'une démarche de consensus nationale (2019-2021)** qui a permis de mobiliser une pluralité d'expériences et de savoirs. Il vise à être **accessible à tous** (professionnels et grand public) et transversal aux champs de l'âge, du handicap et de l'enfance sans en gommer les spécificités. Il se veut à la fois descriptif et opérationnel, conçu comme un outil d'aide à l'analyse collective et au traitement des maltraitements. Ce vocabulaire est une première étape dans le renforcement de la politique de prévention et de lutte contre la maltraitance. **Il s'agit en effet de pouvoir nommer pour mieux combattre.**

La définition de la maltraitance, extrait du vocabulaire :

« Il y a maltraitance d'une personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action, compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux, et/ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement.

Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non ; leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations. »

### 3. La poursuite des travaux de la Commission

**La Commission s'attache désormais à déployer le vocabulaire** pour en permettre une **large appropriation** de tous les acteurs concernés (rencontres et présentations auprès des partenaires, inscription dans le référentiel d'évaluation des ESSMS de la Haute autorité de santé et celui de la nouvelle certification des établissements de santé, inscription possible dans la loi, outils pédagogique à venir). Une révision du vocabulaire est envisagée dans les 3 ans, en s'appuyant sur les retours des parties prenantes.

**La Commission entame par ailleurs le second axe de son programme de travail à travers la proposition d'un projet de recherche-action** sur les dispositifs de coopération territoriale pour le traitement des alertes, signalements et informations préoccupantes. Elle entend ainsi s'appuyer sur l'expérience des acteurs de terrain volontaires et sur les dispositifs existants pour identifier les facteurs de réussite de coopération territoriale en la matière.

---

## **RESTITUTION INTERMINISTERIELLE DU VOCABULAIRE PARTAGE DE LA MALTRAITANCE ET TRANSVERSAL AUX PERSONNES EN SITUATION DE VULNERABILITE, 19 AVRIL 2021**

Visant à définir un vocabulaire partagé de la maltraitance des personnes en situation de vulnérabilité, quel que soit leur âge, cette démarche a été présentée à Brigitte BOURGUIGNON, ministre déléguée chargée de l'Autonomie, Sophie CLUZEL, secrétaire d'État chargée des Personnes handicapées, et Adrien TAQUET, secrétaire d'État chargé de la protection de l'enfance. Tous ont salué la qualité et l'importance de ces travaux, qui ont associé toutes les parties prenantes à la politique publique de la protection des personnes.

Ce vocabulaire viendra en appui des professionnels engagés dans le repérage, le traitement et la prévention de la maltraitance. Pour le Gouvernement, la restitution de ces travaux est l'occasion de mettre en lumière ce sujet, dans un contexte où les faits de maltraitance ont été exacerbés par la crise sanitaire. La démarche pose les jalons d'un renforcement de la politique publique de prévention et de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance.

**Pour Brigitte BOURGUIGNON** : « Je pense aux plus vulnérables d'entre nous qui subissent diverses formes de maltraitements. Un phénomène qui s'est intensifié dans ce contexte de crise sanitaire, plongeant les victimes dans un silence encore plus assourdissant. Cette crise a braqué les projecteurs sur les plus fragiles et nous incite à renforcer les mesures de protections à leur égard. Nous agissons face à cette réalité inacceptable. Le Gouvernement, au travers de la Commission de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance, a engagé un travail en profondeur pour mieux accompagner ces victimes de maltraitements. C'est une responsabilité collective impérieuse, qui, si elle n'amène pas à des réponses fortes, mettra en péril notre pacte social. »

**Pour Sophie CLUZEL** : « Savoir nommer la maltraitements, c'est le premier pas pour la combattre dans toutes ses formes. Il ne doit plus y avoir d'équivoques sur la qualification des actes. Parlons de violences faites aux personnes lorsqu'il s'agit de cela. Parlons de victimes à accompagner pour qu'elles soient réhabilitées dans leurs droits et leur pleine citoyenneté. Je suis déterminée à tout mettre en œuvre pour que plus aucune personne en situation de handicap ne reste dans le silence de ce qu'elle subit. Je veux renforcer, par la formation et l'information, les pratiques de prévention et de réponses adaptées. Il nous faut renforcer les droits et la protection des personnes, renforcer les exigences de qualité en lien avec les travaux de la Haute Autorité de santé, mieux soutenir les démarches des personnes et familles concernées en recourant aux organismes et tiers qualifiés pour y répondre. »



**Pour Adrien TAQUET** : « La lutte contre la maltraitance est une obligation morale, qui nous lie tous, et pour laquelle nous avons un devoir de résultat. La question de la maltraitance des personnes vulnérables, particulièrement celle qui s'attaque aux enfants, est une préoccupation majeure. C'est tout l'objet de notre mobilisation contre les violences qui les frappent. La crise que nous traversons n'a fait que souligner le besoin urgent d'agir. Notre action ne prendra une dimension pleine et entière que si nous partageons collectivement les mêmes mots pour identifier et lutter contre ces maux. »

<https://solidarites-sante.gouv.fr/actualites/presse/communiqués-de-presse/article/restitution-des-travaux-de-la-commission-nationale-pour-la-prevention-de-la#:~:text=Dans%20ce%20contexte%2C%20et%20afin,le%20lundi%2019%20avril%202021.>

## FLYER DU 3977 - Numéro national dédié aux victimes et témoins de maltraitements envers des personnes âgées et adultes en situation de handicap

La Fédération 3977 est engagée dans la prévention et la lutte contre les maltraitements exercés envers les personnes âgées et les adultes en situation de handicap



**Victime ou témoin, appelez le 3977 !**  
Service gratuit + prix d'un appel local.

**Accessible aux personnes sourdes ou malentendantes via le site internet du 3977**

En un clic, vous serez mis en relation avec un écoutant (service gratuit) avec, au choix :

- La Transcription Instantanée de la parole (TIP),
- La visio-interprétation en Langue des Signes Françaises (LSF),
- Le visio-codage en Langue française parlée Complétée (LfPC)



**Plateforme nationale d'écoute :**

Lundi au vendredi : 9h à 19h  
Samedi et Dimanche : 9h-13h / 14h-19h



**... Ou signalez par écrit :**  
[3977@3977contrelamaltraitance.org](mailto:3977@3977contrelamaltraitance.org)  
ou par formulaire en ligne sur le site [3977.fr](http://3977.fr)



**Des centres de proximité couvrant 77 départements**  
+ de 600 bénévoles formés.



**Dispositif maintenu pendant la crise sanitaire.**

Soutenu  
par



**MINISTÈRE  
DES SOLIDARITÉS  
ET DE LA SANTÉ**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Direction générale  
de la cohésion sociale

La Fédération 3977 est engagée dans la prévention et la lutte contre les maltraitements exercés envers les personnes âgées et les adultes en situation de handicap



### ***Comment ça marche ?***

Toute personne qui se pense victime ou témoin (proches, professionnels, etc.) de maltraitance, peut joindre la plateforme nationale (ou le centre départemental concerné) par téléphone ou par email.



### ***Une écoute nationale***

Des écoutants formés répondent aux appels, créent un dossier, le cas échéant pour recueillir des informations sur le contexte, les protagonistes, les modalités des maltraitements, l'historique et réaliser une première approche. Les appelants peuvent demander l'anonymat.



### ***Un accompagnement local***

Le dossier créé, si l'appelant en est d'accord, est ensuite transmis au niveau local pour que les bénévoles et leurs référents apportent un suivi approfondi de la situation jusqu'à sa résolution. Ils soutiennent et orientent les personnes dans les démarches à effectuer, en lien avec les professionnels et dispositifs concernés, et les autorités locales compétentes.

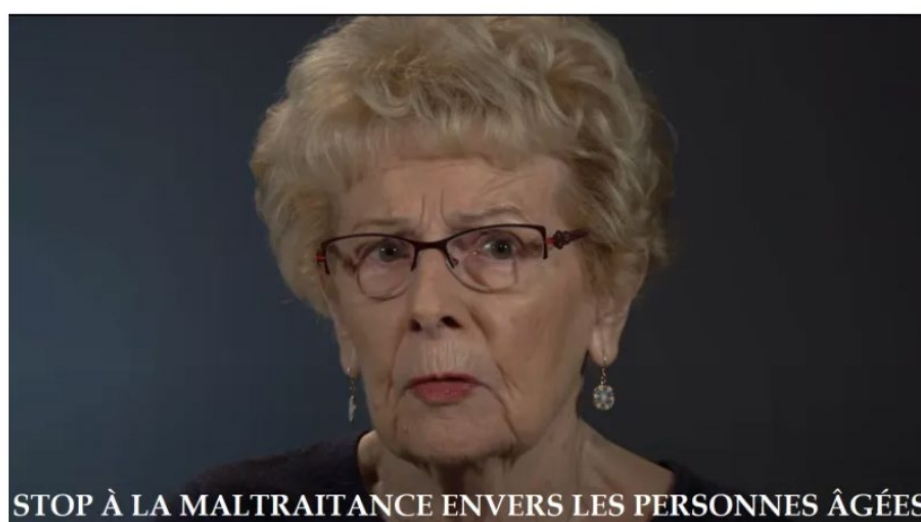
### ***Quelques chiffres en 2019 :***



- 25 457 appels reçus.
- 6 827 dossiers créés pour maltraitance possible.
- 28 000 interventions d'accompagnement.

## CAMPAGNE TÉLÉVISUELLE (FIAPA) : « ÇA SUFFIT, BRISONS LE SILENCE »

Depuis 2018, la DGCS apporte son soutien à la FIAPA et ses partenaires dans l'élaboration et la diffusion d'une campagne télévisuelle de lutte contre les maltraitements envers les personnes âgées. Cette campagne télévisuelle « Ça suffit, brisons le silence » a pour but de sensibiliser le grand public à la lutte contre les maltraitements des personnes âgées. Au travers de 21 spots télévisés d'abord diffusés sur les chaînes régionales (France 3 Normandie) puis nationales (TF1, FRANCE TV...), plusieurs personnalités soutiennent la lutte contre les maltraitements s'expriment sur les différentes formes de maltraitance.



<https://www.fiapa.net/campagne-2021-ca-suffit-brisons-le-silence>

### UNE DIFFUSION TOUT AU LONG DU MOIS DE JUIN

CHAINE DE DIFFUSION	DATE DE DIFFUSION	HEURE DE DIFFUSION	TITRE SPOTS
France 3	14/06/2021	12 : 10	Liane Foly
France 3	14/06/2021	16 : 00	Franck Leboeuf
France 5	14/06/2021	22 : 45	Bruno Solo
France 2	15/06/2021	07 : 00	Marianne Basler
France 2	15/06/2021	12 : 05	Jérôme Bonaldi
France 5	15/06/2021	14 : 30	Jean-Marc Baar
France 2	15/06/2021	16 : 25	Nagui
France 3	15/06/2021	22 : 23	Marina Tomé
France 2	15/06/2021	23 : 42	Juliette
France 3	16/06/2021	10 : 50	Vanessa Demouy
France 5	16/06/2021	17 : 30	Hugues Aufray
France 3	17/06/2021	11 : 40	Max Baissette de Malglaivre
France 5	17/06/2021	14 : 30	Charlotte Valandrey
France 3	17/06/2021	22 : 23	Claudio Capeo
France 3	18/06/2021	11 : 40	Hugues Aufray
France 5	18/06/2021	16 : 32	Sophie Forte
France 3	18/06/2021	16 : 44	Elisabeth Bourguine
France 3	19/06/2021	13 : 50	Laetitia Millot
France 5	19/06/2021	15 : 00	Delphine Depardieu
France 3	19/06/2021	22 : 23	Pierre Arditi
France 3	20/06/2021	12 : 10	Dominique Besnehard
France 5	20/06/2021	22 : 45	Olivia Ruiz

---

## LIENS UTILES

- La note d'orientation pour une action globale d'appui à la bientraitance dans l'aide à l'autonomie de la Commission pour la promotion de la bientraitance et la lutte contre la maltraitance, 2019 : [https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/190124\\_-\\_rapport\\_-\\_lutte\\_contre\\_la\\_maltraitance.pdf](https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/190124_-_rapport_-_lutte_contre_la_maltraitance.pdf)
- Le vocabulaire partagé de la maltraitance (définition et caractérisation) de la Commission nationale de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance, 2021 : [https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/maltraitements-des-mineurs-et-des-majeurs-definition-partagee-et-reperes-operationnels\\_court\\_.pdf](https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/maltraitements-des-mineurs-et-des-majeurs-definition-partagee-et-reperes-operationnels_court_.pdf)
- Présentation d'Alice Casagrande, présidente de la Commission, à l'Assemblée Nationale  
[http://videos.assembleenationale.fr/video.10581078\\_60633e01c797d.commission-des-affaires-sociales--mme-alice-casagrande-presidente-de-la-commission-pour-la-lutte-c-30-mars-2021](http://videos.assembleenationale.fr/video.10581078_60633e01c797d.commission-des-affaires-sociales--mme-alice-casagrande-presidente-de-la-commission-pour-la-lutte-c-30-mars-2021)
- Le document-repère sur l'éthique dans les établissements accueillant des citoyens âgés, Fabrice Gzil, janvier 2021 : [https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/annexe\\_2\\_-\\_document-repere\\_ethique\\_ehpad\\_vf.pdf](https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/annexe_2_-_document-repere_ethique_ehpad_vf.pdf)
- Les espaces de réflexion éthique régionaux : <https://solidarites-sante.gouv.fr/systeme-de-sante-et-medico-social/ethique-et-deontologie/article/qu-est-ce-qu-un-espace-de-reflexion-ethique-regional-erer#>
- Le rapport sur les droits fondamentaux des personnes âgées en EHPAD, la Défenseure des droits, avril 2021 : <https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/rap-ehpad-num-29.04.21.pdf>
- Rapport du secrétaire général des nations unies relatif à aux conséquences de la COVID-10 sur les personnes âgées : <https://www.un.org/fr/coronavirus/our-response-covid-19-must-respect-rights-and-dignity-older-people>
- Les guides et recommandations ANESM/HAS : [https://www.has-sante.fr/jcms/fc\\_2874833/fr/etablissements-et-services](https://www.has-sante.fr/jcms/fc_2874833/fr/etablissements-et-services)
- La MIVILUDES : <http://www.derives-sectes.gouv.fr>
- Le site de signalement en ligne : <https://signalement.social-sante.gouv.fr>
- Communiqué de presse des nations unies : <https://www.un.org/fr/observances/elder-abuse-awareness-day>
- Site de l'ONU, journée mondiale de sensibilisation à la maltraitance des personnes âgées, 15 juin : <https://www.un.org/fr/observances/elder-abuse-awareness-day>
- Site de France-Victimes, journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées : <https://www.france-victimes.fr/index.php/categories-inavem/105-actualites/972-15-juin-journee-mondiale-de-lutte-contre-la-maltraitance-des-personnes-agees>
- Site de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées de l'Université de Sherbrooke, Québec : <https://maltraitementsdesaines.com>



**MINISTÈRE  
DES SOLIDARITÉS  
ET DE LA SANTÉ**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Contact presse DGCS  
**[dgcs-com@social.gouv.fr](mailto:dgcs-com@social.gouv.fr)**