

Dossier de presse

# **Le portail Pour les personnes âgées s'enrichit d'un annuaire des services d'aide et d'accompagnement à domicile**

22 avril 2020

## Dossier de presse

Les services d'aide et d'accompagnement à domicile dans le portail Pour les personnes âgées

# Sommaire

---

Communiqué : Le portail Pour les personnes âgées s'enrichit d'un annuaire des services d'aide et d'accompagnement à domicile

Annexe : Une information officielle et complète pour conduire ses démarches : articles et vidéos

Annexe : Des outils pratiques pour guider les personnes dans leurs choix : annuaires et comparateurs

Annexe : Chiffres clés

Annexe : Les partenaires du projet

## Dossier de presse

Les services d'aide et d'accompagnement à domicile dans le portail Pour les personnes âgées

# Communiqué de presse

## Le portail Pour les personnes âgées s'enrichit d'un annuaire des services d'aide et d'accompagnement à domicile

La Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie lance une nouvelle version du portail internet [www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr](http://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr), le site de référence dédié aux personnes âgées et à leurs proches et utilisé au quotidien par les professionnels pour renseigner les personnes âgées et leurs aidants dans leurs démarches. Il s'enrichit aujourd'hui d'un annuaire des services d'aide et d'accompagnement à domicile. Une nouveauté utile par exemple aux personnes qui sortent affaiblies d'une hospitalisation liée au covid-19 et ont besoin d'être aidées à domicile en période de confinement (portage de repas...).

Depuis 2015, le portail [www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr](http://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr) met à disposition des personnes âgées et de leurs proches une palette d'informations pratiques concernant leurs droits et les solutions d'accompagnement pour faire face à une situation de perte d'autonomie (articles, annuaires, simulateur, vidéos...). Ce site est également utilisé quotidiennement par les professionnels qui les côtoient.

Grâce aux nouveautés régulières (comparateur des prix des EHPAD, annuaire des résidences autonomie...), sa fréquentation est en progression constante depuis 2015. Le site enregistre plus de 16 millions de visites, dont 5 millions en 2019. Pour répondre davantage aux attentes des internautes, la CNSA met en ligne une nouvelle version du site plus ergonomique et enrichie.

### Un annuaire des services d'aide et d'accompagnement à domicile pour répondre aux attentes des internautes

La mobilisation des conseils départementaux, des agences régionales de santé et des fédérations d'aide à domicile permet de proposer aujourd'hui **un annuaire des services d'aide et d'accompagnement à domicile**. Il référence actuellement les services de 43 départements et sera complété au fil des mois. Le portail propose désormais les coordonnées de plus de 16 000 structures pour les personnes âgées et leurs proches (services, établissements ou points d'information).

Cette nouvelle version du portail propose également un **accès direct depuis toutes les pages du site, aux annuaires et au comparateur des prix et des restes à charge en EHPAD, aux formulaires et aux services en ligne** (formulaire d'entrée en EHPAD, de demande d'allocation personnalisée autonomie dans certains départements, d'aide au logement...) et à la vidéothèque.

## Dossier de presse

### Les services d'aide et d'accompagnement à domicile dans le portail Pour les personnes âgées

Le portail [www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr](http://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr) est complémentaire des sites internet des départements et des sites des points d'information locaux qui restent les interlocuteurs de proximité des personnes âgées et de leurs proches.

Cette nouvelle version du portail répond à un besoin de simplification de la navigation émanant des internautes qui souhaitent avoir un accès plus direct aux informations recherchées. Dès sa conception en 2015, le portail a été testé par des personnes âgées ou des proches aidants afin de répondre au mieux à leurs attentes. Il en a été de même pour cette nouvelle version, testée par des personnes âgées et des professionnels.

---

## À propos de la CNSA

Créée en 2004, la CNSA est un établissement public dont les missions sont les suivantes :

- Participer au financement de l'aide à l'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées : contribution au financement de l'allocation personnalisée d'autonomie et de la prestation de compensation du handicap, concours au financement des maisons départementales des personnes handicapées, des conférences des financeurs de la perte d'autonomie, affectation des crédits destinés aux établissements et services médico-sociaux, soutien à la modernisation et à la professionnalisation des services d'aide à domicile.
- Garantir l'égalité de traitement sur tout le territoire quel que soit l'âge ou le type de handicap, en veillant à une répartition équitable des ressources.
- Assurer une mission d'expertise, d'information et d'animation : échange d'informations, mise en commun des bonnes pratiques entre les départements, soutien d'actions innovantes, développement d'outils d'évaluation, appui aux services de l'État dans l'identification des priorités et l'adaptation de l'offre.
- Assurer une mission d'information des personnes âgées, des personnes handicapées et de leurs proches.
- Faciliter l'accès aux actions de prévention et aux aides techniques.
- Assurer un rôle d'expertise et de recherche sur toutes les questions liées à l'accès à l'autonomie, quels que soient l'âge et l'origine du handicap.

En 2020, la CNSA gère un budget de plus de 27 milliards d'euros.

---

## Contact presse

Aurore Anotin – CNSA

Tél. : 01 53 91 21 75

[Aurore.anotin@cnsa.fr](mailto:Aurore.anotin@cnsa.fr)

## Dossier de presse

Les services d'aide et d'accompagnement à domicile dans le portail Pour les personnes âgées

# Une information officielle et complète pour conduire ses démarches : articles et vidéos

Lancé par la CNSA pour le compte du ministère des Solidarités et de la Santé, le portail propose une **information officielle, fiable, de qualité et facilement compréhensible** sur :

- **Les aides** existantes, **les démarches**, **les interlocuteurs** à contacter, **les droits** des personnes âgées et des proches aidants ;
- **Les solutions existantes pour faire face à une situation de perte d'autonomie, en urgence ou par anticipation** : organiser une sortie d'hospitalisation, aménager son logement pour pouvoir rester chez soi, aller dans un accueil de jour ou dans un hébergement temporaire, chercher un établissement...

Les informations sont organisées pour répondre aux **différentes situations rencontrées par les personnes âgées, les proches** qui les aident dans leurs démarches :

- **Vivre à domicile** : quelles solutions ? quelles aides financières ?...
- **Vivre dans un EHPAD (établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes)** : quels sont les différents établissements ? comment préparer l'entrée en EHPAD ? combien cela coûte ? quelles aides financières ? la fin de vie en EHPAD...
- **Changer de logement** : vivre chez un proche, en accueil familial, se poser les bonnes questions...
- **Que faire dans une situation d'urgence ?** La nouvelle rubrique « En cas d'urgence » renseigne les proches qui doivent faire intervenir des services d'aide et de soins à domicile, organiser une sortie d'hospitalisation ou trouver un établissement en urgence. Une situation très fréquente.
- Les internautes en quête de **conseils de prévention pour vieillir en bonne santé** sont réorientés vers le site **Pourbienvieillir.fr** développé par les régimes de retraite qui aborde de manière globale et positive l'avancée en âge.

Le portail propose également de nombreuses informations **aux proches aidants, sur leur rôle d'aidant** : où et comment trouver du soutien ? comment concilier aide et vie professionnelle ? comment partir en vacances lorsqu'on est aidant ?

**Les professionnels utilisent quotidiennement le portail** pour renseigner les personnes âgées ou leurs proches dans leurs démarches. En 2017, 22% des internautes ayant répondu à une enquête en ligne sur le portail étaient des professionnels<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Enquête BVA conduite en mai et juin 2017 : <https://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr/dossiers/resultats-de-lenquete-devaluation-du-portail>

## Dossier de presse

Les services d'aide et d'accompagnement à domicile dans le portail Pour les personnes âgées

Une [vingtaine de vidéos](#) explique, en moins d'une minute, de nombreuses démarches à **conduire**, par exemple : Conseils pour prévenir les chutes à domicile ; Quand et comment faire appel à un service de soins infirmiers à domicile ? Comment l'autonomie est-elle évaluée ? Comment faire le bon choix d'un établissement ? Comment faire une demande d'APA (allocation personnalisée d'autonomie) ? Qu'est-ce qu'un accueil de jour ?

Ces vidéos sont facilement consultables grâce à un accès direct à la vidéothèque via une **barre de navigation** présente sur tout le site.

Le nouveau **graphisme épuré et plus aéré** facilite la lecture de tous et notamment des personnes dont la vue baisse avec l'âge.

### Une information facile à lire et à comprendre

Le portail [www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr](http://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr) souhaite proposer au plus grand nombre un accès à l'information. Une vingtaine d'articles ont été transcrits selon les règles européennes pour une information "Facile à lire et à comprendre" (FALC), portées par l'Unapei et l'association Nous aussi en France. Ces articles sont identifiés par le logo officiel. Ils sont accessibles aisément depuis la barre d'outils.

## Dossier de presse

Les services d'aide et d'accompagnement à domicile dans le portail Pour les personnes âgées

# Des outils pratiques pour guider les personnes dans leurs choix : annuaires et comparateurs

Le portail propose des **outils pratiques** pour guider les personnes dans leurs choix : un **annuaire de 16 000 structures** pour les personnes âgées et leurs proches, un **comparateur des prix des établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)**, un **comparateur permettant d'estimer le montant du « reste à charge »** mensuel pour un hébergement en EHPAD, et différents **formulaire**s ou services de demande en ligne.

## Les annuaires

Cette nouvelle version du portail a été enrichie d'un **annuaire des services d'aide et d'accompagnement à domicile**. Jusqu'à présent, l'annuaire des services recensait uniquement les services de soins infirmiers à domicile (SSIAD) et des services polyvalents d'aide et de soins à domicile (SPASAD).

Constitué à partir de l'annuaire FINESS (répertoire national qui dresse l'inventaire des équipements du domaine sanitaire et social) mis à jour par les agences régionales de santé, l'annuaire des services d'aide et d'accompagnement à domicile référence actuellement **les coordonnées vérifiées de plus de 3 300 structures implantées dans 43 départements**. Départements et agences régionales de santé poursuivent le contrôle de qualité afin de proposer un annuaire complet aux internautes. L'enrichissement se fera progressivement. Dans l'intervalle, pour les départements non renseignés, les internautes sont invités à contacter le point d'information local le plus proche pour obtenir la liste des services à domicile.

Dans une version ultérieure, l'annuaire proposera également les tarifs des prestations assurées par ces services d'aide et d'accompagnement à domicile.



**1. Géolocalisez-vous ou saisissez une commune et un rayon kilométrique**

TARBES (65000) 5 km

En savoir plus sur la géolocalisation

Rechercher

**2. Les structures près de chez vous apparaissent sur la carte et dans la liste**

**SAAD SAP ENTRAIDE SERVICES**  
Rue Jean Loup Chretien  
65000 - TARBES  
05 62 44 03 16

**SAAD AXE AIDE**  
5 Rue François Marquès  
65000 - TARBES  
05 82 15 01 18

## Dossier de presse

### Les services d'aide et d'accompagnement à domicile dans le portail Pour les personnes âgées

Le portail [www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr](http://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr) propose également les coordonnées, dans le rayon kilométrique de son choix :

- Des services de soins infirmiers à domicile (SSIAD) et des services polyvalents d'aide et de soins à domicile (SPASAD) ;
- Des établissements pour personnes âgées (EHPAD, ESLD, résidences autonomie, EHPA);
- Des accueils de jour ;
- Des points d'information locaux (maisons de l'autonomie, structures de proximité telles que les CLIC ...) et des plateformes d'accompagnement et de répit.


### Une fiche détaillée de chaque département

Le portail [www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr](http://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr) est complémentaire des sites internet des départements et autres points d'information locaux qui restent les interlocuteurs de proximité des personnes âgées et de leurs proches. L'annuaire des départements comporte ainsi une fiche détaillée de chaque département avec les coordonnées, les informations et les services proposés par chaque département sur son site internet.

## Département - Isère

Mis à jour le 05/11/2019




 [Signaler une erreur](#)

#### Coordonnées

7, rue Fantin-Latour BP 1096  
38022 - Grenoble Cedex 1  
> [Voir itinéraire](#)

Téléphone: +33 4 76 00 38 38


 [Contact](#)

[Site internet](#)


#### Pages d'information du département

- > [L'espace dédié aux personnes âgées](#)
- > [Guide des aides en Isère](#)
- > [Les différentes catégories d'établissements](#)
- > [IsèreADOM, des services pour le maintien à domicile](#)
- > [Informations pour les aidants](#)

#### Services en ligne

 [Demande d'APA](#)

 [Demande d'entrée en établissement](#)

 [Annuaire des établissements, services et points d'informations](#)



## Dossier de presse

Les services d'aide et d'accompagnement à domicile dans le portail Pour les personnes âgées

### Le comparateur des prix des EHPAD et le simulateur du montant du « reste à charge » mensuel en EHPAD

Combien coûte une chambre en EHPAD près de chez moi ou dans le département où vit mon fils ? De quelles aides vais-je bénéficier pour réduire le montant de ma facture ?

Pour répondre à ces questions et guider les personnes dans leurs choix, **le portail référence le prix de 7000 EHPAD.**

Le site permet de **comparer le prix des chambres pour une sélection d'EHPAD**, situés dans le même département ou dans des départements différents. Ce prix correspond aux prestations minimales d'hébergement que doivent proposer tous les établissements, c'est-à-dire les prestations d'accueil hôtelier, de restauration, de blanchissage, d'animation et enfin d'administration générale. Si l'établissement propose d'autres prestations pour le même tarif, il peut l'indiquer. L'établissement peut aussi signaler les prestations facturées en supplément du prix affiché. L'internaute peut ensuite calculer ce qui lui restera à payer à la fin du mois, après déduction des différentes aides (l'allocation personnalisée d'autonomie et les allocations logement).

### Les formulaires et services de demande en ligne

Le portail [www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr](http://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr) **centralise une vingtaine de formulaires ou téléservices nationaux** utiles aux personnes âgées ou à leurs proches dans leurs démarches : formulaire d'entrée en EHPAD, d'aide au logement, de directives anticipées, d'aide pour bien vieillir chez soi (aide des caisses de retraite) ...

Il donne également accès **aux services en ligne proposés par les départements**, tels que la demande d'admission en EHPAD, la demande d'APA...

#### Un portail testé par les personnes âgées et leurs proches

Dès sa conception en 2015, le portail a été testé par des personnes âgées ou des proches aidants afin de répondre au mieux à leurs attentes (contenu, graphisme, navigation...). Il en a été de même pour cette nouvelle version, testée par des personnes âgées et des professionnels.

Une enquête de satisfaction sera conduite dans les prochains mois, comme cela a été le cas en 2017.

Les internautes sont également invités à faire part de leurs observations grâce au formulaire en ligne « donner votre avis sur le portail ». Ces observations permettent de faire évoluer le portail régulièrement.

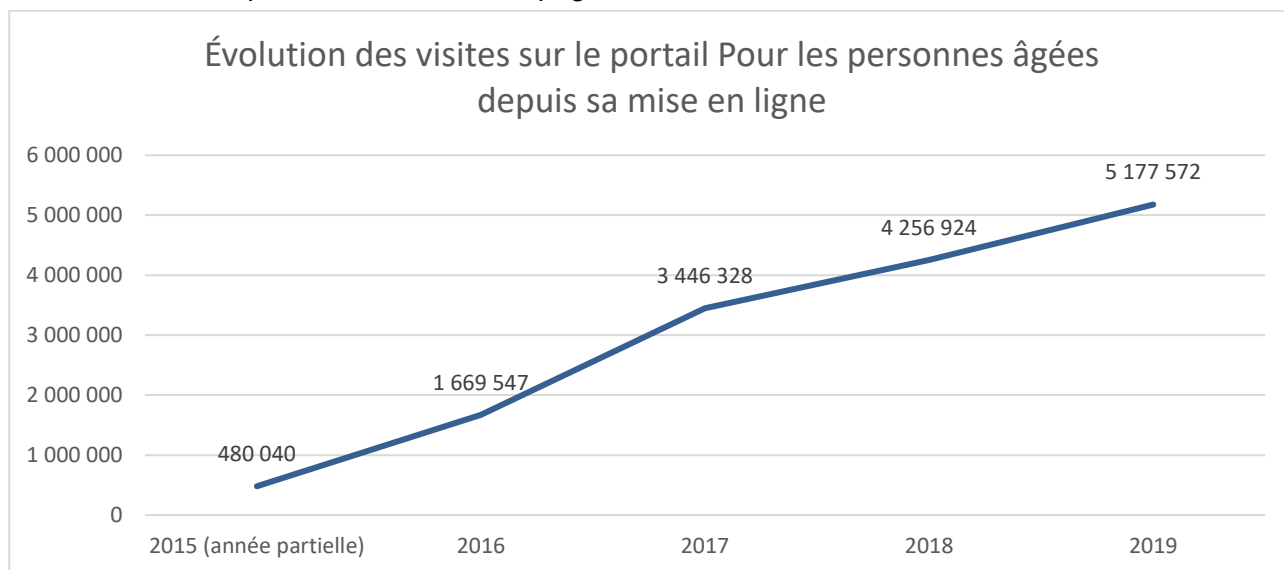
## Dossier de presse

Les services d'aide et d'accompagnement à domicile dans le portail Pour les personnes âgées

# Chiffres clés

## Le succès du portail Pour les personnes âgées

En 2019, plus de **5 millions de personnes** ont consulté le portail Pour les personnes âgées. Elles ont consulté plus de 15 millions de pages.



Près de **la moitié des pages** consultées concernent **l'annuaire et les comparateurs**. L'autre moitié concerne **les articles sur les solutions, droits et démarches**, notamment les rubriques « Bénéficiaire d'aides », « Vivre à domicile » et « Choisir un hébergement ».

Source : CNSA, janvier 2020.

Le portail est très majoritairement utilisé par\* des particuliers : **80 % des répondants sont des particuliers concernés par le sujet de la perte d'autonomie**. Les professionnels s'en servent également comme outil puisque **22 % des répondants sont des professionnels**.

\*plusieurs réponses possibles

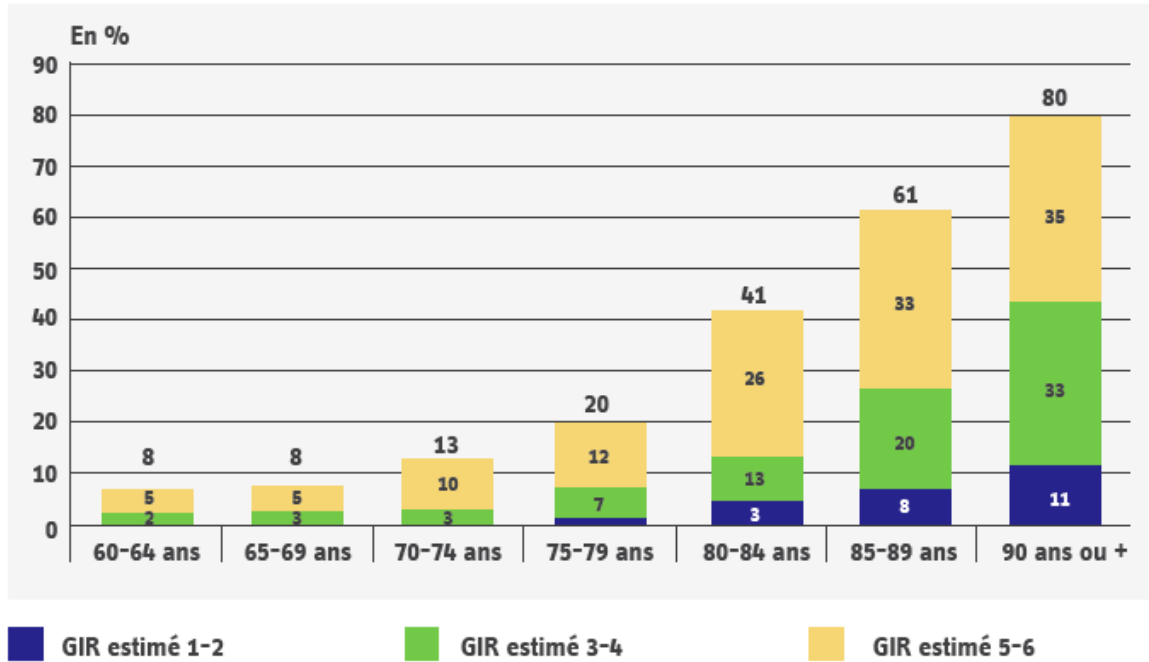
Source : BVA, juin 2017.

## L'aide aux personnes âgées

En 2015, **3 millions de personnes âgées de 60 ans ou plus vivant à domicile déclarent être aidées régulièrement** pour les activités de la vie quotidienne.

## Dossier de presse

Les services d'aide et d'accompagnement à domicile dans le portail Pour les personnes âgées



Note de lecture : 11% des seniors âgés de 90 ans ou plus sont aidés pour les activités de la vie quotidienne et classés en Gir 1-2.

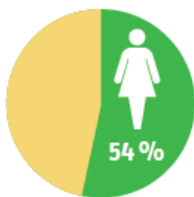
Source : DREES, enquête Capacités, aides et ressources des seniors (CARE) – volet Ménages, 2015.

Parmi les 3 millions de seniors aidés pour les activités de la vie quotidienne, 48 % déclarent l'être uniquement par leur entourage et 34% à la fois par l'entourage et des professionnels.

Source : DREES, enquête Capacités, aides et ressources des seniors (CARE) – volet Ménages, 2015.

**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 : DREES, enquête Handicap-Santé auprès des aidants (HSA)



## Dossier de presse

Les services d'aide et d'accompagnement à domicile dans le portail Pour les personnes âgées

# Les partenaires du projet

Le portail est conçu et évolue avec l'ensemble des acteurs impliqués au quotidien dans l'accompagnement et l'information des personnes âgées et de leurs proches. Ces partenaires co-construisent l'animation et la programmation éditoriale du portail pour les personnes âgées.

- les conseils départementaux et l'[Assemblée des départements de France](#)
- les associations et organisations de personnes âgées et d'aidants :
  - [Association française des aidants](#),
  - [CFDT Retraités](#),
  - [Fédération nationale des associations de retraités et préretraités \(FNAR\)](#),
  - [France Alzheimer](#).
- les fédérations gestionnaires d'établissements et de services à domicile :
  - [ADESSA domicile, fédération nationale aide, accompagnement et soin à la personne](#),
  - [ADMR, la référence du service à la personne](#),
  - [Croix-rouge Française](#)
  - [Fédération des établissements hospitaliers et d'aide à la personne \(FEHAP\)](#),
  - [Fédération hospitalière de France \(FHF\)](#),
  - [Fédération nationale des associations de directeurs d'établissements et services pour personnes âgées \(FNADEPA\)](#),
  - [Fédération nationale avenir et qualité de vie des personnes âgées \(FNAQPA\)](#),
  - [Fédération nationale des établissements d'hospitalisation à domicile \(FNEHAD\)](#),
  - [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 \(ANCLIC\)](#)
- [l'UNR Santé](#)  
les caisses de retraite, notamment :
  - [Caisse nationale d'assurance vieillesse \(CNAV\)](#)
  - [Mutualité sociale agricole \(MSA\)](#)
  - [Régimes complémentaires : AGIRC – ARRCO](#)
- la [Caisse nationale des allocations familiales \(CNAF\)](#)
- la [Caisse nationale d'assurance maladie \(CNAMTS\)](#)
- les [Agences régionales de santé \(ARS\)](#)
- la [Haute autorité de santé \(HAS\)](#)
- [Santé publique France](#)
- [l'Institut national de la consommation](#)

Il est réalisé avec la participation des services de l'État, en particulier :

- du [ministère des Solidarités et de la Santé](#) :
  - 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)

## Dossier de presse

Les services d'aide et d'accompagnement à domicile dans le portail Pour les personnes âgées

- 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'Économie, de l'Industrie et du numérique](#) :
  - Direction générale des entreprises (DGE)
  - Direction générale des finances publiques (DGFIP)