

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

**Ministère de l'aménagement du territoire
et de la décentralisation**

Délégation interministérielle à
l'hébergement et l'accès au logement
(DIHAL)

**Instruction interministérielle du 17 juillet 2025
relative au signalement des événements indésirables graves dans les établissements du secteur
« Accueil, hébergement, insertion » (AHI), le dispositif national d'accueil (DNA), le dispositif
de réinstallation des réfugiés ainsi que pour les services mandataires à la protection des
majeurs et les services de délégués aux prestations familiales**

NOR : ATDI2518482J

Le directeur général des étrangers en France

Le directeur général de la cohésion sociale

Le délégué interministériel à l'hébergement et à l'accès au logement

à

Mesdames et messieurs les préfets de régions

Mesdames et messieurs les préfets de départements

Pour attribution :

Préfets de région

- Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS)
- Direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement (DRIHL)
- Directions de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DEETS)
- Direction générale de la cohésion et des populations (DGCOPOP) de Guyane

Préfets de département

- Directions départementales de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS)
- Directions départementales de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations (DDETSPP)
- Unités départementales de la Direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement (UD DRIHL)

Pour information :

Secrétariat général des ministères chargés des affaires sociales

Référence	NOR : ATDI2518482J
Date de signature	
Emetteur	Délégation interministérielle à l'hébergement et l'accès au logement (DIHAL) Direction générale des étrangers en France (DGEF) Direction générale de la cohésion sociale (DGCS)
Objet	Instruction relative au signalement des événements indésirables graves dans les établissements du secteur « Accueil, hébergement, insertion » (AHI), le dispositif national d'accueil (DNA), les sas d'accueil temporaire, le dispositif de réinstallation des réfugiés ainsi que pour les services mandataires à la protection des majeurs et les services de délégués aux prestations familiales.
Commande	Consignes d'action
Action(s) à réaliser	Déployer le nouveau formulaire en ligne de déclaration des événements indésirables graves auprès des établissements et services concernés.
Echéance	Application immédiate
Contacts utiles	Délégation interministérielle à l'hébergement et l'accès au logement (DIHAL) Mission pilotage et transformation du parc d'hébergement leonore.belghiti@dihal.gouv.fr Direction générale des étrangers en France (DGEF) Direction de l'asile - Département de l'accueil des demandeurs d'asile et des réfugiés asile-d3-hebergement-dgef@interieur.gouv.fr Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) Sous-direction à l'enfance et à la famille - Bureau de la protection des personnes dgcs-2a-mjpm@social.gouv.fr
Nombre de pages	7 pages et 6 annexes

Résumé : La présente instruction engage une démarche proactive de gestion des risques, consistant à identifier, signaler et analyser les événements indésirables grave (EIG) pour en comprendre les causes et prévenir la récurrence, dans les structures de la veille sociale, les centres d'hébergement généralistes, le dispositif national d'accueil, dans le logement accompagné, les services mandataires à la protection des majeurs et les services de délégués aux prestations familiales. Elle uniformise le processus de remontée des EIG, en introduisant un formulaire de signalement unique et dématérialisé pour les dispositifs précités et en définit les modalités de déploiement.

Catégorie : Directive adressée aux services chargés de leur application	Domaine : Solidarités, Logement
Type : Instruction du gouvernement Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/>	et /ou Instruction aux services déconcentrés Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
Mots clés (liste fermée) : Action sociale, Logement	Autres mots clés (libres) : hébergement ; veille sociale ; logement accompagné ; événements indésirables graves ; faits de violences, maltraitance, signalement
Texte(s) de référence : Articles L. 331-8-1 et R. 331-8 à R. 331-10 du Code de l'action sociale et des familles (CASF). Arrêté du 28 décembre 2016 relatif à l'obligation de signalement des structures sociales et médico-sociales	
Circulaire(s) abrogée(s) : Néant	
Date de mise en application : Immédiate	
Opposabilité concomitante : Oui <input type="checkbox"/> Non <input checked="" type="checkbox"/> <i>La « circulaire » est rendue opposable à la date indiquée sur le BO du pôle ministériel à l'onglet Documents opposables.</i>	
Pièce(s) annexe(s) : 6 - Annexe 1 : Cadre juridique de signalement et de traitement d'événements indésirables graves ; - Annexe 2 : Schéma de synthèse de la procédure de signalement des événements indésirables graves ; - Annexe 3 : Notices instructeurs de prise en main de l'outil Démarches simplifiées ; - Annexe 4 : Notices établissements et services déclarants de prise en main de l'outil Démarches simplifiées ; - Annexe 5 : Spécificités du signalement concernant les services et des préposés mandataires judiciaires à la protection des majeurs et les services de délégués aux prestations familiales ; - Annexe 6 : Flyer d'information aux gestionnaires sur la procédure de signalement des événements indésirables graves.	
N° d'homologation Cerfa :	
Publication : circulaires.legifrance.gouv.fr <input type="checkbox"/> Bulletin Officiel <input checked="" type="checkbox"/>	

Dans l'activité complexe de l'accueil et de l'accompagnement des personnes vulnérables, la maîtrise des risques constitue un élément essentiel pour assurer la qualité de la prise en charge, le respect des droits et la sécurité, tant des personnes accompagnées que des professionnels. Il est donc primordial que les établissements et les services concernés, avec le soutien des services de l'Etat, adoptent une démarche proactive de gestion des risques, consistant à identifier, signaler et analyser les événements indésirables pour en comprendre leurs causes et prévenir leur récurrence.

Cet enjeu s'inscrit à la fois dans le cadre de la loi 2002-2¹, qui renforce les démarches d'évaluation, de contrôle et de protection des personnes, et de la stratégie nationale de lutte contre les maltraitances 2024-2027². Annoncée en mars 2024, celle-ci prévoit des actions concrètes pour améliorer la prévention, le repérage et l'accompagnement des victimes, tout en soulignant la nécessité de disposer de meilleurs outils pour suivre et traiter les situations de maltraitance.

¹ Loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale

² Stratégie nationale de lutte contre les maltraitances 2023-2027 : [DP-strategie-nationale-de-lutte-contre-les-maltraitances.pdf](#). Elle prévoit notamment le déploiement d'une plateforme nationale destinée à recueillir les signalements de maltraitance sur des adultes vulnérables issus de personnes témoins, proches, ou professionnels. Cette plateforme est distincte du processus de remontée des EIG qui concerne un spectre d'événements graves plus larges que les faits de maltraitance, et dont les signalements doivent être réalisés par les directeurs d'établissements.

En complément, et afin de faciliter la remontée des événements indésirables graves (EIG), la **Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (DIHAL)**, la **Direction générale des étrangers en France (DGEF)** et la **Direction générale de la cohésion sociale (DGCS)** ont défini un **formulaire commun de signalement et de suivi des EIG sur la plateforme Démarches Simplifiées**. Par la présente instruction, ce formulaire devient l'outil unique de remontée des EIG dans les périmètres d'intervention de ces trois directions.

1. Rappel du cadre juridique : définition et obligations incombant aux services et établissements

Le code de l'action sociale et des familles³ prévoit une obligation de signalement, par les directeurs d'établissements soumis à autorisation ou à déclaration, auprès du représentant de l'Etat dans le département, de tout dysfonctionnement grave ayant une incidence dans la gestion et l'organisation, susceptible d'affecter la prise en charge des usagers, leur accompagnement ou le respect de leur droit.

Tout événement ayant pour effet de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être physique ou psychique des personnes prises en charge ou accompagnées est également concerné.

Les types d'événements pouvant être caractérisés d'EIG sont énumérés par l'arrêté du 28 décembre 2016⁴, comme suit :

- Les situations de maltraitance à l'égard de personnes accueillies ou prises en charge ;
- Les comportements violents de la part d'usagers, à l'égard d'autres usagers ou à l'égard de professionnels, au sein de la structure, ainsi que les manquements graves au règlement du lieu d'hébergement ou d'accueil qui compromettent la prise en charge de ces personnes ou celle d'autres ;
- Les suicides et tentatives de suicide, au sein des structures, de personnes prises en charge ou de personnels ;
- Les actes de malveillance au sein de la structure (Ex : détérioration volontaire etc.) ;
- Les disparitions de personnes accueillies, quand les services de police ou de gendarmerie sont alertés ;
- Les sinistres et événements météorologiques exceptionnels ;
- Les accidents ou incidents liés à des défaillances d'équipements techniques de la structure et les événements en santé environnement ;
- Les perturbations dans l'organisation du travail et la gestion des ressources humaines ;
- Les accidents ou incidents liés à une erreur ou à un défaut de soin ou de surveillance ;
- Les situations de perturbation de l'organisation ou du fonctionnement de la structure liées à des difficultés relationnelles récurrentes avec la famille ou les proches d'une personne prise en charge, ou du fait d'autres personnes extérieures à la structure ;
- Les décès accidentels ou consécutifs à un défaut de surveillance ou de prise en charge d'une personne.

L'obligation de signalement des EIG concerne l'ensemble des structures d'hébergement financées par le P.177 et le P.303, dont les sas d'accueil temporaire en région, ainsi que les mandataires judiciaires à la protection des majeurs (MJPM), et les délégués aux prestations familiales (DPF).

Bien qu'elle ne s'impose pas aux structures de la veille sociale ou du logement accompagné, ainsi qu'aux dispositifs d'accueil des réfugiés réinstallés, leurs gestionnaires sont fortement incités à

³Articles L. 331-8-1 et R. 331-8 à R. 331-10 du Code de l'action sociale et des familles

⁴ Arrêté du 28 décembre 2016 relatif à l'obligation de signalement des structures sociales et médico-sociale

remonter les événements graves à leur administration de tutelle. A cette fin, nous vous demandons de veiller à introduire cette disposition dans les conventions qui vous lient aux organismes gestionnaires de ces dispositifs.

2. Objectifs du nouveau formulaire : harmoniser la déclaration et en faciliter le suivi

La mise en place d'un outil dématérialisé poursuit trois objectifs complémentaires :

- **Faciliter le suivi des EIG en harmonisant leur remontée, en centralisant les informations, en simplifiant les échanges** avec l'opérateur via la messagerie intégrée, et avec les services qui doivent être tenus informés (préfecture, ARS, Conseil départemental, etc.) ;
- **Améliorer la connaissance des tendances sur la survenue des EIG à l'échelle d'un territoire et d'une association** en reliant les événements et en suivant leur évolution dans le temps ;
- **Renforcer le pilotage des organismes gestionnaires en alimentant les dialogues de gestion avec des indicateurs sur les EIG, et en orienter les missions d'inspection et de contrôle, en l'absence de déclaration par une association, ou en cas d'événements récurrents.**

Le processus dématérialisé donnera par ailleurs une visibilité sur les EIG en temps réel aux services de l'Etat, au niveau régional et national, qui pourront analyser les tendances à leur échelle. La transmission des EIG via les adresses mail « permanence-DIHAL » (permanence-dihal@dihal.gouv.fr) et « DGCS-alerte » (dgcs-alerte@social.gouv.fr) est maintenue, uniquement pour les événements critiques pouvant avoir des retombées médiatiques nationales ou nécessitant une intervention directe de l'administration centrale. Pour le P. 303, l'adresse de transmission pour ce type d'événement est asile-d3-hebergement-dgef@interieur.gouv.fr.

3. Accompagnement au déploiement du formulaire : information et sensibilisation des organismes gestionnaires

A l'occasion de la dématérialisation de la procédure de signalement des EIG, **vous veillerez à rappeler aux organismes gestionnaires leurs obligations en matière de signalement et de mesures à prendre pour protéger les usagers.** Vous transmettez, à cette fin, le flyer mis au point, en annexe de cette instruction.

Cette information pourra insister sur les éléments suivants :

- **la déclaration des EIG doit être systématique pour les événements listés dans l'arrêté du 28 décembre 2016, et qui revêtent un caractère de gravité ;**
- **le signalement aux services de l'Etat ne doit contenir aucune donnée nominative** et garantir par son contenu l'anonymat des personnes accueillies et du personnel⁵ ;
- **les mesures prises pour mettre fin à l'EIG déclaré ou pour faire en sorte qu'il ne se reproduise plus doivent être décrites** dans la rubrique du formulaire dédiée aux suites données à la survenance d'un EIG, pour permettre un suivi par les services de l'Etat ;
- **toute personne victime de maltraitance ou de violence peut déposer plainte et être accompagnée pour ce faire.** Dès lors, les structures gestionnaires sont invitées à informer les personnes accueillies ou accompagnées et le personnel de l'établissement ou du service de ce droit.

⁵ Article R331-8 du code de l'action sociale et des familles

Par ailleurs, il convient de rappeler que **la déclaration d'un EIG ne dispense aucunement de signaler ces événements à d'autres autorités judiciaires ou administratives compétentes** tels que le procureur de la République, la préfecture, l'agence régionale de santé ou encore le conseil départemental.

Dans le cas de comportements violents ou de manquements graves au règlement de la part d'un demandeur d'asile ou d'un bénéficiaire de la protection internationale (BPI), quelle que soit la structure d'hébergement, la **procédure nominative de signalement pour trouble à l'ordre public (TOP) par l'organisme gestionnaire à la préfecture (et à la DT-OFII spécifiquement pour le DNA) devra être maintenue, en parallèle de la déclaration de l'EIG. Il incombera aux services préfectoraux, en retour, de signaler ces éléments à l'office français de protection des réfugiés et apatrides (OFPRA) en plaçant en copie la direction de l'asile : asile-d1-dgef@interieur.gouv.fr.**

Par ailleurs, vous veillerez à ce que les modalités de prévention et de traitement des EIG soient systématiquement inscrites à l'ordre du jour des dialogues de gestion ou des instances de pilotage que vous organisez avec les gestionnaires.

Dans ce cadre, vous partagerez les outils de la Haute Autorité de Santé⁶ ainsi que des retours d'expérience sur le traitement des situations de violence ou de maltraitance, afin de contribuer à l'harmonisation des pratiques. Vous veillerez, à cette occasion, à encourager les pratiques du travail social favorables à la bientraitance et la prévention des comportements violents telles que la réduction des risques et des dommages auprès des personnes souffrant d'addictions. Enfin, vous vérifierez avec les gestionnaires que les règlements intérieurs prévoient des sanctions graduées et proportionnées selon la gravité de la situation.

Concernant le traitement des EIG, nous vous demandons de porter une attention particulière aux mesures préventives et correctives mises en place (signalement au procureur de la République, dépôt de plainte, temps d'échange en interne, etc.). Il est également important de considérer les structures de votre territoire qui déclarent peu ou pas d'EIG. Cette analyse vise à rappeler le cadre réglementaire et à favoriser l'appropriation de l'outil par les acteurs, dans une démarche de maîtrise des risques et d'amélioration continue des dispositifs.

L'analyse des remontées d'informations, ou de leur absence, pourra appuyer les services dans le ciblage des inspections-contrôles. Elle permettra également de mettre en évidence les besoins de formation ou de soutien des professionnels des établissements ou services concernés.

Dans les cas où vous auriez connaissance d'un événement pouvant être qualifié d'EIG qui n'aurait pas fait l'objet d'une déclaration, il convient de se rapprocher de la structure concernée afin de vérifier que les mesures nécessaires ont été prises, et d'effectuer un signalement aux autorités administratives ou judiciaires compétentes, lorsque la situation le nécessite.

Un espace de partage RESANA, coadministré par la DIHAL et la DGEF, est mis à la disposition des services déconcentrés avec un baromètre trimestriel des EIG. Ces tableaux de bord, produits par l'administration centrale, vous permettront rapidement de dresser un premier bilan de la prise en main de l'outil par les organismes gestionnaires, au regard du volume d'EIG déclarés et de leur répartition territoriale. Les ressources qui concernent le traitement des EIG seront partagées via ce même espace (instruction, flyer, fiches repères, annuaire des instructeurs départementaux).

⁶ Haute Autorité de Santé. (2024). Bientraitance et gestion des signaux de maltraitance en établissement, Mise en œuvre en milieu sanitaire, médico-social et social, personnes majeures / Haute Autorité de Santé. (2024). Évaluation du risque de maltraitance intrafamiliale sur personnes majeures en situation de vulnérabilité

Le formulaire *Démarches Simplifiées* est disponible à l'adresse suivante : <https://www.demarches-simplifiees.fr/commencer/formulaire-de-signalement>

Il vous revient de lancer sans délai la campagne d'information et de sensibilisation. La présente instruction ainsi que ces annexes pourront être transmises aux opérateurs.

Un lien sera envoyé prochainement aux services régionaux (DREETS, DRIHL, DEETS) afin qu'ils puissent transmettre les adresses mail :

- des instructeurs en DDETS (ou UD-DRIHL),
- et des référents régionaux au sein du SGAR et de la DREETS (ou DRIHL), notamment les coordonnées des missions régionales et interdépartementales d'inspection, de contrôle et d'évaluation.

Ces référents seront ajoutés sur Démarches Simplifiées par l'administration centrale. A la suite de ce premier import, les services départementaux et régionaux pourront autogérer la liste des instructeurs de leur territoire.

Nous savons pouvoir compter sur vous pour mettre en œuvre cette instruction. Vous veillerez à nous tenir informés des éventuelles difficultés que vous pourriez rencontrer dans sa mise en œuvre. Il vous appartient d'assurer la diffusion aux structures et organismes concernés par la mise en œuvre des dispositions de la présente instruction

La présente circulaire sera publiée au Bulletin officiel.

Le directeur général des
étrangers en France

Le directeur général de la
cohésion sociale

Le délégué interministériel
à l'hébergement et à
l'accès au logement

Éric JALON

Jean-Benoît DUJOL

Jérôme d'HARCOURT