

# Accès aux droits des personnes âgées en Hauts-de-France

## Contexte et enjeux

L'accès aux droits des personnes âgées est un enjeu majeur en France, et plus particulièrement dans la région des Hauts-de-France. Avec le vieillissement de la population, les démarches administratives deviennent de plus en plus complexes, entraînant ainsi des difficultés pour de nombreuses personnes âgées. L'isolement social, la fracture numérique et le manque d'accompagnement personnalisé viennent exacerber cette problématique. L'objectif est donc d'identifier les obstacles rencontrés par les personnes âgées et de proposer des solutions adaptées pour leur garantir un accès simplifié aux services et prestations sociales.

D'après une enquête réalisée par le défenseur des droits en France, en 2021<sup>166</sup> :

- 21 % des personnes âgées de 65 ans et plus ont rencontré des difficultés pour résoudre une situation, auprès d'un service public, ces cinq dernières années.

Le manque d'information et les difficultés à contacter une personne sont les problématiques les plus signalées par les personnes âgées.

- 23 % des personnes de 65 ans et plus indiquent se trouver en difficulté pour accomplir leurs démarches administratives.

La disparition des services de proximité, notamment en milieu rural, contribue à aggraver la situation.

Ces relations complexes avec les administrations amènent les personnes âgées à renoncer à leurs droits. D'ailleurs, la fréquence du renoncement augmente avec l'âge : 22 % des personnes de plus de

85 ans ont indiqué abandonner leur démarche en cas de difficultés, contre 14 % chez les 65-85 ans.

Les risques d'abandonner des démarches à la suite de difficultés sont multipliés par sept chez les personnes en situation de dépendance sévère. Le taux d'abandon est corrélé au niveau de précarité des personnes âgées. Celles qui se sentent peu à l'aise financièrement, abandonnent plus souvent les démarches.

La législation autour de l'accès aux droits des personnes âgées s'est considérablement renforcée depuis quelques années, notamment avec la loi d'adaptation de la société au vieillissement de 2015, portant sur la perte d'autonomie et le maintien à domicile, ainsi que la loi du 8 avril 2024, qui vise à améliorer la protection des droits des personnes âgées et à prévenir l'isolement et le risque de maltraitance<sup>167</sup>.

Toutefois, ces avancées restent insuffisantes et des obstacles à l'accès aux droits persistent dans cette population, requérant un accompagnement individualisé et une vigilance accrue contre certaines discriminations dont elles peuvent être victimes.

**Le non-recours aux droits : un phénomène multifactoriel alimenté par le manque d'information, la complexité des démarches et la fragmentation des dispositifs**

Le non-recours fait partie des préoccupations majeures des politiques sociales en France. Il concerne un nombre significatif de personnes, notamment les publics âgés. Ainsi, en 2016, une

<sup>166</sup> Défenseur des droits. *Difficultés d'accès aux droits et discriminations liées à l'âge avancé*, 2021.

<sup>167</sup> Loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement

Loi n° 2024-317 du 8 avril 2024 portant mesures pour bâtir la société du bien vieillir et de l'autonomie

personne sur deux éligible au minimum vieillesse (Aspa) n'en bénéficiait pas<sup>168</sup>.

L'Observatoire des non-recours aux droits et services (Odenore)<sup>169</sup> donne la définition suivante : « le non-recours renvoie à toute personne qui - en tout état de cause - ne bénéficie pas d'une offre publique, de droits et de services, à laquelle elle pourrait prétendre ». Selon l'Odenore, ces situations peuvent s'expliquer par :

- La non-connaissance
- La non-demande
- La non-réception
- La non-proposition

Les données publiées par la DREES<sup>170</sup> mettent en lumière une méconnaissance notable des droits sociaux chez les personnes âgées de 65 ans et plus. Seules 31 % déclarent connaître de manière précise l'Allocation de solidarité pour les personnes âgées (Aspa), tandis que 18 % indiquent connaître l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), sans toutefois en comprendre clairement les modalités.

De même, la commission nationale consultative des droits de l'homme (CNCDH)<sup>171</sup> a souligné en 2013 une sous mobilisation des dispositifs d'aides tels que l'aide personnalisée à l'autonomie, l'aide à l'acquisition d'une complémentaire santé ou aux dispositifs des personnes qualifiées, par méconnaissance. En effet, la diversité des acteurs, l'évolution et la création de nouvelles aides rendent difficile la visibilité des aides mobilisables.

Parmi les autres motifs fréquemment évoqués figurent la complexité et la longueur des démarches administratives (23 %), la crainte d'éventuelles répercussions négatives (18 %), ainsi que le désir d'autonomie ou le refus d'être perçu comme dépendant des aides sociales (16 %)<sup>172</sup>.

Par ailleurs, les personnes âgées rapportent fréquemment des difficultés d'accès à l'information via les services publics, en particulier par téléphone. Lorsqu'une réponse leur est apportée, elles déplorent de ne pas être systématiquement orientées vers des interlocuteurs capables de fournir des réponses adaptées à leur situation<sup>173</sup>.

Dans le domaine de l'accompagnement des personnes âgées, les constats sont aujourd'hui largement partagés : la multiplicité des services, des dispositifs et des acteurs rend l'offre illisible, tant pour les usagers que pour certains professionnels eux-mêmes. Il devient alors difficile, voire impossible, d'exiger des personnes âgées, qu'ils puissent s'y retrouver seuls dans cette complexité. Le principal frein se situe en amont, au moment du repérage des personnes âgées en situation d'isolement ou de perte d'autonomie. En effet, lorsque ces situations sont identifiées, les relais institutionnels tels que le département ou les centres locaux d'information et de coordination (CLIC) sont en mesure de mettre en œuvre un accompagnement coordonné et une information adaptée. C'est donc l'étape du signalement initial qui constitue aujourd'hui un maillon faible du parcours d'accès aux droits.

### L'accès aux droits : un enjeu crucial dans les Hauts-de-France, où la proportion de personnes âgées en perte d'autonomie demeure élevée

Cet enjeu d'accès aux droits revêt une importance particulière dans la région Hauts-de-France, qui figure, aux côtés de l'Occitanie et de la Corse, parmi les territoires comptant les proportions les plus élevées de personnes âgées en perte d'autonomie vivant à domicile<sup>174</sup>. En effet, 9,3 % des personnes âgées à domicile de 60 ans ou plus sont considérées en perte d'autonomie contre 7,2 % en France métropolitaine. Les femmes, du fait d'une espérance

<sup>168</sup> Drees. *Le non-recours au minimum vieillesse des personnes seules*, 2022.

<sup>169</sup> ODEONORE, Working paper n° 1, juin 2010 - actualisé en décembre 2016 : "Le non-recours : définition et typologies", 2016.

<sup>170</sup> Drees. *Baromètre d'opinion*, 2020.

<sup>171</sup> Direction des Affaires Juridiques (DAJ). *Commission nationale consultative des droits de l'homme*, 2c

septembre 2013, *avis sur les discriminations fondées sur la précarité sociale*, 2013.

<sup>172</sup> Drees, *Baromètre d'opinion 2021*.

<sup>173</sup> Défenseur des droits. *Difficultés d'accès aux droits et discriminations liées à l'âge avancé*, 2021.

<sup>174</sup> Catherine Barkovic, Noémie Grandperrin ; Insee. *Près d'un senior à domicile sur dix en perte d'autonomie dans les Hauts-de-France*, 2023.

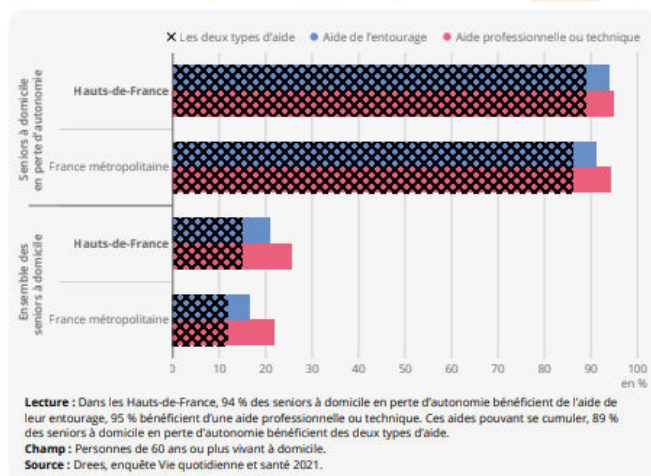
de vie plus importante sont plus concernées que les hommes.

28 % des personnes âgées à domicile présentent une ou plusieurs limitations fonctionnelles (sensorielles, cognitives et/ou physiques). Parmi elles, 14 % rapportent souffrir de problèmes de santé, principalement moteurs et se déclarent en mauvais voire en très mauvais état de santé, ce qui complique l'accès aux démarches administratives et à l'information sur leurs droits.

Plus généralement, les personnes âgées à domicile des Hauts-de-France en perte d'autonomie ou non, sont celles qui recourent le plus souvent qu'ailleurs à une aide ou un appui technique. Ainsi, 95 % reçoivent une aide professionnelle (infirmier, aide-ménagère...) ou technique (fauteuil roulant, déambulateur...) pour les actes de la vie quotidienne, tandis que 94 % reçoivent une aide de leur entourage.

Enfin, 89 % cumulent les deux types d'aides.

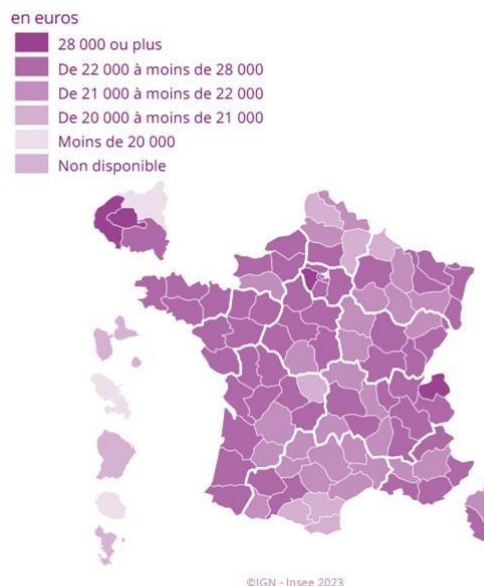
### Part des personnes âgées à domicile bénéficiant d'une aide



Cependant, les difficultés financières des personnes âgées de la région constituent l'une des principales barrières à l'accès aux soins, aux aides techniques et à l'accompagnement professionnel. Le revenu annuel médian par ménage était d'environ 20 800 euros en 2020<sup>175</sup>. Cette fragilité économique est

d'autant plus préoccupante que certains territoires, notamment dans les départements du Nord, présentent une situation de pauvreté particulièrement marquée. En 2021, le taux de pauvreté y était compris entre 18,4 % et 21,2 %, plaçant ces départements parmi les plus touchés de France métropolitaine<sup>176</sup>.

### Niveau de vie médian par département en 2021



Lecture : En 2021, en Haute-Corse, la moitié de la population a un niveau de vie annuel inférieur à 21 460 euros.

Champ : France métropolitaine, Martinique et La Réunion ; personnes appartenant à des ménages fiscaux en logement ordinaire dont le revenu disponible est positif ou nul.

Sources : Insee-DGFIP-Cnaf-Cnav-CCMSA. Fichier localisé social et fiscal (Filosofi) 2021.

### Un recours inégal à l'APA dans les Hauts-de-France : entre besoins croissants et disparités territoriales

Étant donné que les Hauts-de-France comptent le plus grand nombre de personnes âgées en perte d'autonomie, la proportion de bénéficiaires de l'APA dans les Hauts-de-France est également l'une des plus élevées<sup>177</sup>. En effet, la région enregistre le deuxième taux de bénéficiaires le plus élevé de France. En 2021, 8,3% des personnes âgées des Hauts-de-France perçoivent cette aide financière contre 7,2 % au niveau national. Passé 75 ans, cette proportion passe à 25 % dans cette région contre 20 % en France métropolitaine.

<sup>175</sup> Insee, *Chiffres clés des Hauts-de-France : des indicateurs pour éclairer la situation des départements et des arrondissements de la région, 2024*.

<sup>176</sup> Insee, *Principaux résultats sur les revenus et la pauvreté des ménages en 2021, 2024*.

<sup>177</sup> Catherine Barkovic, Noémie Grandperrin ; Insee. *Près d'un senior à domicile sur dix en perte d'autonomie dans les Hauts-de-France, 2023*.

Pour les personnes âgées résidant en établissement, la demande d'aide financière est généralement systématique. En revanche, les personnes en perte d'autonomie vivant à domicile n'engagent pas toujours ces démarches, souvent freinées par la complexité des procédures administratives et une information insuffisante sur leurs droits et les aides disponibles. Par ailleurs, le montant de l'aide varie selon les ressources, ce qui peut également freiner certaines demandes. La dépense totale par bénéficiaire attribué par les départements des Hauts-de-France est la plus importante de France, après la Corse : en effet, en 2021, 5 162 euros ont été versés par bénéficiaire et par an contre 4 744 euros au niveau national.

### L'éloignement géographique des services : un facteur déterminant des difficultés d'accès aux droits

Les longues distances à parcourir constituent un obstacle non négligeable à l'égalité d'accès aux services publics, particulièrement en milieu rural. La dispersion territoriale des infrastructures publiques, combinée à des réseaux de transports parfois insuffisants, complique considérablement les démarches administratives des personnes âgées.

Pour remédier à ces difficultés, des dispositifs de mutualisation des services, tels que les espaces Frances Services, ont été mis en place. Cependant, leur couverture demeure inégale sur le territoire, laissant certaines zones rurales encore insuffisamment desservies<sup>178</sup>.

### Une dématérialisation croissante des services publics, une source d'exclusion pour les personnes âgées en difficulté avec le numérique

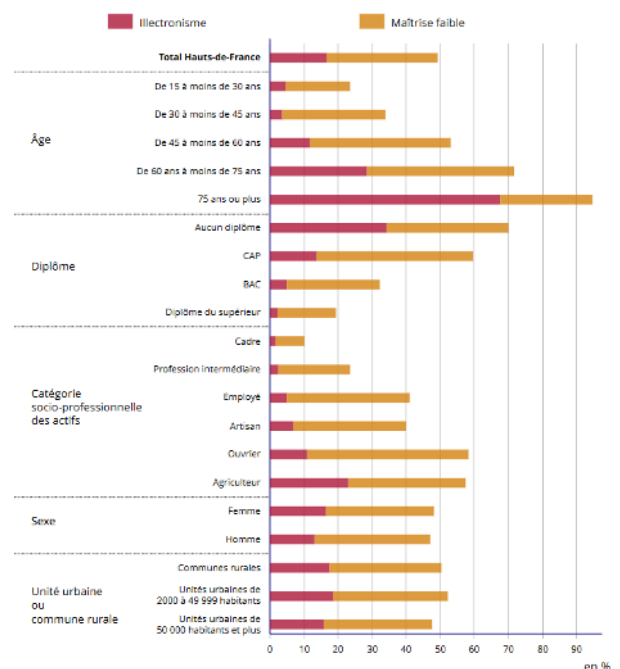
Le niveau de dépendance des personnes âgées, la situation de précarité et l'usage du numérique apparaissent comme les principaux facteurs qui compliquent la réalisation des démarches administratives chez les personnes âgées. D'après

l'association des Petits Frères des Pauvres : « Plus les personnes sont âgées, plus elles ont des difficultés avec le numérique ». Cette fracture numérique peut s'expliquer par des difficultés d'utilisation des outils numériques, voire une non-maîtrise totale, ou par l'absence de connexion Internet à domicile. Les personnes présentant des difficultés de compréhension et d'expression de la langue française sont d'autant plus concernées. Même si l'usage des technologies numériques est en croissance dans cette population, l'e-administration reste une source d'inquiétude pour près d'une personne de 70 ans ou plus sur deux<sup>179</sup>.

Dans les Hauts-de-France, 7 personnes sur 10 en situation d'illectronisme ont plus de 60 ans<sup>180</sup>. Cette problématique concerne 12 % des individus âgés de 45 à 59 ans, 28 % des 60 à 74 ans, et atteint 67 % chez les personnes de 75 ans et plus. Cette fracture numérique augmente l'exclusion des personnes âgées et se cumule à d'autres difficultés, notamment sociales et économiques, qui touchent les personnes âgées de la région.

### Les personnes âgées et les non-diplômés davantage concernés par le manque de compétence numérique

Estimation de la répartition par niveaux de compétences numériques selon leurs caractéristiques



Lecture : 17 % des habitants de 15 ans ou plus des Hauts-de-France sont en situation d'illectronisme et 32 % ont une maîtrise faible.

Champ : individus de 15 ans ou plus

Source : Insee, enquête TIC ménages 2019, RP 2016.

<sup>180</sup> Amélie Fievet, Solène Hilary, Annie Moineau ; Insee, 800 000 habitants en situation d'illectronisme, 2020.

<sup>178</sup> Union Départemental des Centres Communaux d'Action Sociale (UDCCAS), L'accès aux droits sur le territoire de la métropole européenne de Lille.

<sup>179</sup> Défenseur des droits, Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ?, 2022.

## Lutte contre le non-recours : initiatives et dispositifs en faveur de l'accès effectif aux droits

Plusieurs recommandations ont été formulées par la commission nationale consultative des droits de l'homme (CNCDH)<sup>181</sup> afin de réduire l'impact de la dématérialisation des démarches et simplifier le recours aux droits :

- Maintenir plusieurs modes d'accès aux services publics
- Améliorer et faciliter les démarches dématérialisées
- Instaurer des dispositifs de mutualisation des services (organisme social, pôle emploi, travailleur social...)
- Intensifier la formation des agents et travailleurs sociaux à l'usage des technologies de l'information et de la communication, à l'identification des publics en difficulté et à leur accompagnement.

Le rapport Alcimed<sup>182</sup>, mandaté par l'ARS Hauts-de-France, insiste également sur la nécessité de garantir l'accès aux droits des personnes âgées, dans une perspective de construction d'une société plus inclusive. Il met en lumière plusieurs initiatives nationales, portées notamment par l'Assurance retraite ou la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA), visant à répondre aux obstacles rencontrés lors des démarches administratives ainsi qu'aux situations de discrimination.

Par ailleurs, des actions concrètes sont d'ores et déjà mises en œuvre sur les territoires pour proposer des réponses adaptées et offrir un accompagnement personnalisé aux usagers : permanences d'accompagnement aux démarches administratives en ligne, visites à domicile, ateliers de formation au numérique, campagnes de sensibilisation. De même, les centres communaux d'action sociale et les centres locaux de l'information et de coordination s'engagent à informer et orienter les usagers vers les organismes adaptés pour leur faciliter l'accès à

l'ensemble des droits. Toutefois, ces structures ne disposent pas toujours d'une vision globale et actualisée de l'ensemble des dispositifs existants. Face à ce constat, plusieurs expérimentations sont en cours, notamment dans les territoires du DAC Ternois, Arrageois, Montreuillois - Côte d'Opale, afin de favoriser une meilleure connaissance mutuelle entre professionnels. Ces initiatives visent à renforcer la coordination sur les territoires où le nombre de partenaires impose une véritable logique d'interconnaissance.

Par ailleurs, des ressources comme le répertoire des représentants des usagers sur le site de France Assos Santé, ou encore la ligne "Info Droits", restent largement méconnues du public alors qu'elles proposent une information juridique gratuite et de qualité.

Toutefois, il apparaît que l'accès à l'information, bien qu'indispensable, demeure insuffisant en l'absence d'un repérage proactif des personnes âgées isolées ou en situation de vulnérabilité. Dans cette optique, le rôle des professionnels de santé libéraux, des associations de proximité et des équipes mobiles - telles que celles rattachées aux centres de ressources territoriaux (CRT) - s'avère crucial. Leur capacité à intervenir auprès des publics les plus éloignés des dispositifs constitue un levier fondamental pour la mise en œuvre d'une véritable logique d'« aller-vers ».

C'est dans ce contexte que les Services Publics Départementaux de l'Autonomie (SPDA) ont été créés. Ils constituent une réponse structurelle aux problèmes de cloisonnement et de complexité, en s'appuyant sur un socle commun de missions : accueil, information, évaluation, coordination et prévention. Le SPDA ambitionne ainsi de centraliser l'ensemble des démarches pour les rendre plus lisibles et plus efficaces.

## Exemples d'actions concrètes déployées sur le territoire pour favoriser l'accès aux droits et lutter contre le non-recours

<sup>181</sup> Commission Nationale Consultative des Droits de l'Homme (CNCDH), *Repenser l'accès aux droits pour mieux lutter contre les non-recours*, 2022.

<sup>182</sup> ARS Hauts-de-France. *Appui à la conduite de diagnostics territoriaux partagés de l'offre médico-sociale en Hauts-de-France*, Alcimed, rapport complet.

- **Des ateliers pour bien vivre sa retraite et maîtriser le numérique**

Dans le cadre de sa mission de service public et de lutte contre le non-recours aux droits, la Carsat Hauts-de-France développe l'offre *Vivons Retraite*, dont les actions s'inscrivent dans une logique de prévention et d'accompagnement des retraités.

Ce programme comprend deux volets d'ateliers :

- « Bienvenue à la retraite », destiné à accompagner les futurs et jeunes retraités dans cette nouvelle étape de vie.
- « Autonomie numérique », visant à favoriser l'inclusion digitale des publics éloignés du numérique.

Afin de renforcer l'impact de ces dispositifs, une formation des partenaires est organisée. Elle s'adresse aux professionnels de proximité et vise à leur apporter un niveau 1 d'information, notamment sur l'usage des sites de démarches en ligne, leur permettant ainsi de mieux orienter et accompagner les retraités dans leurs parcours administratifs.

- **Des évènements festifs**

Une tournée festive organisée au sein de la communauté de communes du Pays de Mormal, portée par l'association Martine, vise à créer des moments conviviaux tout en facilitant l'accès à l'information, aux droits et aux services pour les retraités vivant en milieu rural.

- **Des dispositifs mobiles d'accès aux droits**

Il existe désormais des bus France Services itinérants qui sillonnent les villages. Ils se stationnent le plus souvent sur les places de marché ou dans les centres-villes, offrant une meilleure visibilité auprès des publics qui ne fréquentent pas ou peu les structures d'accès aux droits.

- **Des lieux ressources pour lutter contre l'illectronisme dans les Hauts-de-France**

À ce jour, plus de 2000 lieux ressources sont répertoriés sur le territoire grâce à la contribution de différents acteurs pour lutter contre la fracture numérique des publics en déshérence.

- **Des expérimentations Territoires Zéro Non-Recours**

Le programme *Territoire Zéro Non-Recours* vise à lutter contre le phénomène du non-recours aux droits sociaux en France. Il s'inscrit dans une initiative lancée par l'État, dans le cadre d'un appel à projets lancé le 31 mars 2023. Au total, 39 territoires, dont la ville de Lille et la communauté urbaine d'Arras, ont été sélectionnés pour mettre en place de nouvelles approches afin de garantir à chacun l'accès à ses droits.

L'objectif de ce programme, qui se déploie sur trois ans, est de tester des solutions concrètes pour simplifier l'accès aux services et prévenir l'abandon des démarches administratives. L'accent est mis sur la mise en place d'actions innovantes, visant à rendre les démarches plus accessibles, tout en impliquant les collectivités locales et les différents acteurs publics et privés.

Ainsi, cette expérimentation cherche à réduire les barrières administratives, sociales et numériques, pour que chaque citoyen, en particulier les plus vulnérables, puisse bénéficier de leurs droits sans obstacle.

Dans le cadre du programme TZNR, la Communauté Urbaine d'Arras a mis en place plusieurs actions pour lutter contre le non-recours aux droits : un baromètre local, des interventions de proximité, des formations pour les professionnels, ainsi qu'un bus multiservices visant à rapprocher les services publics des habitants isolés.

De son côté, la Ville de Lille<sup>183</sup> a initié une expérimentation ciblée dans le quartier de Wazemmes, ayant pour objectif d'améliorer l'accès aux droits pour ses habitants. Cette initiative s'est traduite par la mise en place de permanences dédiées, la simplification des supports de communication institutionnelle, ainsi que le renforcement des échanges entre les services municipaux et les habitants, dans le but de mieux identifier et traiter les situations de non-recours aux droits et dispositifs existants.

<sup>183</sup> Métropole Européenne de Lille, *Rendez-vous des droits*.

## Faits marquants

- Une partie des personnes âgées des Hauts-de-France, notamment parmi les plus précaires, connaissent des difficultés pour accéder à leurs droits, ce qui se traduit, dans la plupart des cas, par un non-recours.
- Le non-recours s'explique en grande partie par une difficulté en amont liée à la détection des situations d'isolement ou de perte d'autonomie, car une fois ces situations repérées, les institutions sont en mesure de proposer un accompagnement adapté.
- La diversité des services, dispositifs et acteurs intervenant dans l'accompagnement des personnes âgées contribue à une lisibilité réduite de l'offre. Cette complexité rend son appropriation difficile, voire impossible, sans accompagnement adapté.
- La dématérialisation et la complexité des démarches administratives pour obtenir des aides financières ou des services de santé, constituent des freins majeurs et renforcent les inégalités d'accès aux droits.
- L'isolement social et la mobilité réduite accentue le non-recours et donc l'accès aux droits.
- L'information, l'accompagnement, la démarche d'aller-vers ainsi que le travail en réseau des acteurs œuvrant auprès des personnes âgées constituent des leviers essentiels pour garantir un accès effectif à leurs droits.



# Les contributions du groupe de travail

Un groupe de travail s'est constitué autour de cette thématique. Ce groupe s'est réuni à trois reprises afin d'examiner et de discuter des enjeux liés à la pauvreté et la précarité des personnes âgées dans la région. Au cours de ces réunions, plusieurs problématiques ont été identifiées. Cette liste n'est pas exhaustive et reflète uniquement les éléments abordés à ce jour, lors des sessions du groupe de travail.

Le groupe de travail était composé de :

- **Evelyne Ducrot**, représentante des usagers CHU Amiens Picardie C présidente UFAL Picardie Maritime.
- **Olivier Baelus**, infirmier coordonnateur du CRT n°8.
- **Camille Flandre**, Chargée de mission Partenariats Economiques, CRESS
- **Céline Bouquet**, coordonnatrice territoriale, DAC Appui Santé Montreuillois-Ternois-Arrageois.
- **Jennifer Pereira**, chargée d'études, MSA de Picardie, Service ASS.
- **Mauricette Aupicq**, Bénévole association « Debout Les Aînés ».
- **Thomas Maenhout**, directeur de la coordination et de la qualité des parcours de santé, SantélyS et responsable du DIREVP.
- **Géraldine Cleret-Delcroix**, responsable du département offre de services ASV, Carsat HDF.
- **Perreault Laurie**, sous-directrice pilotage et action sociale vieillesse, Carsat HDF.
- **Jérôme Lefebvre**, responsable du service innovation et engagement pour le bien vieillir, Ville de Dunkerque.
- **Patrick Fournier**, Président de l'association « Debout Les Aînés ».
- **Ghislaine Lefebvre**, UFAL Amiens-Métropole.

## Les principales problématiques identifiées par le groupe de travail

1. **Le non-recours** aux droits constitue un phénomène massif, marqué par un renoncement plus fréquent à mesure que l'âge avance ou que la dépendance

s'accroît, reflétant souvent une méconnaissance des dispositifs existants, une complexité administrative ou un sentiment d'indignité.

2. **La complexité et la fragmentation des dispositifs d'aide**, marquées par la multiplicité des services, des acteurs et des démarches, rendent l'offre illisible et difficilement accessible, en particulier pour les personnes âgées isolées ou en perte d'autonomie, dont le repérage reste souvent insuffisant.
3. **L'isolement social et géographique**, particulièrement marqué en milieu rural, complique l'accès aux droits en raison de l'éloignement des services publics, de la réduction des services de proximité et de l'implantation inégale des espaces France Services sur le territoire.
4. **La fracture numérique limite fortement l'accès aux droits**, en particulier pour les personnes en situation d'illectronisme ou éloignées des usages numériques, aggravant les inégalités face à la dématérialisation des démarches administratives.
5. **Le manque d'information claire et d'accompagnement personnalisé** freine l'accès aux droits des personnes âgées, qui peinent à identifier les aides disponibles et à être orientées efficacement dans un parcours souvent complexe.

## Liens avec d'autres fiches thématiques

Avec les problématiques identifiées, le groupe de travail met en avant le lien important avec d'autres fiches thématiques :

- La thématique « **Numérique** » (Axe 3) car la dématérialisation croissante des services accentue les difficultés d'accès aux droits des personnes âgées.
- La thématique « **Isolement** » (Axe 2) et « **Accessibilité, transports, ruralité** » (Axe 3) car l'isolement social et géographique peut

entraîner une méconnaissance des droits disponibles, une difficulté à accomplir les démarches administratives nécessaires, ce qui contribue à la non-demande ou à la non-utilisation des droits auxquels les personnes âgées peuvent prétendre.

professionnels intervenant auprès des personnes âgées.

5. Participer aux projets en cours, telles que le repérage des invisibles conduit par l'association "Debout Les Aînés", pour modéliser et déployer des actions de repérage à l'échelle de l'ensemble des territoires.

### Les préconisations du groupe de travail

1. Identifier, compléter et mutualiser les gérontoguides<sup>184</sup> existants au sein de la région.
2. Renforcer et développer l'aller vers.
3. Faciliter l'interconnaissance des acteurs en gérontologie pour une meilleure lisibilité.
4. Renforcer le repérage des personnes isolées ou en situation de fragilité afin de prévenir les ruptures de parcours et favoriser leur accompagnement.
5. Améliorer la connaissance des dispositifs sociaux et simplifier l'accès aux prestations.
6. Favoriser l'inclusion numérique des personnes âgées en proposant des solutions alternatives à la dématérialisation, ainsi qu'un accompagnement adapté à l'utilisation des outils numériques.

### Les actions à mener par le Gérontopôle

1. Rendre accessible et diffuser un gérontoguide, à partir des guides existants, sur le site internet du Gérontopôle pour faciliter la connaissance entre les services, les acteurs et les dispositifs d'accompagnement.
2. Etablir une cartographie des acteurs en gérontologie afin de clarifier les rôles de chacun, renforcer la lisibilité de l'offre.
3. Déployer un projet pour développer une médiation basée sur l'aller-vers.
4. Organiser des temps d'échanges pour impulser une culture partagée entre les

---

<sup>184</sup> Un gérontoguide est un répertoire regroupant les ressources locales disponibles pour les personnes âgées (services d'aide à domicile, établissements, etc.).