



Société

Accès aux droits et discriminations liées à l'âge avancé Le Défenseur des droits révèle les difficultés des 65 ans ou plus

Le droit français consacre l'âge comme un critère prohibé de discrimination. En 2021, le Défenseur des droits a effectué le constat que « *les discriminations à l'égard des personnes âgées restent un enjeu peu investi par les débats et politiques publiques* ». Dès lors, le Défenseur des droits a réalisé une étude pour documenter « *les difficultés d'accès aux droits, les inégalités de traitement et les discriminations dans l'accès aux biens et aux services des personnes âgées* » – celles, dans cette étude, vivant à domicile.

Pour cette démarche, le Défenseur des droits pouvait s'appuyer, dans un premier temps, sur sa propre activité auprès des personnes âgées, inactives ou retraitées. Rappelons que le Défenseur des droits « *est chargé depuis 2011 de défendre les personnes dont les droits ne sont pas respectés et de permettre l'égalité de tous et toutes dans l'accès aux droits* » ⁽¹⁾. Ainsi, en 2020, près de 8 000 personnes de 60 ans ou plus ont sollicité le Défenseur des droits pour un problème d'atteinte à leurs droits. La très grande majorité des dossiers traités concernent des réclamations liées à des difficultés avec les services publics, et principalement les organismes de la protection et de la sécurité sociale. De nombreux dossiers ont trait également à la détermination des besoins pour de l'aide à domicile.

En lien plus précisément avec les discriminations, le Défenseur des droits a reçu en 2020 moins de 200 réclamations de personnes de 60 ans ou plus retraitées ou inactives. L'accès aux biens et services privés constitue le premier domaine dans lequel s'exercent les discriminations. Le Défenseur des droits précise qu'il s'est déjà prononcé à plusieurs reprises sur des pratiques discriminatoires relatives à des refus de crédits opposés à des personnes âgées en raison de leur âge, ou encore à des conditions de souscriptions d'assurances fondées sur l'âge considérées comme discriminatoires. Dans d'autres domaines comme par exemple celui du logement, le Défenseur des droits a déjà eu l'occasion de traiter plusieurs affaires relatives à des refus de location en raison de l'âge ou du statut de retraité, ou des refus d'adaptation du logement.

Une enquête auprès de plus de 2 500 personnes âgées

Sur le plan méthodologique, le Défenseur des droits s'appuie également sur une enquête par téléphone auprès de 2 506 personnes âgées de 65 ans ou plus vivant à domicile, ainsi qu'une enquête par entretien téléphonique auprès de 15 aidants de personnes âgées en situation de perte d'autonomie. Ces enquêtes se sont déroulées entre septembre et novembre 2020.

Les résultats révèlent que près d'un quart des 65 ans ou plus sont confrontés à des difficultés dans leurs démarches administratives, « *ce qui soulève des enjeux d'accès aux droits* », observe le Défenseur des droits. Ces difficultés apparaissent proportionnelles au niveau de dépendance des personnes âgées, à la précarité et aux facilités d'utilisation d'Internet. D'une façon générale, face aux difficultés administratives, plus d'une personne sur sept abandonne ses démarches.



(1) – <https://www.defenseurdesdroits.fr/> – Le rapport ici résumé est intitulé *Difficultés d'accès aux droits et discriminations liées à l'âge avancé*, octobre 2021 (22 pages).

Par ailleurs, si les personnes âgées sont faiblement sensibilisées aux discriminations, notamment à celles liées à l'âge avancé, l'enquête montre que près d'une personne âgée sur cinq déclare avoir été victime d'une telle discrimination au cours des cinq dernières années. Les discriminations se manifestent surtout « *dans les transports en commun, les relations avec les services publics ou dans l'accès aux biens et aux services privés* ». Une forte corrélation apparaît « *avec les critères d'origine, de sexe, d'état de santé et de particulière vulnérabilité résultant de la situation économique* ». Le Défenseur des droits évoque ainsi les liens qu'entretiennent inégalités de santé, inégalités sociales et discriminations.

Face à une discrimination, plus d'un tiers des personnes âgées déclarent en parler à la personne concernée (39 %) ou alerter le ou les personnes responsables (36 %). Un quart demande de l'aide à un proche ou à un professionnel. Seules 12 % se sont engagées dans un recours contentieux et 10 % ont contacté le Défenseur des droits. Une personne âgée sur cinq décide de ne rien dire ou faire. Pour le Défenseur des droits, ces taux de non-recours sont « *préoccupants* ».

Dans sa conclusion, le Défenseur des droits souligne « *l'impact de la dématérialisation des services publics sur une population encore très attachée au service de proximité* ». En outre, il regrette que les discriminations fondées sur l'âge peinent autant à être pleinement reconnues – et qu'elles soient banalisées, y compris par les personnes âgées elles-mêmes, « *qui n'ont souvent pas conscience de faire l'objet d'une différence de traitement illégitime ou de la possibilité de faire un recours* ».

Les obstacles les plus récurrents pour contacter quelqu'un...

Parmi les répondants à l'enquête, 23 % ont déclaré avoir rencontré des difficultés pour remplir des démarches administratives – étant entendu que 30 % de l'échantillon ont précisé ne pas disposer d'un accès à Internet à leur domicile. Les principaux problèmes évoqués par les personnes âgées face à une difficulté avec une administration ou un service public sont la difficulté à contacter quelqu'un (28 %), le manque d'information (19 %) ou la mauvaise information (18 %), et enfin l'absence de réponse (18 %).

Selon l'enquête qualitative auprès des aidants, « *l'omniprésence du numérique accroît les difficultés des personnes âgées, avec un sentiment d'exclusion fortement ressenti et une nécessité pour eux de s'adapter* ». Pour le Défenseur des droits, les personnes âgées, « *étant plus à l'aise dans les relations directes et physiques, se retrouvent donc en difficulté suite à la montée en puissance du tout numérique* ».

Toujours selon le Défenseur des droits, « *la fermeture des agences de proximité participe également à ces difficultés dans la réalisation des démarches administratives, en particulier dans les zones rurales* ». Et le Défenseur des droits de regretter que « *les difficultés qui surviennent dans les relations avec les administrations peuvent être à l'origine d'un renoncement aux droits* ».



Associations

L'indemnité kilométrique passe à 0,324 euro

Dans une association d'intérêt général, un bénévole peut ne pas souhaiter être remboursé des frais, notamment de déplacement, qu'il a engagés dans le cadre de son activité. S'il est imposable à l'impôt sur le revenu, il peut bénéficier d'une réduction d'impôt. Sous réserve de produire des justificatifs à l'association, le bénévole doit transmettre une note de frais sur laquelle il va mentionner qu'il abandonne le remboursement des frais engagés au profit de l'association. La note de frais doit contenir la mention suivante : « *Je soussigné (nom et prénom*

du bénévole) certifie renoncer au remboursement des frais ci-dessus et les laisser à l'association en tant que don ».

Les frais pour lesquels le bénévole a renoncé au remboursement sont alors considérés comme étant un don au bénéfice de l'association. Celle-ci délivre un reçu fiscal qui atteste du don pour bénéficier de la réduction d'impôt.

Attention ! Pour les frais de déplacement, le montant de l'indemnité est plafonné à 0,324 euro par kilomètre parcouru en voiture (contre 0,321 euro précédemment).

La pensée hebdomadaire

« *Les scènes poignantes de Moi, Daniel Blake, le film de Ken Loach dans lequel un chômeur britannique fait face à des procédures administratives, se rejouent quotidiennement en France. Treize millions de personnes, soit une sur cinq, galèrent avec le numérique sans que les responsables politiques se soucient de leur existence. (...) Observant que "la situation tend à se dégrader", Mme Hédon [défenseure des droits] rappelle que nul ne peut être privé de ses droits et prestations au motif qu'il ne recourt pas au numérique lors de ses échanges avec l'administration. Car pour beaucoup, insiste-t-elle, la "dématérialisation forcée" n'a pas représenté une simplification, mais "une forme de maltraitance institutionnelle".* »

Serge Halimi, « *Maltraitance institutionnelle* », *Le Monde diplomatique* n° 816 de mars 2022.