

DOSSIER DE PRESSE

4 JUIN 2015

Un portail national d'information et d'orientation pour les personnes âgées en perte d'autonomie et leurs proches

www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr







Sommaire

Le contexte	p.6
20 millions de personnes âgées de 60 ans et plus en 2030	p.6
4,3 millions de personnes aident régulièrement un de leurs proches de 60 ans ou plus vivant à domicile	p.7
Internet, de plus en plus utilisé chez les plus de 85 ans	p.7
L'accompagnement à domicile	p.8
L'accueil en établissement	p.8
Pourquoi ce portail ?	p.10
À qui s'adresse ce portail ?	p.10
Comment a-t-il été élaboré ?	p.11
Que trouve-t-on sur le portail ?	p.12
Une information officielle et complète pour conduire ses démarches	p.12
Des outils pratiques pour guider les personnes dans leurs choix	p.15
Un portail amené à monter en puissance dans les prochaines années	p.17
Un site complémentaire des sites Internet des départements	p.18
Un portail accessible conforme au Référentiel général d'accessibilité des administrations (RGAA)	p.19
Le dispositif de communication	p.21
Les partenaires du projet	p.23

Lancement du portail national d'information et d'orientation pour les personnes âgées en perte d'autonomie et leurs proches

Si la plupart des personnes âgées vieillissent dans de bonnes conditions d'autonomie, quand la perte d'autonomie survient, elles se sentent souvent mal informées dans un univers complexe. Avec leurs proches, elles peuvent vivre cette situation nouvelle comme un parcours du combattant. Pour répondre à leur besoin d'information et d'orientation, le ministère des Affaires sociales, de la Santé et des Droits des femmes et la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) lancent aujourd'hui le portail Internet www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr.

Actuellement, à 85 ans, 1 personne sur 5 est en perte d'autonomie et 4,3 millions de Français aident régulièrement un de leur proche, âgé de 60 ans ou plus, qui vit à domicile.

Pour simplifier les démarches des personnes âgées et de leurs proches confrontés à une situation de perte d'autonomie, leur fournir les informations sur les solutions existantes, les aides disponibles, les guider dans leur parcours, le ministère des Affaires sociales, de la Santé et des Droits des femmes et la CNSA mettent en service le portail d'information www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr.

Il centralise l'information sur les aides disponibles (allocation personnalisée d'autonomie, aide sociale à l'hébergement, etc.) et apporte des réponses aux besoins les plus courants pour faire face à une situation de perte d'autonomie : aménager son logement pour pouvoir rester chez soi, aller dans un accueil de jour ou dans un hébergement temporaire, chercher un établissement, trouver du soutien en tant qu'aidant. Il propose aussi des solutions peu connues, comme l'accueil familial ou l'habitat regroupé, amenées à se développer dans les années à venir.

Il oriente aussi la personne âgée ou son proche vers les bons interlocuteurs de proximité que sont les points d'information locaux dédiés aux personnes âgées et les conseils départementaux.

Ce site Internet propose également des outils pratiques pour guider les personnes dans leurs choix : un annuaire des établissements et des services médicalisés pour personnes âgées et un simulateur permettant d'estimer le montant du « reste-à-charge » mensuel pour un hébergement dans un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD). Ces outils évolueront dans les années à venir pour être plus

performants et encore simplifier les démarches. Ainsi, les tarifs des EHPAD y seront renseignés afin de faciliter la comparaison de l'offre d'hébergement et du « reste-à-charge » en fonction des établissements. En complément, l'annuaire présentera l'intégralité des structures dédiées aux personnes âgées.

Il permet également un accès direct au site d'information et de prévention des caisses de retraite et de l'INPES : « réponses bien vieillir ».

Pour assurer le même niveau d'information aux personnes qui n'ont pas accès à Internet ou qui souhaitent un contact direct, une plateforme téléphonique d'information et d'orientation est également ouverte aujourd'hui au 0820 10 39 39 (0,15 € TTC la minute). Elle permettra de répondre aux questions des personnes du lundi au vendredi de 9h à 18h, sur la base des informations générales présentes sur le portail et de les orienter vers un contact local à même d'apporter un renseignement personnalisé (point d'information local dédié aux personnes âgées, conseil départemental...).

Une campagne de communication (affiches et dépliants) sera déployée ces prochains jours dans les lieux de passage des personnes âgées et de leurs proches : points d'information locaux et conseils départementaux, centres communaux d'action sociale, hôpitaux, consultations mémoire, certaines pharmacies, centres et maisons de santé, maisons de retraite, certaines agences de retraite, certains services à domicile, centres sociaux, caisses d'allocations familiales, associations de personnes âgées et d'aidants, afin de leur faire connaître le portail et la plateforme téléphonique d'information.

Le portail sera également porté à la connaissance des réseaux de professionnels (médecin généraliste, assistante sociale, aide à domicile, pharmacien, infirmier, kinésithérapeute...), qui sont les premiers interlocuteurs des personnes âgées et de leurs proches. Ces professionnels pourront s'appuyer sur cet outil pour les renseigner.

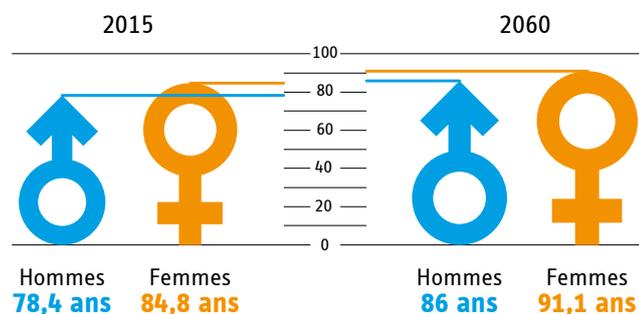
Afin de produire un contenu éditorial de référence, de concevoir des outils innovants ou encore de fiabiliser des informations contenues dans les annuaires, le portail a été conçu en étroite collaboration avec les acteurs du secteur de l'aide à l'autonomie : les départements, les associations de personnes âgées, d'usagers, d'aidants, les fédérations d'établissements et de services, les caisses de Sécurité sociale, les caisses de retraite, les agences régionales de santé et les directions interministérielles.

Le portail d'information www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr fera partie du futur service public d'information en santé.

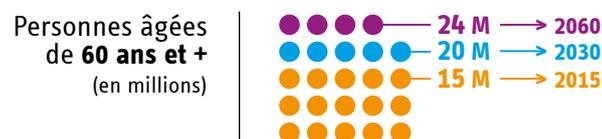
En lançant aujourd'hui ce site Internet et sa plateforme téléphonique associée, le ministère des Affaires sociales, de la Santé et des Droits des femmes et la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) concrétisent une mesure phare du projet de la loi d'adaptation de la société au vieillissement (article 19), qui entrera entièrement en vigueur en janvier 2016.

Le contexte

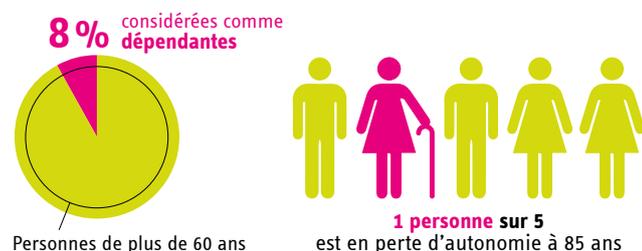
1 20 millions de personnes âgées de 60 ans et plus en 2030



L'espérance de vie est de **78,4 ans pour les hommes, 84,8 ans pour les femmes**. L'INSEE projette un allongement continu de l'espérance de vie d'ici à **2060**. Cette année-là, elle devrait être de **86 ans pour les hommes et 91,1 ans pour les femmes**.



Les personnes âgées de **60 ans et plus** sont au nombre de **15 millions aujourd'hui**. Elles seront **20 millions en 2030** et près de **24 millions en 2060**. Le nombre des **plus de 85 ans** passera de **1,4 million aujourd'hui à 5 millions en 2060**.



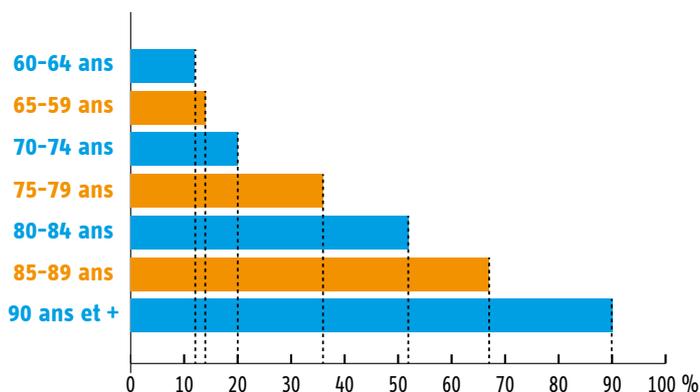
La majorité des personnes âgées vieillissent dans de bonnes conditions d'autonomie. Seuls **8% des plus de 60 ans** sont considérés comme dépendants (bénéficiaires de l'APA). **À 85 ans, seulement 1 personne sur 5** est en perte d'autonomie. L'âge moyen d'entrée en perte d'autonomie est de **83 ans**.



693 000 personnes âgées sont accueillies en établissement

Source : DREES, décembre 2014.

2 4,3 millions de personnes aident régulièrement un de leurs proches de 60 ans ou plus vivant à domicile



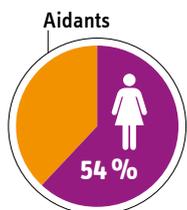
Note de lecture : 12 % des personnes âgées de 60-64 ans et vivant à domicile sont aidées régulièrement pour des raisons de santé ou de handicap, par un proche ou un professionnel.

Sources : Enquête Handicap-Santé 2008, volet ménages, INSEE.

Champ : Personnes âgées de 60 ans ou plus vivant à domicile.

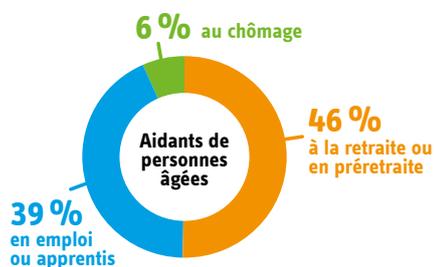
3,6 millions de personnes âgées de 60 ans ou plus et vivant à domicile sont aidées régulièrement en raison d'un problème de santé ou d'un handicap dans les tâches de la vie quotidienne, financièrement ou par un soutien moral. Le recours à l'aide est très lié au degré de dépendance.

Source : enquête Handicap-Santé en ménages ordinaires (HSM).



4,3 millions d'aidants de l'entourage aident régulièrement dans les tâches de la vie quotidienne, financièrement ou par un soutien moral **au moins une personne âgée de 60 ans ou plus vivant à domicile**. Ces aidants ont en moyenne 58 ans et 54 % d'entre eux sont des femmes.

Source : enquête Handicap-Santé auprès des aidants (HSA).



Près de la moitié (46 %) des aidants de personnes âgées sont à la retraite ou en préretraite; 39 % occupent un emploi ou sont apprentis; 6 % sont au chômage.

2 % des aidants au chômage, au foyer ou dans une autre situation d'inactivité (étudiants exclus) déclarent que leur inactivité professionnelle est due à leur rôle d'aidant.

Source : enquête Handicap-Santé auprès des aidants (HSA).

3 Internet, de plus en plus utilisé chez les plus de 85 ans

- 62 % des 60-74 ans disposent d'Internet à la maison.
- 23 % des 75 ans et plus disposent d'Internet à la maison.
- 52 % des 60-74 ans ont utilisé Internet au cours des 3 derniers mois, dont 74,3 % tous les jours ou presque.
- 16 % des 75 ans et plus ont utilisé Internet au cours des 3 derniers mois, dont 60,9 % tous les jours ou presque.

Source : INSEE, enquête Technologies de l'information et de la communication 2012.

Entre 2007 et 2012, l'utilisation d'Internet parmi les générations nées entre 1930 et 1990 a progressé d'environ 15 points. Pour les générations nées avant 1930, le taux d'internautes évolue peu et reste inférieur à 9 %.

Selon l'INSEE, « rechercher des informations sur la santé » est la troisième activité pratiquée sur Internet par les personnes de 15 ans et plus.

4 L'accompagnement à domicile

Pour continuer à vivre chez soi, différentes aides financières existent en fonction de son degré de perte d'autonomie. Le degré de perte d'autonomie est évalué à partir de la grille Aggir qui a 6 niveaux: le niveau 1 est le niveau de perte d'autonomie le plus fort, tandis que le niveau 6 est le plus faible.

Les personnes dont la perte d'autonomie est évaluée en GIR 1 à 4 sont éligibles à l'**allocation personnalisée d'autonomie (APA)**.

L'APA est destinée aux personnes **âgées de 60 ans et plus** :

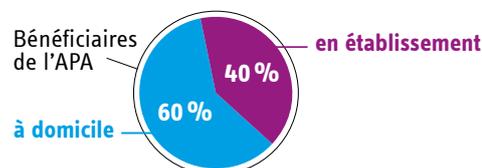
- qui ont besoin d'aide pour accomplir les actes essentiels de la vie quotidienne (se lever, se laver, s'habiller...);
- ou dont l'état nécessite une surveillance régulière.

L'APA est une allocation universelle qui n'est pas récupérable sur succession.

Son accès n'est pas soumis à condition de ressources, mais son montant dépend des revenus. Jusqu'à 739,06 € (montant fixé au 1^{er} avril 2015) aucune participation financière n'est demandée. Au-delà de 739,06 € de ressources mensuelles pour une personne seule, une participation progressive au plan d'aide est demandée (le « reste-à-charge »). Les montants attribués ne peuvent pas dépasser certains plafonds établis selon le niveau de perte d'autonomie du bénéficiaire.

Les personnes dont la perte d'autonomie est évaluée en GIR 5 et 6 peuvent demander l'**aide-ménagère** à domicile versée par le conseil départemental. Cette aide finance les interventions d'une aide à domicile. Elle est attribuée sous condition de ressources. Elle est récupérable sur succession.

Les personnes âgées qui ne peuvent ni bénéficier de l'aide-ménagère à domicile ni de l'APA peuvent, dans certaines conditions, bénéficier **d'aides de la part de leur caisse de retraite**.



On compte 1,2 million de bénéficiaires de l'APA dont 60 % vivent à domicile et 40 % en établissement.

5 L'accueil en établissement

Les résidents des établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) ou d'unités de soins de longue durée (USLD) peuvent également bénéficier de l'APA si leur degré de perte d'autonomie est évalué en GIR 1 à 4.

L'APA en établissement aide le résident à payer le tarif « dépendance » correspondant à son GIR.

Le montant de l'APA en établissement est calculé en fonction de trois paramètres :

- les ressources du résident;
- son niveau de dépendance (son GIR);
- le montant du tarif « dépendance » correspondant à son GIR en vigueur dans l'établissement.

Le calcul de l'APA et son montant ne sont pas les mêmes à domicile et en établissement.

↳ Repère

Fin 2011, la moitié des résidents des EHPAD sont considérés comme très dépendants (évalués en GIR 1 ou 2).

Source : DREES, l'offre en établissements d'hébergement pour personnes âgées en 2011, mars 2015.

D'autres aides sont possibles pour couvrir la facture en établissement d'hébergement médicalisé (EHPAD et USLD) en fonction des ressources : **les aides au logement et l'aide sociale à l'hébergement**.

La composition du tarif de l'établissement

Les EHPAD proposent trois prestations à leurs résidents. À chacune de ces trois prestations, correspond un tarif journalier. Deux de ces tarifs sont facturés en totalité ou partiellement aux résidents :

La prestation d'hébergement

Il s'agit d'une prestation hôtelière : restauration (pension complète), mise à disposition d'une chambre, entretien des espaces privatifs et communs... Elle se traduit par le « **tarif hébergement** ».

Le tarif hébergement est à la charge du résident. Plusieurs aides sont possibles pour aider le résident à payer le tarif hébergement s'il ne possède pas les ressources suffisantes :

- les aides au logement (APL ou ALS) versées sous conditions de ressources par la caisse d'allocations familiales. Les aides au logement viennent payer une partie du montant du tarif hébergement.
- L'aide sociale à l'hébergement (ASH) versée par le conseil départemental. Le conseil départemental paie la différence entre le montant de la facture et la contribution du résident, voire de ses obligés alimentaires. L'ASH prend donc en charge une partie ou la totalité des frais d'hébergement du résident. L'ASH ne peut être versée que si l'établissement est habilité à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale.

La prestation d'accompagnement

Du personnel formé intervient auprès des résidents (par exemple pour l'aide à la toilette, aux déplacements...) pour les accompagner dans leurs gestes de la vie quotidienne. Elle se traduit par le « **tarif dépendance** ». Ce tarif est fixé par le conseil départemental et varie en fonction du niveau de perte d'autonomie de la personne âgée. Il existe trois tarifs dépendance. Plus la perte d'autonomie du résident est importante, plus le tarif journalier sera élevé.

Le tarif dépendance est à la charge du résident, mais il est le plus souvent pris en charge en grande partie par le conseil départemental grâce à l'allocation personnalisée d'autonomie (APA).

La prestation de prise en charge médicale quotidienne

Les EHPAD sont des établissements médicalisés où travaille du personnel soignant (médecins coordonnateurs, infirmiers, aides-soignants...). L'équipe soignante s'occupe de la prise en charge médicale quotidienne des résidents : distribution des médicaments, réalisations des pansements... Cette prestation se traduit par un « **tarif soins** ».

Le tarif soins est à la charge de l'assurance maladie. L'établissement perçoit une dotation soins de l'assurance maladie, pour la prise en charge des prestations médicales liées à l'état de santé des résidents.

↳ Repère

- 476 000 personnes de 60 ans ou plus hébergées en établissement sont bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA).
- 116 000 personnes de 60 ans ou plus hébergées en établissement sont bénéficiaires l'aide sociale à l'hébergement (ASH).
- 90 000 personnes cumulent l'APA et l'ASH.

Source : DREES, l'offre en établissements d'hébergement pour personnes âgées en 2011, mars 2015.

Pourquoi ce portail ?

Le portail www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr répond aux besoins d'information et d'orientation des personnes âgées et de leurs proches.

Mieux faire face à une situation de perte d'autonomie

Les études démontrent que les personnes âgées et leurs proches aidants manquent d'informations fiables, de qualité et faciles à comprendre sur les aides, les démarches et l'offre d'établissements et de services lorsqu'ils sont confrontés à une situation de perte d'autonomie : « 73,4 % des personnes interrogées reconnaissent ne pas connaître le coût mensuel de la perte d'autonomie et 75,1 % avouent ne pas connaître les modalités de financement publiques¹ ». « 27 % des Français ont entendu parler de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA), mais ne savent pas précisément ou pas du tout qui en bénéficie² ». Ils ne savent pas non plus toujours à qui s'adresser, identifier les organismes compétents.

Parmi les aidants d'un parent ou d'un membre de leur entourage en perte d'autonomie, 70 % disent attendre du projet de loi d'adaptation de la société du vieillissement la facilitation des démarches administratives³.

Rendre l'offre plus transparente et faciliter l'accès aux droits

Actuellement, l'information n'est pas homogène sur l'ensemble du territoire français ou selon les sources. De nombreux sites d'information existent. Ils sont souvent de qualité, mais l'information y est parcellaire. Les personnes âgées et leurs proches ont besoin d'une information complète et validée par les pouvoirs publics : c'est l'objectif de ce portail.

Offrir une porte d'entrée unique

Le portail centralise l'information disponible sur les situations les plus courantes de perte d'autonomie et oriente ensuite la personne âgée ou son proche vers les bons interlocuteurs, en particulier vers les interlocuteurs de proximité que sont les conseils départementaux, avec un lien direct vers leurs sites Internet, et vers les points d'information locaux grâce à l'annuaire.

① À qui s'adresse ce portail ?

Le portail www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr s'adresse avant tout **aux personnes âgées et à leurs proches** qui font face à une situation de perte d'autonomie et ont besoin d'informations sur les aides auxquelles ils ont droit et sur l'offre d'établissements et de services.

Il pourra aussi être utile **aux professionnels des secteurs social et médico-social (assistante sociale, auxiliaire de vie sociale, conseiller en économie sociale...)** et de la santé (**médecin généraliste, pharmacien, infirmier, kinésithérapeute...**), qui sont les premiers interlocuteurs des personnes âgées et de leurs proches. Les professionnels pourront donc leur conseiller de le consulter ou s'en servir comme interface lorsqu'ils les renseignent.

Pour assurer le même niveau d'information aux personnes qui n'ont pas accès à Internet ou qui souhaitent un contact direct, une plateforme téléphonique est également ouverte aujourd'hui. Complémentaire du site, elle permettra de répondre aux questions sur la base des informations générales présentes sur le portail et d'orienter les personnes vers un contact local à même de proposer une réponse personnalisée (point d'information local ou conseil départemental...). Les téléconseillers sont joignables au **0820 10 39 39** (0,15 € TTC la minute), du lundi au vendredi de 9h à 18h.

1. Source : baromètre OCIRP 2014.

2. Source : baromètre opinion DREES 2014.

3. Source : baromètre DOMPLUS – BVA 2014 « Les Français et leurs préoccupations de la vie quotidienne » : La santé en haut de tableau.

② Comment a-t-il été élaboré ?

Le portail a été conçu en étroite collaboration avec les départements (une dizaine de conseils départementaux volontaires et l'Assemblée des départements de France (voir p.18)), les associations de personnes âgées, d'usagers, d'aidants, les fédérations d'établissements et de services, la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV), la Caisse nationale d'allocations familiales (CNAF), la Caisse nationale d'assurance maladie (CNAMTS), les caisses de retraite interrégimes, les agences régionales de santé et les directions interministérielles (DGCS, DGOS, DGS, DSS, DGFIP, DREES, DILA, DGE, SGMAP, SIG), l'Agence nationale de l'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM) et l'Institut national de prévention et d'éducation pour la santé (INPES), afin de garantir des contenus pertinents en accord avec la demande et les attentes des personnes âgées et de leurs proches (voir p.23).

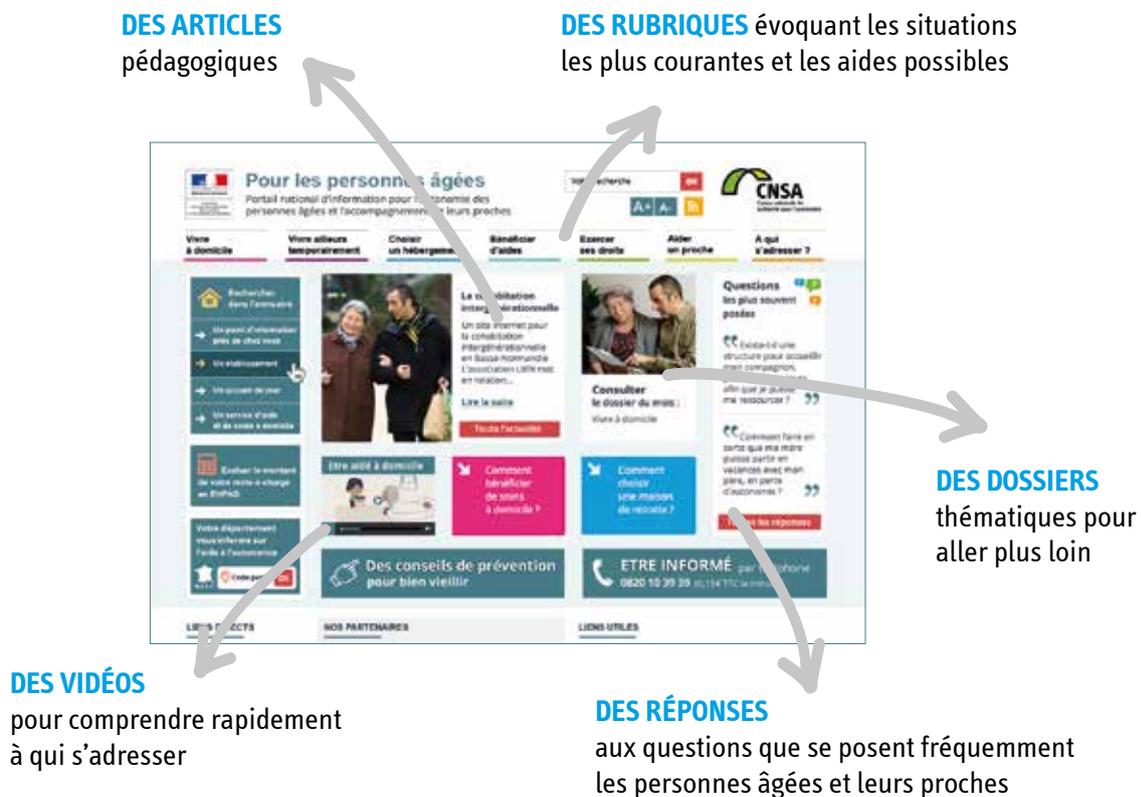
Que trouve-t-on sur le portail ?

1 Une information officielle et complète pour conduire ses démarches

Le portail propose de l'information officielle et complète sur :

- **les droits** des personnes âgées et des proches aidants, les aides existantes, les démarches, les interlocuteurs à contacter ;
- **les solutions existantes pour faire face à une situation de perte d'autonomie** : aménager son logement pour pouvoir rester chez soi, aller dans un accueil de jour ou dans un hébergement temporaire, se renseigner sur l'accueil familial, chercher un établissement...

Cette information est présente sous différentes formes



Quelques situations courantes

Quelles aides possibles pour aider mon père en perte d'autonomie chez lui ?

Maria constate que son père est de moins en moins autonome dans les gestes du quotidien. Seul à domicile, il peine à se déplacer pour faire ses courses, faire le ménage et parvient de plus en plus difficilement à faire sa toilette. Elle trouvera dans la rubrique « être aidé à domicile » différentes solutions possibles pour aider son père à continuer à vivre chez lui selon sa volonté (portage de repas, recours à un service d'aide à domicile...) et des informations sur les aides financières possibles (APA, aides des caisses de retraite...).

Ma mère perçoit l'allocation personnalisée d'autonomie, y aura-t-il un recours sur succession ?

Jacques se demande s'il devra rembourser la somme que le conseil départemental verse à sa mère depuis qu'elle bénéficie de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA). Il trouvera toutes les informations sur l'APA dans la rubrique « bénéficiaire d'aides ».

L'APA est une allocation universelle qui n'est pas récupérable sur succession. Son accès n'est pas soumis à condition de ressources, mais son montant dépend des revenus. Jusqu'à 739,06 € (montant fixé au 1^{er} avril 2015), aucune participation financière n'est demandée. Au-delà de 739,06 € de ressources mensuelles pour une personne seule, une participation progressive au plan d'aide est demandée. Les montants attribués ne peuvent pas dépasser certains plafonds établis selon le niveau de perte d'autonomie du bénéficiaire.

Ma mère vit seule chez elle. Elle ne se sent plus en sécurité. Quelles solutions s'offrent à elle ?

Après plusieurs chutes, Simone a perdu une partie de son autonomie. Elle a du mal à se déplacer pour faire ses courses et ne se sent plus en sécurité chez elle. Après en avoir discuté avec ses enfants, elle se dit prête à se faire aider. Ses enfants s'interrogent sur les différentes possibilités.

Les articles des rubriques « vivre à domicile » et « choisir un hébergement » leur permettront d'envisager les différentes solutions, comme par exemple :

- mettre en place une téléassistance ;
- aller vivre dans un établissement permettant à Simone de garder son indépendance tout en bénéficiant de services : un logement-foyer par exemple.

Ma mère s'occupe seule jour et nuit de mon père en perte d'autonomie. Elle aimerait avoir une journée de liberté de temps en temps. Comment faire ?

Depuis plusieurs années, la mère de Nadia s'occupe de son mari atteint de la maladie d'Alzheimer. Elle aimerait pouvoir se dégager du temps pour se reposer, car elle commence à fatiguer. Nadia se renseigne sur les solutions existantes dans la rubrique « aider un proche », en consultant l'article « avoir du temps libre ». L'accueil de jour semble être la solution la plus adaptée à la fois pour son père qui pourra y bénéficier d'un accompagnement adapté et pour sa mère qui pourra se dégager du temps libre sereinement.

Je m'occupe quotidiennement de ma sœur en perte d'autonomie qui vit seule chez elle. Je vais partir en vacances 15 jours dans quelques mois. Quelles solutions d'hébergement temporaire pour ma sœur pendant mon absence ?

Yves consulte les différents articles consacrés à l'hébergement temporaire de la rubrique « vivre ailleurs temporairement ». Il visionne également la vidéo « chercher un hébergement temporaire » qui lui permet de comprendre rapidement comment chercher une structure d'hébergement temporaire et comment anticiper les démarches à accomplir. Grâce à l'annuaire du portail, il identifie un EHPAD à proximité qui pourrait convenir à sa sœur.

Mon mari aurait besoin d'aller vivre dans une maison de retraite médicalisée. S'il y va, toute sa retraite sera utilisée pour payer la facture. Moi-même, je n'ai pas de revenus. Comment ferai-je pour continuer à vivre chez moi ?

Elena consulte l'article « choisir une maison de retraite ». Elle apprend qu'il est possible de bénéficier d'une aide du département appelée l'aide sociale à l'hébergement (ASH) pour payer la facture d'un hébergement en EHPAD. Pour cela, la maison de retraite choisie doit être habilitée à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale. En cliquant sur le lien vers l'article consacré à l'ASH, elle apprend qu'une somme minimale prévue par la loi, 800 € par mois, est laissée au conjoint qui reste à domicile. Cette somme est égale au montant de l'allocation de solidarité aux personnes âgées (ASPA).

↳ Comment bien vieillir ?

L'information présente sur le portail www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr doit aider les personnes qui le consultent à faire face à différentes situations de perte d'autonomie. Mais il ne leur propose pas d'information détaillée sur la prévention de la perte d'autonomie.

De tels conseils pour bien vieillir sont en effet disponibles sur le site proposé par les caisses de retraite et l'INPES : <http://www.reponses-bien-veillir.fr>. Le portail de la CNSA redirige donc, chaque fois que cela est nécessaire, vers le site des caisses de retraite.

Ces deux sites sont complémentaires.

Des vidéos pour comprendre rapidement à qui s'adresser

Trois vidéos retracent, en 1 min 30 s, les parcours de personnes âgées et d'aidants confrontés à des situations courantes :



► **Madeleine**, 82 ans, vit seule chez elle. Elle rencontre des difficultés à réaliser les actes de la vie quotidienne et **fait une demande d'allocation personnalisée d'autonomie (APA)**.



► **Alain** s'occupe quotidiennement de sa mère Maria, 90 ans, qui vit seule chez elle. Il va partir en vacances deux semaines. Il **cherche donc une solution temporaire d'hébergement pour sa mère**.



► **Suzanne**, 78 ans, **recherche un établissement d'hébergement pour son mari Joseph**, 82 ans, atteint de la maladie d'Alzheimer.

© Production BSM International Communication / Illustrations : C. Gandillot

2 Des outils pratiques pour guider les personnes dans leurs choix

Le portail propose des **outils pratiques** pour guider les personnes dans leurs choix : un **annuaire** des établissements et services pour personnes âgées et un **simulateur permettant d'estimer le montant du « reste-à-charge »** mensuel pour un hébergement en établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD).

Ces outils évolueront dans les années à venir pour être plus performants.



L'annuaire des établissements et services pour personnes âgées

Cet annuaire fournit les coordonnées, adresses :

- **de l'offre de services et d'établissements médicalisés** : établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), unités de soins longue durée (USLD), accueils de jour, services de soins infirmiers à domicile (SSIAD) et services polyvalents d'aide et de soins à domicile (SPASAD) ;
- **des points d'information locaux dédiés aux personnes âgées** (CLIC...), qui pourront notamment informer sur les services d'aide à domicile du territoire.

À ce jour, les coordonnées de plus de 10 000 établissements et services sont disponibles.

Des informations utiles comme le type d'aide publique acceptée ou l'accompagnement spécifique des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer sont également communiquées.

L'annuaire sera complété progressivement dans les années à venir par les établissements et les services non médicalisés et comprendra également des informations sur les tarifs des établissements.

Mise en situation : utiliser l'annuaire pour trouver un établissement

Naviguons sur le site avec Alain, 55 ans. Sa mère Maria, 90 ans, vit seule chez elle. Elle est en perte d'autonomie et a déjà fait une chute. Alain passe la voir tous les jours. Dans 4 mois, il partira en vacances pendant deux semaines. Il cherche un endroit qui pourrait accueillir sa mère temporairement.

Sur la page d'accueil du portail, Alain clique sur la rubrique « Vivre ailleurs temporairement ».

Le menu s'ouvre et il clique sur l'article « Choisir un hébergement temporaire ».

En lisant l'article, il apprend qu'il peut trouver un établissement proposant des places d'hébergement temporaire grâce à l'annuaire du portail.

Il décide de faire une recherche dans l'annuaire (un accès direct lui est proposé depuis l'article).

Il sélectionne l'entrée « établissement » puis saisit le numéro de son département.

L'annuaire lui propose une liste d'établissements.

Dans la colonne de gauche, des filtres lui permettent de sélectionner uniquement des établissements proposant des places d'hébergement temporaire. Il lance le tri.

Une liste plus précise apparaît et une carte lui permet de localiser les différents établissements.

Un établissement situé près de chez ses enfants propose des places d'hébergement temporaire. L'endroit semble correspondre à ses besoins : ses enfants pourraient aller rendre visite à leur grand-mère. Il le sélectionne et consulte la fiche détaillée.

À gauche figurent les coordonnées précises de l'établissement : l'adresse, le numéro de téléphone.

Il note le numéro de téléphone et appelle l'établissement pour vérifier qu'une place sera disponible au moment de son départ en vacances et pour se renseigner sur les démarches à effectuer.



Le simulateur

Le simulateur permet d'estimer le montant du « reste-à-charge » mensuel pour les résidents des établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), déduction faite de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) et des aides au logement.

Le simulateur permet à l'internaute d'estimer ce qui lui restera à payer à la fin du mois une fois les aides déduites. Après avoir recueilli les tarifs pratiqués dans les établissements qui l'intéressent, il peut faire la simulation et comparer le montant restant à sa charge. Le montant affiché ne tient pas compte de l'aide sociale à l'hébergement à laquelle une personne peut avoir droit, selon sa situation, en s'adressant à son conseil départemental. Une information est également donnée sur la possibilité d'obtenir une réduction fiscale si l'on est imposable.

Un tutoriel vidéo explique comment utiliser le simulateur.

Dans la seconde version du portail, l'annuaire proposera les tarifs des établissements. La simulation sera donc facilitée.

Mise en situation : utiliser le simulateur pour estimer son « reste-à-charge » en EHPAD

Suzanne (78 ans), épouse de Joseph (82 ans) souhaite avoir une estimation du montant qui lui restera à payer, une fois les aides publiques déduites lorsque son mari sera en maison de retraite médicalisée.

Joseph, le mari de Suzanne, est atteint de la maladie d'Alzheimer. Suzanne ne se sent plus capable de s'occuper de son mari. Elle en a discuté avec Joseph et ses enfants et ils ont convenu ensemble de trouver une solution d'hébergement dans un établissement adapté aux personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer. Mais Suzanne s'inquiète du montant de la facture à payer en maison de retraite. Elle craint de ne pas avoir les moyens compte tenu de leurs retraites. Ils disposent de 1600 € par mois à eux deux.

Suzanne va sur le portail avec l'aide de son fils, Laurent. Ils cliquent sur « estimer le montant de votre reste-à-charge en EHPAD » et lisent les explications.

Avant de commencer, il faut :

- choisir un EHPAD dans l'annuaire ;
- obtenir les tarifs de l'établissement ;
- avoir son avis d'imposition à proximité.

Une vidéo leur explique le déroulement de la simulation.

Suzanne et Laurent utilisent l'annuaire du portail pour trouver un établissement dans leur département qui dispose d'une unité Alzheimer. Ils choisissent la maison de retraite « les Volcans », située près de chez eux. Suzanne pourra rendre visite régulièrement à Joseph.

Ils appellent l'EHPAD pour avoir les tarifs : le tarif hébergement, les tarifs dépendance (GIR 1-2, GIR 3-4, GIR 5-6). Ils notent les informations :

- le tarif hébergement : 58 € par jour ;
- le tarif GIR 1-2 : 20 € par jour ;
- le tarif GIR 3-4 : 13 € par jour ;
- le tarif GIR 5-6 : 6 € par jour.

Suzanne et Laurent ont tous les éléments nécessaires pour lancer la simulation. Ils démarrent et remplissent consciencieusement les cases étape par étape.

À la fin, apparaît le montant du reste-à-charge pour l'EHPAD sélectionné. Ils peuvent cliquer sur le résultat pour en savoir plus, et obtiennent ainsi le détail du montant du reste-à-charge :

- d'une part pour l'hébergement (déduction faite de l'allocation logement) ;
- d'autre part pour la dépendance (déduction faite de l'allocation personnalisée d'autonomie).

L'encadré qui figure sous les résultats, intitulé « l'aide sociale à l'hébergement », précise que, même si on ne peut pas payer l'intégralité de sa facture en maison de retraite, une aide peut être versée par le conseil départemental.

Il est également précisé que le montant exact des aides sera indiqué par les organismes compétents à l'issue des démarches auprès des administrations concernées :

- CAF ou MSA pour les aides au logement : www.caf.fr
- Conseil départemental pour l'APA
- Service des impôts pour la réduction fiscale : www.impots.gouv.fr

3 Un portail amené à monter en puissance dans les prochaines années

- **Une montée en puissance des services proposés, annuaire et simulateur du « reste-à-charge », afin de permettre la comparaison de l'offre d'hébergement.**

L'annuaire sera complété progressivement dans les années à venir par les établissements et les services non médicalisés. Des informations sur les tarifs des établissements y figureront. Dans cette deuxième version du portail, grâce à la présence des tarifs dans l'annuaire, la simulation du « reste-à-charge » sera plus simple pour les internautes qui n'auront plus à récupérer par leurs propres moyens les informations sur les tarifs.

- **Un contenu éditorial mis à jour selon les évolutions législatives et enrichi en permanence** (dossiers du mois, création de nouvelles vidéos et films d'animation, enrichissement des questions / réponses...).
- **Un portail dont l'accessibilité des contenus sera constamment améliorée.**

Un site complémentaire des sites Internet des départements

Le portail www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr n'a pas vocation à se substituer aux sites Internet des acteurs locaux (conseils départementaux, CLIC) qui restent les interlocuteurs de proximité des personnes âgées et de leurs proches. Mais il les oriente vers ces interlocuteurs de proximité.

Les internautes qui consultent le portail y trouvent une information générale et complète sur les aides, les démarches et l'offre d'établissements et de services. Le portail les réoriente vers les sites Internet des départements, sites sur lesquels ils peuvent faire leurs démarches, par exemple, sur certains sites, télécharger un dossier de demande d'allocation personnalisée d'autonomie (APA). Leur parcours est donc simplifié.

Mise en situation : se renseigner auprès de son conseil départemental depuis le portail

Pierre vient de consulter l'article du portail sur l'allocation personnalisée d'autonomie (APA). Son père aurait besoin d'aide à domicile et il semble a priori pouvoir bénéficier de l'APA. Pierre souhaite déposer une demande d'APA.

À la fin de l'article sur l'APA, il est invité à consulter la fiche d'identité du département où vit son père : la Saône-et-Loire.



Il saisit le numéro de son département dans le champ dédié. Une fiche signalétique s'ouvre.

En cliquant sur le bouton « L'allocation personnalisée d'autonomie », il est redirigé vers la page Internet du site web de la Saône-et-Loire où il est possible de télécharger le formulaire d'APA.



NB: Il est également possible d'accéder aux informations sur votre conseil départemental depuis la page d'accueil du portail.

Un portail accessible, conforme au Référentiel général d'accessibilité des administrations (RGAA)

Depuis sa création, la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) est soucieuse d'assurer un même niveau d'information à tous. Pour ses sites Internet, elle s'engage dans une démarche de respect des règles d'accessibilité établies au niveau international (« Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) ») et reportées dans le Référentiel général d'accessibilité des administrations (RGAA).

Le portail www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr est développé selon les recommandations du RGAA, version 3, pour être accessible à toutes les personnes quel que soit le matériel ou le logiciel qu'elles utilisent pour naviguer sur Internet.

Il a subi un audit réalisé par les sociétés Temesis et Urbilog et a reçu un certificat de conformité, de niveau A+AA de 82 %. Ce certificat de conformité peut être consulté sur le portail.

La CNSA fera prochainement une demande de **labellisation « e accessible »** auprès du Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP).

Principes généraux

Sur le portail www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr, des outils ou des conventions graphiques sont mis en œuvre sur toutes les pages du site pour faciliter :

- l'orientation (plan du site, chemin de navigation (fil d'ariane)) ;
- le repérage (couleurs des rubriques, pictogrammes...) ;
- l'identification des liens hypertextes (couleur identique sur tout le site) ;
- l'accès au contenu (le moteur de recherche est présent sur toutes les pages) ;

Séparation de la forme et du contenu

Les contenus du portail sont créés afin de pouvoir être présentés de différentes manières ou lus par différents outils sans perte d'information et sans perte de structure (la structure des données : titre, date, source, paragraphe... est codifiée indépendamment de leur présentation).

Moyens mis en œuvre pour les personnes ayant un handicap visuel

Le portail propose :

- une police de caractère simple et de taille relativement importante (accompagnée d'une fonctionnalité pour grossir la police) ;
- des contrastes de couleur suffisants ;
- une mise en page simple et peu encombrée ;
- une structure des contenus qui identifie bien chaque élément : titres, sous-titres paragraphes, illustrations, etc. ;
- des liens d'évitement pour accéder directement aux contenus et menus de navigation ;
- une alternative textuelle pour les vidéos et animations ;
- une fonction « écoute ».

Moyens mis en œuvre pour les personnes ayant un handicap auditif

Le portail propose :

- une alternative textuelle et en langue des signes (LSF) pour les supports vidéos ;
- un vocabulaire et des phrases simples, compréhensibles par tous ;
- des exemples concrets pour expliquer ;

Moyens mis en œuvre pour les personnes ayant un handicap cognitif



Certains articles du portail sont proposés, selon les règles européennes pour une information « Facile à lire et à comprendre », portées par l'Unapei et Nous aussi. Ces articles sont identifiés par le logo officiel (voir ci-contre) et présentés avec :

- une mise en page structurée et aérée ;
- une police de caractères régulière ;
- des pictogrammes ;
- des énoncés simples et sans ambiguïté ;
- des paragraphes courts ;
- la fonction écoute.

Le dispositif de communication

À compter d'aujourd'hui, la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) diffuse à ses partenaires un kit de communication pour faire connaître ce nouveau site Internet. Le kit se compose :

- d'une affiche ;
- d'un dépliant d'information ;
- de bannières web d'information ;
- de deux publi-rédactionnels.

L'objectif, en diffusant ces documents, est double :

- **Informers les personnes âgées et leurs proches aidants dans les lieux qu'ils fréquentent :** points d'information locaux, plateformes d'accompagnement et de répit, CCAS et mairies, consultations mémoire, centres de santé / maisons médicales pluridisciplinaires, CAF et centres sociaux, hôpitaux, centres de prévention Bien vieillir AgircArrco, EHPAD, certains services à domicile, pharmacies (en lien avec l'Ordre national des pharmaciens et le Cespharm), agences retraites, associations de personnes âgées et d'aidants... La CNSA enverra plus de 400 000 dépliant et 40 000 affiches à toutes ces structures afin qu'elles les mettent à disposition de leur public.
- **Faire connaître le portail aux professionnels qui sont au contact des personnes âgées ou de leurs proches.**

▼ Dépliant 2 volets A5

Des réponses à vos questions

Des réponses aux questions sur la perte d'autonomie les plus souvent posées par les personnes âgées et leurs proches.

Je dois m'absenter quelques jours. Existe-t-il des structures qui pourraient accueillir ma mère pendant mon absence?

Des établissements pour personnes âgées proposent des places d'hébergement temporaire, de quelques jours à quelques semaines.

Perte d'autonomie ?

Des réponses à vos questions et des adresses sur www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr

Le portail national d'information pour les personnes âgées et leurs proches vous

Si vous préférez être informé par téléphone, appelez le : **0820 10 39 39** (0,15 € TTC la minute)

CNSA Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie

www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr

www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr

Une information officielle et complète sur la perte d'autonomie

DES ARTICLES pédagogiques

DES RUBRIQUES évoquant les situations les plus courantes et les aides possibles

DES VIDÉOS pour comprendre rapidement à qui s'adresser

DES DOSSIERS thématiques pour aller plus loin

Des outils pratiques pour guider vos choix

Rechercher dans l'annuaire

Un point d'information près de chez vous

Un établissement

Un accueil de jour

Un service d'aide et de soins à domicile

Un annuaire

pour trouver les adresses, les coordonnées et les informations utiles sur :

- les services d'aide et de soins à domicile,
- les établissements médicalisés pour personnes âgées,
- les points d'information dédiés aux personnes âgées et à leurs proches.

Évaluer le montant de votre reste-à-charge en EHPAD

Un simulateur de calcul

pour estimer le reste-à-charge mensuel après déduction des aides publiques pour un hébergement en EHPAD (établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes).

Votre département vous informe sur l'aide à l'autonomie

Des informations locales

sur l'aide à l'autonomie grâce aux liens directs vers les sites web des départements.

◀ Bannière web

▼ Affiche 40x60 cm

Perte d'autonomie?

Des réponses à vos questions sur www.pour-les-personnes-agees.gov.fr

MINISTÈRE DES AFFAIRES SOCIALES DE LA SANTÉ ET DES DROITS DES FEMMES



Perte d'autonomie ?

Des réponses à vos questions et des adresses sur www.pour-les-personnes-agees.gov.fr

Le portail national d'information pour les personnes âgées et leurs proches vous renseigne et les interlocuteurs à contacter.

Si vous préférez être informé par téléphone, appelez le :

0820 10 39 39
(0,15 € TTC la minute)

www.pour-les-personnes-agees.gov.fr

Un portail national pour faire face à la perte d'autonomie

Le nouveau portail national pour les personnes âgées et leurs proches apporte toutes les informations utiles pour faire face à une situation de perte d'autonomie : conseils, démarches, adresses, interlocuteurs.

Une information officielle et complète
Des articles pédagogiques apportent des réponses aux besoins les plus courants : comment être aidé à domicile ? quelles aides demander ? comment choisir une maison de retraite ? quelles solutions pour vivre à domicile avec la maladie d'Alzheimer ?

Des outils utiles pour guider les choix
Un annuaire pour s'orienter : Il recense les points d'information locaux dédiés aux personnes âgées, les établissements et services médicalisés.
Un simulateur pour évaluer le montant du reste-à-charge en EHPAD : Un simulateur permet d'estimer le montant du reste-à-charge à payer chaque mois, après déduction de l'APA (allocation personnalisée d'autonomie) et des aides au logement pour un hébergement en EHPAD (établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes).

Un accès direct aux informations locales
Le portail propose un accès direct aux pages dédiées des sites web des départements en charge de l'aide à l'autonomie.

0820 10 39 39 (0,15 € TTC la minute)

Un portail national pour s'orienter face à la perte d'autonomie

Le nouveau portail national pour les personnes âgées et leurs proches apporte toutes les informations utiles pour faire face à une situation de perte d'autonomie : conseils, démarches, adresses, interlocuteurs.

Une information officielle et complète
Des articles pédagogiques apportent des réponses aux besoins les plus courants : comment être aidé à domicile ? quelles aides demander ? comment choisir une maison de retraite ? quelles solutions pour vivre à domicile avec la maladie d'Alzheimer ?

Des outils utiles pour guider les choix
Un annuaire pour s'orienter : Il recense notamment les points d'information locaux dédiés aux personnes âgées, les établissements et services médicalisés. On y trouve des renseignements sur la mise en place d'un accompagnement particulier pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et sur les aides acceptées en fonction des établissements : aide personnalisée au logement (APL) et aide sociale à l'hébergement (ASH).

Un simulateur pour évaluer le montant du reste-à-charge en EHPAD
Un simulateur permet d'estimer le montant du reste-à-charge à payer chaque mois, après déduction de l'APA (allocation personnalisée d'autonomie) et des aides au logement pour un hébergement en EHPAD (établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes). Pour faire une simulation, il faut au préalable avoir sélectionné un établissement et connaître les tarifs qui y sont pratiqués (il est possible de les obtenir en appelant l'établissement).

Un accès direct aux informations locales
Le portail propose un accès direct aux pages dédiées des sites web des départements en charge de l'aide à l'autonomie. Grâce à des liens cliquables, il est possible de concrétiser ses démarches et de télécharger par exemple le formulaire d'APA pour les départements qui le proposent.

www.pour-les-personnes-agees.gov.fr

0820 10 39 39 (0,15 € TTC la minute)

▲ Publi-rédactionnel A5

▲ Publi-rédactionnel A4

Les partenaires du projet

Le portail a été conçu en collaboration avec l'ensemble des acteurs impliqués au quotidien dans l'accompagnement et l'information des personnes âgées et de leurs proches :

- Les conseils départementaux et l'Assemblée des départements de France
 - Les associations et organisations de personnes âgées et d'aidants :
 - Association française des aidants
 - Confédération française démocratique du travail
 - Fédération nationale des associations de retraités et préretraités (FNAR)
 - France Alzheimer
 - Les fédérations gestionnaires d'établissements et de services à domicile :
 - ADMR, la référence du service à la personne
 - Fédération des établissements hospitaliers et d'aide à la personne (FEHAP)
 - Fédération hospitalière de France (FHF)
 - Fédération nationale avenir et qualité de vie des personnes âgées (FNAQPA)
 - Fédération nationale de la mutualité française (FNMF)
 - Syndicat national des établissements et résidences privés pour personnes âgées (SYNERPA)
 - Union nationale de l'aide, des soins et des services aux domiciles (UNA)
 - Union nationale des centres communaux d'action sociale (UNCCAS)
 - Union nationale interfédérale des œuvres et organismes privés non lucratifs sanitaires et sociaux (UNIOPSS)
 - L'Association nationale des centres locaux d'information et de coordination (ANCCLIC)
 - Les caisses de retraite, notamment :
 - Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV)
 - Mutualité sociale agricole (MSA)
 - Régime social des Indépendants (RSI)
 - Régimes complémentaires : AGIRC - ARRCO
 - La Caisse nationale des allocations familiales (CNAF)
 - La Caisse nationale d'assurance maladie (CNAMTS)
 - Les Agences régionales de santé (ARS)
 - L'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM)
 - L'Institut national de prévention et d'éducation pour la santé (INPES)
- Il a été réalisé avec la participation des services de l'Etat, en particulier :
- du ministère des Affaires sociales, de la Santé et des Droits des femmes :
 - Direction générale de la cohésion sociale (DGCS)
 - Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES)
 - Direction générale de l'offre de soins (DGOS)
 - Direction générale de la santé (DGS)
 - Direction de la Sécurité sociale (DSS)
 - des services du Premier ministre :
 - Service de l'information du gouvernement (SIG)
 - Direction de l'information légale et administrative (DILA)
 - Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP)
 - du ministère de l'Economie, de l'Industrie et du numérique :
 - Direction générale des entreprises (DGE)
 - Direction générale des finances publiques (DGFIP)

www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr

#Pourlespersonnesâgées
@CNSA_actu

Contacts presse

CNSA

01 53 91 21 75 • 06 62 47 04 68 • aurore.anotin@cnsa.fr

Cabinet de la ministre des Affaires sociales, de la Santé et des Droits des femmes

01 40 56 60 65 • cab-ass-presse@sante.gouv.fr

Cabinet de la secrétaire d'État chargée de la Famille, des Personnes âgées et de l'Autonomie

01 40 56 55 46 • cab-fpa-presse@sante.gouv.fr