

Ref : CommHR/MOF/sf 133-2026
(traduction de l'original anglais)

Mme Nataliya EFREMOVA
Ministre du Travail et de la Politique sociale
République de Bulgarie

Strasbourg, 1^{er} octobre 2026

Madame la Ministre,

Je me permets de vous écrire afin de donner suite aux échanges que nous avons eus lors de ma visite en Bulgarie du 29 juin au 3 juillet, concernant les droits fondamentaux des personnes âgées résidant en établissements des soins. J'ai apprécié l'intérêt que vous avez porté à cette question et je souhaiterais faire part de quelques observations supplémentaires à l'intention des autorités compétentes.

Je salue la réforme en cours du système de soins de longue durée, qui offre une occasion importante d'améliorer la disponibilité et la qualité des services, afin de répondre au vieillissement de la population bulgare et à la demande croissante de services de soins de longue durée. Les efforts visant à moderniser les établissements résidentiels et à améliorer le respect des normes de qualité sont encourageants, tout comme le dévouement dont font preuve bon nombre des membres du personnel que j'ai rencontrés. Toutefois, il demeure difficile d'assurer une qualité constante et de fournir des soins personnalisés, sûrs et respectueux des droits des résident-es.

La pénurie de personnel reste un problème majeur auquel contribueraient les salaires modestes et le manque de perspectives d'évolution professionnelle. Comme nous l'avons évoqué lors de ma visite, l'expertise gériatrique est en déclin depuis la suppression de la gériatrie en tant que spécialité médicale distincte. Dans le même temps, l'offre de services de soins spécialisés pour les personnes atteintes de démence est limitée, avec des longues listes d'attente pour celles qui en ont besoin. J'ai également été informé des niveaux variables de qualification et de formation parmi le personnel des services sociaux. J'encourage la mise en place de mesures visant à développer l'expertise gériatrique et les capacités de prise en charge des personnes atteintes de démence, ainsi qu'à rendre les métiers du secteur des soins plus attractifs, notamment en améliorant les conditions de travail et en renforçant les possibilités de formation.

L'organisation des soins mérite également davantage d'attention. J'ai constaté que les établissements de soins pour personnes âgées ont parfois du mal à concilier les approches médicales et sociales, ce qui peut laisser les résident-es dans un cadre de vie austère et impersonnel. Je recommande d'envisager des moyens d'améliorer la coopération entre les services de santé et les services sociaux et d'adopter une approche plus intégrée qui reflète mieux la complexité des besoins des résident-es sur le plan médical, social et dans leur vie quotidienne.

Je salue les mesures adoptées en réponse aux graves abus dans des établissements de soins non agréés et privés, notamment le renforcement des normes de qualité et des inspections, la mise en place de mécanismes de signalement et un durcissement de la réponse pénale. Afin d'encourager des signalements efficaces et un suivi systématique, il serait utile de poursuivre les efforts visant à rendre les informations relatives à ces procédures facilement accessibles aux résident-es, au personnel et aux autres personnes concernées. Compte tenu des incidents survenus par le passé, il convient d'accorder une attention particulière aux exigences de sécurité, en particulier en matière de sécurité incendie, comme l'a souligné la Médiatrice.

Il importe de renforcer le contrôle indépendant des établissements de soins de longue durée, tant publics que privés, notamment en apportant un soutien adéquat au rôle de la Médiatrice et en facilitant le travail des organisations de la société civile dans ce domaine. Il est essentiel que les allégations de maltraitance, de négligence ou d'autres violations des droits des résident-es fassent

l'objet d'enquêtes rapides et efficaces, et que les responsables soient tenus de rendre compte de leurs actes. Un accès facilité à l'assistance juridique et à d'autres formes de soutien renforcerait davantage la protection des droits des résident·es.

Enfin, je demeure préoccupé par le cadre relatif à la capacité juridique, qui prévoit encore des régimes excessivement restrictifs impliquant la privation de la capacité juridique et le placement sous tutelle plénière, et peut donner lieu à des conflits d'intérêts, par exemple lorsque des institutions agissent en tant que tuteurs. Comme je l'ai souligné dans ma déclaration de fin de visite, il serait utile de réformer ce cadre afin de mettre en place des dispositifs d'aide à la prise de décision qui respectent pleinement l'autonomie, la dignité et les droits des personnes concernées et comportent des garanties appropriées. Le cadre pourrait également prévoir la possibilité de rédiger des directives anticipées, afin de permettre aux personnes d'exprimer leurs souhaits concernant les soins médicaux et d'autres questions dans l'éventualité où elles rencontreraient ultérieurement des difficultés à les communiquer.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Michael O'Flaherty