

Paris, le 1<sup>er</sup> octobre 2021

---

## Communiqué de presse

---

### Difficultés d'accès aux droits et discriminations des plus de 65 ans : une réalité qui peine à être reconnue

A l'occasion de la journée internationale des personnes âgées, la Défenseure des droits, Claire Hédon, présente un état des lieux actualisé des discriminations fondées sur le grand âge et des difficultés rencontrées par les personnes âgées dans plusieurs domaines de la vie quotidienne.

[Cette étude](#) repose sur une enquête téléphonique conduite auprès de 2 506 personnes âgées de 65 ans ou plus vivant à domicile et une enquête par entretiens menée auprès de 15 aidants de personnes âgées en situation de perte d'autonomie, entre septembre et fin novembre 2020.

#### En matière d'accès aux droits :

**Près d'un quart des personnes âgées de plus de 65 ans déclarent être confrontées à des difficultés dans la réalisation de leurs démarches administratives.** Ces difficultés sont davantage rapportées par les personnes en situation de dépendance, de précarité financière ou en situation d'illectronisme<sup>1</sup>. Ce dernier résultat souligne l'impact de la dématérialisation sur l'accès aux services publics par cette catégorie de population, dont 30 % indiquent ne pas disposer d'un accès à Internet à leur domicile.

Les personnes âgées évoquent **la déshumanisation des relations avec les services publics et la perte du lien social**. Comme le souligne l'un des aidants ayant participé à l'enquête, la difficulté à dialoguer directement avec une personne et à obtenir des informations sur leur situation renforce **leur sentiment d'exclusion** : « *Je pense qu'ils souffrent de ne pas avoir d'interlocuteur en face d'eux qui les aide, les rassure ou valide ce qu'ils font. Il y a le côté 'Oh si je fais une bêtise' »*.

Ces difficultés peuvent être à l'origine d'un renoncement aux droits : face à des problèmes administratifs 15 % des personnes âgées déclarent avoir abandonné leurs démarches.

#### Concernant les discriminations :

**30 % des personnes âgées de 65 ans ou plus déclarent avoir été témoin de discriminations liées à l'âge avancé au cours de leur vie et 17 % indiquent en avoir été victime au cours des**

---

<sup>1</sup> L'illectronisme désigne le fait de ne pas posséder les compétences numériques de base (envoyer des courriers électroniques, consulter ses comptes en ligne, utiliser des logiciels, etc.) ou de ne pas se servir d'Internet (incapacité ou impossibilité matérielle).

**5 dernières années.** Moins de 12 % des personnes ayant déclaré une discrimination liée à l'âge indiquent avoir engagé une procédure contentieuse.

Les situations de discrimination rapportées concernent le plus souvent les transports publics, les relations avec les services publics ou encore l'accès aux biens et aux services privés (banques, assurances, etc.). Les discriminations liées à l'âge sont rarement exclusives, les critères de santé, d'origine et de précarité sont également fréquemment rapportés.

Par manque d'information, de sensibilisation ou encore d'accompagnement, les discriminations dont font l'objet les plus de 65 ans peinent à être pleinement reconnues. Elles sont, à ce titre, trop souvent banalisées par les personnes âgées elles-mêmes qui n'en perçoivent pas toujours le caractère illégitime.

Ces résultats interrogent la place des personnes âgées dans nos sociétés et invitent à remettre la question des discriminations liées à l'âge avancé au cœur des débats et politiques publiques. Ils appellent notre attention sur la nécessité d'opérer un changement de regard sur le grand âge afin que nos aînés, dans leur diversité, demeurent pleinement des sujets de droit.

Lire [notre dossier](#) sur le sujet.

**Le Défenseur des droits est une autorité administrative indépendante créée par la loi organique du 29 mars 2011, suite à la révision constitutionnelle du 23 juillet 2008**

Protecteur des droits et libertés des personnes, il a pour mission de défendre et promouvoir les droits des usagers des services publics, les droits de l'enfant, de lutter contre les discriminations, d'assurer le respect de la déontologie par les personnes exerçant des activités de sécurité et de protéger et orienter les lanceurs d'alerte.

Il peut être saisi gratuitement par toute personne résidant en France ou française résidant à l'étranger qui estime que ses droits n'ont pas été respectés. Il peut également se saisir d'office.

Plus de 500 délégués répartis sur l'ensemble du territoire métropolitain et en outre-mer reçoivent, orientent et aident toute personne à faire valoir ses droits, gratuitement et en toute indépendance.

Victimes ou témoins de discriminations : les juristes du Défenseur des droits écoutent, accompagnent et orientent gratuitement les personnes au 39 28 ou sur [www.antidiscriminations.fr](http://www.antidiscriminations.fr)

Contacts presse

—  
Laetitia Got

Chargée de la mission presse

[laetitia.got@defenseurdesdroits.fr](mailto:laetitia.got@defenseurdesdroits.fr)

Tél. : 01 53 29 22 79 / Port. : 06 20 50 34 46