



**MINISTÈRE
DE LA SANTÉ, DES FAMILLES,
DE L'AUTONOMIE
ET DES PERSONNES HANDICAPÉES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Instruction n° DGCS/SD2A/2026/1 du 30 janvier 2026 relative à la mise en place des cellules de recueil des réclamations et des signalements de maltraitance prévues à l'article L. 119-2 du code de l'action sociale et des familles

La ministre de la santé, des familles, de l'autonomie
et des personnes handicapées

La ministre déléguée auprès de la ministre de la santé,
des familles, de l'autonomie et des personnes handicapées,
chargée de l'autonomie et des personnes handicapées

à

Mesdames et Messieurs les directeurs généraux
des agences régionales de santé (ARS)

Référence	NOR : SFHA2600080J (numéro interne : 2026/1)
Date de signature	30/01/2026
Emetteurs	Ministère de la santé, des familles, de l'autonomie et des personnes handicapées Direction générale de la cohésion sociale (DGCS)
Objet	Mise en place des cellules de recueil des réclamations et des signalements de maltraitance prévues à l'article L.119-2 du code de l'action sociale et des familles.
Action à réaliser	Pilotage du dispositif de signalement de maltraitance dans les territoires.
Résultats attendus	Les ARS devront informer les autorités prévues par la loi des modalités de fonctionnement du dispositif, notamment de leur faculté à réceptionner les réclamations et les signalements de maltraitance transmis et à remonter les suites qui auront été données.
Echéances	- Dans les meilleurs délais pour la mise en œuvre. - Le 15 février 2026 pour la transmission des référents.
Contact utile	Sous-direction Enfance et famille Bureau Protection des personnes (SD2A) Gaëtan GIVEL Tél. : 06 64 32 28 84 Mél. : dgcs-2a-maltraitance@social.gouv.fr
Nombre de pages et annexe	5 pages et aucune annexe
Résumé	La présente instruction vise à accompagner les agences régionales de santé (ARS) dans la mise en œuvre effective des cellules de recueil des réclamations et des signalements de maltraitance, en précisant notamment le périmètre, les rôles et responsabilités des différents acteurs et les modes de coopération recommandés.

Mention Outre-mer	Ces dispositions s'appliquent aux Outre-mer, à l'exception de la Polynésie française, de la Nouvelle-Calédonie et de Wallis et Futuna.
Mots-clés	Lutte contre les maltraitances ; cellules de recueil des réclamations et signalements ; majeurs vulnérables ; outil SIRENA ; Outil SIREC.
Classement thématique	ARS ou Agence régionale de santé
Textes de référence	<ul style="list-style-type: none"> - Article L. 1432-1 du code de la santé publique (CSP) ; - Article L. 119-2 du code de l'action sociale et des familles (CASF).
Circulaire / instruction abrogée	Néant
Circulaire / instruction modifiée	Néant
Rediffusion locale	Néant
Validée par le CNP le 19 décembre 2025 - Visa CNP 2025-75	
Document opposable	Oui
Déposée sur le site Légifrance	Non
Publiée au BO	Oui
Date d'application	Immédiate

La présente instruction vise à accompagner les agences régionales de santé (ARS) dans la mise en œuvre effective des cellules de recueil des réclamations et des signalements de maltraitance, en précisant notamment le périmètre, les rôles et responsabilités des différents acteurs. Cette instruction abordera également le déploiement de l'outil de traitement SIRENA qui est en cours de construction, ce qui nécessitera des apports complémentaires dans un second temps.

1. Nature des réclamations et signalements de maltraitance reçus par les cellules

L'article L. 1432-1 du code de la santé publique (CSP) prévoit qu'auprès de chaque ARS est constituée une cellule chargée du recueil, du suivi et du traitement des réclamations et des signalements de maltraitance envers les personnes majeures en situation de vulnérabilité du fait de leur âge ou de leur handicap.

Un décret à paraître prévoit que les cellules sont organisées territorialement par les ARS en fonction des spécificités locales. Chaque ARS est responsable de la mise en place de sa cellule sous la forme qu'elle estime la plus pertinente dès lors qu'un référent au sein de l'agence est identifiable et affecté à l'exécution des missions décrites ci-après.

Le périmètre des cellules porte sur les signalements de maltraitance mais les ARS peuvent si elles le souhaitent élargir le champ de compétence.

En plus des signalements de maltraitance, explicitement prévus par l'article L. 119-2 du code de l'action sociale et des familles (CASF), il a été décidé, conjointement avec les ARS, **d'inclure dans le périmètre des cellules les réclamations actuellement reçues et traitées dans l'outil SIREC.**

Trois canaux de réception des différents signaux (réclamations et signalements) émanant de personnes physiques, alimenteront les cellules :

- Un formulaire en ligne sur service-public.fr pour tous les types de réclamations y compris les signalements de maltraitance ;
- Une plateforme téléphonique exclusivement pour les signalements de faits de maltraitance ;
- Tout type de réclamations reçues en direct par les autorités de traitement par tout autre moyen (courrier, mail ...).

Les signalements des événements indésirables graves (EIG) et des événements indésirables graves associés aux soins (EIGS) émanant des établissements et des professionnels de santé conservent leur circuit propre.

A terme, le système d'information SIRENA pourra intégrer l'ensemble des signaux quelle que soit la catégorie permettant de croiser les informations nécessaires au traitement des situations ou de prioriser les inspections et contrôles.

2. Missions et organisation des cellules

2.1. Les missions de recueil et d'affectation

Les domaines de compétence des entités concernées ne sont en aucune façon modifiés par la loi.

Lorsqu'un signalement ou une réclamation est déclaré par le biais du formulaire en ligne ou par le biais de la plateforme téléphonique nationale, l'affectation à l'entité compétente sera réalisée par l'intermédiaire du système d'information (SI) SIRENA (*cf. en partie 3 la présentation du SI SIRENA*), selon des **règles d'affectation combinant le lieu de survenue, le type de mis en cause et la nature des faits déclarés**. Cette affectation **automatisée** s'opérera également pour les réclamations précédemment traitées dans l'outil SIREC.

Les réclamations et les signalements de maltraitance reçus par d'autres moyens pourront être affectés manuellement.

Les règles d'affectation ont été conçues afin de respecter les modalités de traitement des réclamations et des signalements de maltraitance actuels. Si des situations spécifiques émergeaient, elles seraient attribuées par défaut aux ARS, charge à elles de définir l'affectation. Dans le cas où plusieurs entités seraient compétentes, la double affectation sera également automatisée. Enfin, l'arbre d'affectation utilisée par le SI SIRENA sera évolutif dans un cadre d'amélioration continue en fonction des cas d'usage remontés, selon une procédure qui sera définie ultérieurement, une fois que la première version du SI SIRENA sera stabilisée.

Lorsque les signalements de maltraitance ne relèvent pas de la compétence de l'ARS, les cellules **sont chargées de leur transmission sans délai pour évaluation et traitement aux autorités prévues par la loi**, à savoir les conseils départementaux (CD) et les représentants de l'Etat dans les départements (directions départementales de l'emploi, du travail et des solidarités [DDETS]).

Pour les faits constitutifs de maltraitance, les personnes ayant déclaré des faits constitutifs de maltraitance sont informées par la cellule de l'autorité vers laquelle a été transmis leur signalement. Ce retour sera fait automatiquement par l'outil SIRENA en cours de construction.

2.2. La mission de suivi

Les actions mises en œuvre, au sens des suites apportées, par chacune des autorités mentionnées pour traiter les signalements, sont communiquées à la cellule à l'issue du traitement via l'outil SIRENA. L'information au signalant de ces actions relève de l'autorité de traitement.

Les cellules devront présenter annuellement à la conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA) un compte-rendu, par département, des activités de recueil, d'instruction et de traitement des signalements de maltraitance. Celui-ci sera alimenté par les données statistiques non nominatives issues de l'outil SIRENA, et permettra de comptabiliser les réclamations et les signalements de maltraitance reçus, les entités auxquelles ils ont été transmis et le type de réponse que ces dernières y auront apporté. Les indicateurs relatifs à ces données restent à construire dans le cadre des travaux en cours sur l'outil SIRENA.

L'ensemble des opérations indiquées ci-dessus sont réalisées par l'intermédiaire du système d'information SIRENA, ou à défaut par tout moyen.

L'ARS ne porte pas la responsabilité du traitement de situations qui ne relèveraient pas de sa compétence. Aucun pouvoir d'injonction à l'encontre des autres autorités n'est dévolu à l'ARS.

2.3. La mission de pilotage

Les cellules des ARS se voient confier le **rôle de pilotage** des signalements de maltraitance sur leur territoire.

A ce titre les cellules devront informer les autorités de traitement prévues par la loi des modalités de fonctionnement du dispositif. Les cellules encourageront ces autorités à l'utilisation de l'outil SIRENA afin de faciliter le suivi de ces signalements. Les ARS ne sont toutefois pas responsables de l'adhésion des autorités au dispositif.

La ou les cellules, selon l'organisation territoriale retenue en région, sera chargée de faire le lien avec l'administration centrale des ministères chargés des affaires sociales ainsi qu'avec les autorités du territoire pertinentes pour traiter les signaux de maltraitance reçus.

3. L'outil SIRENA

La loi prévoit que les signalements de maltraitance et les transmissions d'informations permettant leur recueil, leur affectation et leur traitement, à l'exception des signalements adressés à l'autorité judiciaire, sont centralisés par l'intermédiaire d'un système d'information mis en œuvre par l'Etat. **Cet outil, SIRENA, permet de répondre ainsi aux objectifs suivants : recueillir les réclamations et les signalements de maltraitance, les affecter aux autorités compétentes pour instruction et traitement, suivre le traitement et piloter les données sur les territoires.**

L'outil sera déployé sur l'ensemble du territoire national à l'issue d'une phase d'expérimentation de trois mois intégrant successivement les trois territoires pilotes des régions Normandie, Ile-de-France et Occitanie. Cette phase d'expérimentation débutera à l'issue de la publication du décret lui fournissant sa base juridique. La généralisation de l'outil SIRENA est prévue à l'issue de la phase d'expérimentation d'une durée prévisionnelle de trois mois.

La Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) informera individuellement chaque ARS des modalités de déploiement sur son territoire et produira un rétroplanning de mise en œuvre et un **kit d'accompagnement**.

Durant la phase de déploiement, les ARS promouvront l'utilisation de l'outil SIRENA par **les autres autorités compétentes** prévues par la loi (CD et DDETS).

A ces fins les ARS collecteront les contacts nécessaires des référents en charge du déploiement dans ces entités et les transmettront, avec les coordonnées du référent désigné pour les cellules, d'ici au 15 février 2026 à la DGCS à l'adresse suivante : dgcs-2a-maltraitance@social.gouv.fr. La DGCS initialisera sur cette base les comptes utilisateurs.

Vu au titre du CNP par la secrétaire générale,

A stylized signature in black ink, appearing to read 'signé'.

Virginie MAGNANT

Pour les ministres et par délégation :
Le directeur générale de la cohésion sociale,

A stylized signature in black ink, appearing to read 'signé'.

Jean-Benoît DUJOL