

Bilan schéma sénior

2017-2021



SOMMAIRE

1^{ère} partie : les séniors parisiens, acteurs de la cité et de la société..... 4

A. Mieux associer les séniors à la construction des politiques publiques.....4

L'élaboration du schéma séniors 2017-2021.....4

Le conseil départemental de la citoyenneté et de l'autonomie..... 5

Les Conseils des séniors dans les arrondissements parisiens6

Le budget participatif..... 6

B. Prévenir la rupture des liens sociaux : sport, culture et numérique.7

Paris sport séniors..... 7

Les clubs séniors..... 7

L'Université Permanente de Paris.....8

Port'âge 9

L'inclusion numérique des séniors9

Le schéma directeur des systèmes d'information du CASVP.....11

C. Encourager les projets intergénérationnels. 11

La cohabitation intergénérationnelle :12

Le rapprochement crèches, écoles & EHPAD13

D. Lutter contre les discriminations et les phénomènes de maltraitance des personnes âgées..... 14

Lutter contre l'âgisme.....15

Lutter contre les discriminations liées à l'orientation sexuelle 16

Agir contre la maltraitance faite aux personnes âgées 16

Protéger les séniors victimes..... 18

Le dispositif tranquillité séniors 19

A. Un effort marqué pour renforcer l'information et simplifier l'accès aux droits des personnes âgées.	20
Une information simplifiée et renforcée sur le territoire parisien.....	20
L'accompagnement des aidants familiaux.....	21
Une plus grande visibilité des services aux séniors.....	23
Une simplification de l'accès aux aides sociales.....	25
Des actions facilitant l'accès à l'information et aux droits des seniors.....	26
B. Un maintien à domicile adapté.....	27
Des aides financières pour favoriser le maintien à domicile	28
Encourager le recours à des services accessibles financièrement.....	29
Une offre de logements sociaux rénovés et adaptés.....	31
Les services d'appui à la vie quotidienne du CASVP	33
Liens, coups de main et petits services aux séniors parisiens	35
C. La lutte contre l'isolement.....	36
Au quotidien, avec Paris en compagnie.....	37
En temps de crise, avec REFLEX.....	37
La structuration de dispositifs complémentaires.....	38
D. Un renforcement des actions en faveur de la prévention de la perte d'autonomie.....	39
La Conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie.	39
Le PRIF : « Prévention Retraite Île-de-France »	40
E. Le développement des modes de prise en charge de la perte d'autonomie en établissements.....	41
La consolidation d'une offre de places diversifiée.....	41
Favoriser l'accessibilité financière de ces établissements	45
Le développement des prises en charges adaptées.....	46
La prise en charge des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer.....	48

3^e partie : face à la crise sanitaire, une adaptation rapide des dispositifs à destination des séniors parisiens.....50

A. Une organisation réactive pour soutenir et accompagner les structures médico-sociales dans la durée.....50

Un accompagnement renforcé des EHPAD.....51

Un soutien important aux établissements non médicalisés.....51

L'accompagnement des services d'aide à domicile.....52

Un soutien financier de la Ville de Paris aux EHPAD, SAAD et CAJ.....53

B. Les solidarités et la lutte contre l'isolement au cœur des préoccupations. 53

Un soutien à la vie sociale des EHPAD54

La constitution d'une démarche éthique.....55

L'accompagnement social et sanitaire des plus vulnérables.....55

Lutter contre l'isolement à domicile..... 56

Les éléments de bilan présentés ci-après ne sont pas exhaustifs : ils ont vocation à illustrer certaines des grandes orientations prises par la Ville de Paris à destination des séniors ces dernières années, notamment dans le cadre du schéma 2017-2021.

1^{ère} partie

Les séniors parisiens, acteurs de la cité et de la société

Les personnes âgées représentent un formidable ressort d'engagement de participation à la vie de la cité. Le schéma 2017-2021 s'était donné pour ambition de définir une place nouvelle des séniors au sein de la société, acteurs du développement de Paris et vecteur de cohésion sociale.

A. Mieux associer les séniors à la construction des politiques publiques.

« **Ne plus faire pour mais faire avec les séniors** » pourrait résumer l'engagement de la Ville de Paris à mieux associer les séniors à la construction des politiques publiques parisiennes.

Plusieurs démarches témoignent de cet engagement, qui vise à encourager la participation des séniors à la vie locale et promouvoir l'expression citoyenne. Il en est ainsi des modalités d'élaboration du schéma séniors 2017-2021, de la création du Conseil Départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie (CDCA) à l'échelle parisienne, ou encore de la mise en place de plusieurs Conseils des séniors dans les arrondissements.

Les objectifs de ces instances s'intègrent dans le processus de démocratie locale et répondent à la volonté municipale de développement de la démocratie participative. Ces conseils, motivés par le dynamisme et le besoin d'implication des séniors, favorisent par ailleurs l'expression de besoins spécifiques, le partage de bonnes pratiques et renforcent le lien social.

- **L'élaboration du schéma séniors 2017-2021 :**

Son élaboration a fait l'objet d'une **démarche concertée et participative** garante de son ancrage avec les Parisiens. Ainsi, en 2017, 180 personnes âgées de 60 à 93 ans ont ainsi pu participer à des ateliers au cours desquels ils ont pu échanger sur leurs modes de vie, leurs attentes et leurs besoins. Ces rencontres

ont abouti à la rédaction d'un rapport intitulé *Pour une ville de Paris amie des aînés : un plan senior par les séniors parisiens*. Les conclusions de ce rapport sont venues nourrir et enrichir les contenus du schéma.

En 2017, la Ville de Paris est par ailleurs devenue **la 90^e ville membre du Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés (RFVAA)**, association affiliée au réseau mondial des villes et communautés amies des aînés de l'Organisation Mondiale de la Santé, et dont l'objet vise à inciter les territoires à mieux s'adapter aux besoins des aînés, de façon à exploiter le potentiel que représentent les personnes âgées pour l'humanité.

Cette démarche participative et concertée sera reconduite pour l'élaboration du schéma 2022-2026.

- **La création du conseil départemental de la citoyenneté et de l'autonomie (CDCA) :**

Le CDCA, instauré par la loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement, dite loi ASV, a été constitué en 2018. Il compte 96 membres et a pour objectif de **favoriser la participation des personnes âgées et des personnes en situation de handicap** à l'élaboration et la mise en œuvre des politiques seniors et handicap à Paris. Au-delà de ses contributions prévues par la loi, la Ville de Paris a souhaité élargir les sollicitations. Le CDCA parisien s'est ainsi mobilisé sur l'isolement des personnes âgées, il a émis des recommandations éthiques, en particulier sur la nécessité d'individualiser les décisions dans les EHPAD, et a participé à des groupes de travail initiés par la Ville de Paris comme celui concernant la gestion de la crise sanitaire de la Covid-19.

Le CDCA s'est également emparé de plusieurs sujets visant à promouvoir la place des personnes âgées dans la société et a contribué à :

- La lutte contre l'isolement, en proposant des actions pour recenser les personnes isolées ;
- L'amélioration de l'accessibilité des transports, en préconisant l'élargissement de l'accès aux PAM ou le développement des transports adaptés ;
- Le suivi de la gestion de la crise, avec des réflexions sur la mise en place d'un déconfinement progressif.

Le CDCA est également régulièrement consulté sur la mise en place d'actions publiques. Ainsi, les membres du CDCA ont notamment été associés aux « ateliers généraux du stationnement ». Plus récemment, le CDCA a nommé un référent

pour suivre la démarche « Embellir votre quartier » afin d'apporter son expertise sur les questions de mobilité et d'accessibilité.

- **Les Conseils des séniors dans les arrondissements parisiens :**

Le Conseil des séniors est, auprès du Conseil d'arrondissement, **une instance consultative d'études, de propositions et d'actions** dans tous les domaines touchant la vie des séniors, au travers de commissions thématiques (cadre de vie, culture, solidarité, fracture numérique..).

Sa création relève de la compétence des Mairies d'arrondissement – sa dénomination exacte peut varier d'un arrondissement à l'autre.

En 2021, cinq arrondissements parisiens sont dotés d'un conseil des séniors : les 10^e, 11^e, 12^e, 15^e et 19^e arrondissements.

Le développement de ces instances répond à la volonté légitimes des personnes âgées d'être pleinement acteurs des politiques qui leurs sont destinées.

- **Le budget participatif :**

Un quart des investissements de la Ville de Paris est construit et décidé avec les Parisiennes et les Parisiens. Le budget participatif est l'un des outils qui leur permet de penser et faire le Paris de demain.

Un exemple de projet destiné aux séniors voté dans le cadre du Budget participatif :

La terrasse des 500 délégués de la Commune, inaugurée en 2021 :
L'ouverture, au sein de la résidence séniors de la rue au Maire (3^e arrondissement), d'un espace intergénérationnel, accueillant des activités destinées aux personnes âgées et aux élèves des écoles voisines, ainsi que la création d'un espace d'activités physiques adaptées, ouvert sur le quartier, ont fait l'objet de financements dans le cadre des budgets participatifs 2015 et 2017.

Plus récemment, plusieurs projets ont également été plébiscités dans le cadre de l'édition 2021, tel que le projet « 20^e solidaire et intergénérationnel » doté de 840 000 €.

En 2021, les Parisiens de plus de 60 ans représentent 17% des votants du budget participatif (17,8% des votants en physique et 14,1% des votants en numérique).

B.Prévenir la rupture des liens sociaux : sport, culture et numérique.

Le fait est connu et attesté : les personnes âgées qui s'investissent dans la vie sociale sont en meilleure santé physique et mentale que celles qui restent inactives, et, inversement, favoriser la participation des personnes âgées dans la société constitue l'une des clefs du bien vieillir. Ainsi, comment permettre à chacun de rester acteur de la vie de la cité ? Comment créer un environnement propice à l'inclusion des séniors dans la société ? A Paris, cela passe notamment par le développement et la promotion de l'activité physique, notamment adaptée, ainsi qu'une importante offre de loisirs et d'activités culturelles. Une attention toute particulière est également portée à la résorption de l'exclusion numérique qui touche de nombreux séniors parisiens et qui reste un facteur majeur d'isolement et de non recours au droit.

- **Paris sport séniors :**

Le dispositif Paris Sport Séniors permet aux Parisiennes et Parisiens de plus de 55 ans de pratiquer gratuitement une activité sportive. De la marche nordique au taekwondo, en passant par l'aquagym, la gym douce, le tennis ou le stretching, le programme est ouvert à tous les séniors qui résident à Paris. Les activités sont proposées annuellement et se déroulent sur une période continue allant de début octobre à fin juin.

Chaque année, **ce sont plus de 5 000 Parisiens** qui bénéficient de ce dispositif qui remporte un franc succès.

- **Les clubs séniors :**

Les 65 clubs séniors du Centre d'action sociale de la ville de Paris (CASVP) proposent gratuitement aux Parisiens, préretraités et retraités à partir de 55 ans, de nombreuses activités de loisirs, sportives, culturelles et d'accès au numérique. Cette offre d'animation concourt directement à la réalisation en pratique des enjeux suivants : lutter contre l'isolement, prévenir et accompagner la perte d'autonomie, offrir aux aînés une place dans la cité, renforcer la mixité sociale. Toutes ces activités sont également accessibles aux personnes en situation de handicap et aux aidants lorsque l'accompagnement est nécessaire.

Chaque année, ce sont près de 200 000 heures d'activités qui sont ainsi proposés aux 15 000 usagers de ces clubs.

En 2020, a été lancée une réforme qui consiste à organiser les clubs seniors existants en 17 réseaux de clubs, constitués chacun de 3 à 6 clubs. Ce fonctionnement mutualisé favorise le pilotage et le développement d'une offre harmonisée, cohérente et enrichie sur l'ensemble du territoire, tout en respectant les spécificités locales. Mieux identifiés, ces réseaux de clubs seniors améliorent leur communication, renforcent leurs partenariats dans les quartiers et favorisent ainsi l'élargissement des publics.

Par ailleurs, un programme spécifique dénommé « Sport capital à tout âge » a été expérimenté dans tous les arrondissements de Paris à l'été 2021 visant à favoriser la pratique régulière du sport chez les seniors (gymnastique douce, yoga, taïchi, marche nordique, etc.). Compte tenu du succès rencontré, ce dispositif sera reconduit et élargi à compter de 2022.

Les usagers des clubs seniors peuvent également bénéficier de places gratuites pour des spectacles (théâtre, concert, cinéma...); des sorties en famille dans les musées, jardins et monuments de la capitale; des croisières sur la Seine; des visites guidées ... 72 000 places ont été offertes en 2019.

Le CASVP organise également, en contrepartie d'une participation financière basée sur les revenus de chacun, des déjeuners-réveillons (2 000 participants en 2019) ainsi que des voyages et excursions tout au long de l'année (3 800 participants en 2019).

- **L'Université Permanente de Paris :**

L'Université Permanente, gérée par le Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris, propose aux parisiens retraités ou en situation de handicap un programme d'activités culturelles tout au long de l'année et ce, gratuitement. Ces activités sont regroupées par filières (musique, beaux-arts, civilisation, philosophie, psychologie, paléontologie, histoire, cinéma, photographie etc.), avec des conférences, des promenades commentées et des ateliers, confiés à des professionnels.

En 2019, l'Université permanente de Paris a proposé un total **300 de conférences pour un total de 23 500 participants.**

En raison de la crise sanitaire et de la fermeture des salles de conférences, le CASVP a organisé des visioconférences, permettant aux auditeurs habitués et connectés de garder le lien avec cette activité privilégiée. Pour les seniors moins habiles avec l'outil numérique, une aide à la connexion a été déployée par téléphone. De nombreux témoignages ont exprimé la reconnaissance envers les

équipes qui ont rendu possible, même par écrans interposés, l'interaction en direct avec le conférencier et entre les auditeurs.

Au-delà de la crise, les visioconférences permettent de satisfaire plus largement la demande (le nombre de places en salle étant limité) et de donner accès à l'Université permanente de Paris à un public moins autonome dans ses déplacements, parfois isolé à domicile. Dans le même esprit, des visioconférences ont été ouvertes aux résidents des EHPAD.

- **Port'âge :**

Le service Port'âge offre aux personnes qui ne peuvent pas se déplacer le portage à domicile de documents des bibliothèques. Outre son objectif de favoriser l'accès à la lecture, **ce service participe au maintien du lien social** grâce à des visites de convivialité, à des moments d'échanges et de discussions autour des documents apportés, et il encourage les liens intergénérationnels. En effet, ce service s'appuie sur des jeunes volontaires du service civique depuis 2010 – ce dispositif fait l'objet d'un partenariat avec l'Agence du service civique.

En 2020, les bibliothèques proposant le service Port'âge ont intensifié leur activité pour pallier les conséquences de la crise sanitaire et ont accueilli plus de 20 volontaires de service civique qui ont effectué 1 433 visites afin de prêter 8 900 documents aux 655 bénéficiaires inscrits.

- **L'inclusion numérique des séniors :**

En 2021, près de 13 millions de personnes déclarent en France rencontrer des difficultés dans l'usage des outils numériques, selon le Défenseur des droits. L'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee) estime que 16,5 % de la population souffre d'« illectronisme », c'est-à-dire d'incapacité à se servir des outils numériques.

Cette fracture numérique touche particulièrement les séniors. Plus de 53 % des personnes âgées de 75 ans ou plus ne sont pas équipées en matériel connecté et elles sont aussi plus de 64 % à n'avoir jamais utilisé internet au cours de l'année écoulée. Cette réalité est un facteur d'exclusion, d'isolement et de non recours au droit pour les séniors. Et pour y remédier, cela ne passe pas tant autour de la fourniture du matériel informatique que de la formation à leur usage.

Dès 2017, la Ville de Paris avait organisé une conférence-débat intitulée « Pour une stratégie parisienne de l'inclusion numérique », présidée par Dominique Versini, alors Adjointe à la Maire de Paris chargée des questions relatives à la solidarité, aux familles, à la petite enfance, à la protection de

l'enfance, à la lutte contre l'exclusion, aux personnes âgées et Emmanuel Grégoire, alors Adjoint à la Maire de Paris chargé de toutes les questions relatives aux ressources humaines, aux services publics et à la modernisation de l'administration.

Cette conférence a permis **la rédaction d'une stratégie d'inclusion numérique** autour de plusieurs axes :

- Permettre à chacun d'avoir accès aux outils numériques (équipement et connexion) et un usage autonome de ces outils ;
- Répondre aux besoins des différents publics quant aux démarches administratives en lignes (déclaration d'impôts, déclaration de ressources CAF, inscription et actualisation mensuelle Pôle Emploi, accès au compte Ameli, inscription aux cours municipaux, consultation bancaire, ...), communication avec ses proches, recherche d'emploi, achat en ligne, socialisation...
- Accompagner, aider les publics dans les démarches en ligne ;
- Accompagner et former les publics vers l'autonomie numérique.

Cette stratégie a notamment permis de structurer des réseaux d'inclusion numérique, animés par les directions sociales de territoire de la DASES et visant à coordonner les actions portées par les acteurs de l'inclusion numérique à l'échelle des arrondissements.

L'élaboration de l'acte 2 du pacte de la stratégie parisienne d'inclusion numérique a été lancée en 2021 par Léa Filoche Adjointe à la Maire de Paris en charge des solidarités, de la lutte contre les inégalités et contre l'exclusion.

La Ville de Paris met également en œuvre des actions spécifiquement dévolues à l'inclusion numérique des personnes âgées. Ainsi, **la Conférence des financeurs de Paris dédie depuis 2018 une enveloppe financière spécifique aux projets d'inclusion numérique en direction des séniors et de leurs aidants** : 15 projets d'inclusion numérique ont été financés en 2020 pour un montant de plus 350 000 euros, et 22 projets en 2021 pour un montant de 420 000 euros. Ces projets maillent l'ensemble du territoire parisien.

Un exemple d'action soutenue : la mise en place d'ateliers d'apprentissage, d'ateliers créatifs et d'un accès libre accompagné dans des médiathèques et bibliothèques du 15^e arrondissement, en partenariat avec Kocoya ThinkLab et Les Jardins numériques, qui rencontrent un vif succès.

Par ailleurs, afin de faire connaître les nombreuses actions menées sur son territoire, la Ville de Paris a réalisé **une cartographie de l'inclusion numérique** qui permet de répertorier les différents partenaires ainsi que les types d'activités proposées : assistance numérique, facilitation numérique et formation numérique.

→ **Cette offre est accessible via le site paris.fr :**

<https://capgeo.sig.paris.fr/Apps/InclusionNumerique>

Enfin, plusieurs actions d'inclusion numérique ont été mises en place ou renforcées pendant la crise sanitaire. Elles sont évoquées dans la troisième partie de ce bilan.

- **Le schéma directeur des systèmes d'information du CASVP :**

Démarré en 2019, ce schéma directeur comprend un projet de **déploiement du WIFI** dans les établissements du CASVP relevant du périmètre de la Sous-direction des services aux personnes âgées (EHPAD, résidences, clubs séniors). Deux types de réseau sont prévus : un réseau grand public à destination des séniors et de leurs proches (accès à l'Internet, mise en relation visio, animation), et un réseau professionnel à destination des personnels des établissements (pointage des soins au chevet des résidents, travail en mode nomade, animation).

La phase d'expérimentation s'est terminée en mai 2021 avec l'équipement des premiers espaces, dont l'EHPAD Arthur Groussier, avec pour objectif de faciliter le travail des agents en mode nomade pendant la restructuration de l'établissement.

Les travaux de câblage et la pose des bornes sont en cours de réalisation dans les autres EHPAD pour une ouverture du service fin 2021), et se poursuivront jusqu'à la fin de l'année 2022 dans les autres établissements précités.

C. Encourager les projets intergénérationnels.

L'importance des liens intergénérationnels n'est plus à démontrer. Véritable vecteur de cohésion sociale, l'intergénérationnel est aujourd'hui au cœur des débats sociétaux. Il s'agit d'un facteur de mieux-vieillir pour les aînés, qui favorise la stimulation intellectuelle, prévient du vieillissement cognitif, et donc, de l'entrée en dépendance mais aussi favorise la transmission des valeurs, des savoirs entre générations et **permet un enrichissement mutuel et réciproque.**

Pour susciter le dialogue et le partage entre les Parisiens de tous âges, la Ville de Paris s'est engagée à soutenir le développement d'activités et à favoriser la création de lieux de rencontres intergénérationnelles.

Les projets de cohabitation intergénérationnelle ont connu un essor important dans le parc privé et la Ville de Paris accompagne ces pratiques depuis 2018 dans le parc social.

Dans le cadre de la stratégie parisienne pour l'enfance et les familles, la Ville s'est par ailleurs engagée à soutenir les activités partagées ludiques et sportives favorisant la mixité des âges dans les équipements et services médicosociaux du territoire.

- **La cohabitation intergénérationnelle :**

Beaucoup de Parisiens retraités vivent seuls et disposent d'une ou plusieurs chambres disponibles dans leur appartement. Parallèlement, beaucoup de jeunes, étudiants, stagiaires, jeunes travailleurs... cherchent un logement financièrement accessible à Paris.

Partant de ce constat, des associations parisiennes, à l'initiative ou avec le soutien de la Ville de Paris, proposent de mettre en relation des jeunes à la recherche d'un logement et des séniors désireux de lien social. Selon la formule choisie, la cohabitation consiste en une mise à disposition gratuite d'une chambre meublée contre une présence régulière du jeune le soir, la nuit et certains week-ends, ou bien une mise à disposition d'une chambre meublée contre une indemnité d'occupation, inférieure au prix du marché.

Au-delà de l'aspect économique, la cohabitation intergénérationnelle est un formidable outil pour rompre l'isolement des séniors, **favoriser le décroissement entre les générations**, prévenir la perte d'autonomie des personnes âgées et aider les plus jeunes à se loger dans des conditions agréables. La cohabitation intergénérationnelle apparaît ainsi comme un nouveau modèle vertueux de vivre ensemble.

D'un point de vue pratique, avec l'aide des associations, jeune et senior définissent conjointement dans un « contrat de cohabitation intergénérationnelle solidaire » l'organisation de la vie quotidienne en tenant compte des demandes et des impératifs de chacun.

Les associations sont garantes du bon déroulement de la cohabitation selon les principes énoncés par la Charte de la cohabitation intergénérationnelle de la Ville de Paris signée en 2010.

Cette formule peut être mise en place quel que soit le statut : propriétaire, locataire dans le parc privé, locataire d'un logement social.

En 2018, la Ville de Paris a souhaité, en partenariat avec les bailleurs sociaux, la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) et des associations spécialisées dans l'accompagnement de projets de cohabitation intergénérationnelle développer **le dispositif « Un toit en partage »** auprès de locataires de logements sociaux qui disposent d'une chambre libre.

Par ailleurs, la Conférence des Financeurs de Paris a également financé des actions de sensibilisation et d'accompagnement de dispositifs de cohabitation.

- Le dispositif « Un toit en partage » :

Avec les principaux bailleurs sociaux parisiens (Paris Habitat, RIVP et Elogie Siemp), la Ville de Paris a financé et suivi les actions de Ensemble2Génération et Pari Solidaire, deux associations spécialisées. Ces dernières ont été chargées de constituer et d'accompagner des binômes de jeunes et d'aînés dans le parc social des bailleurs. Depuis 2018, 25 binômes ont été mis en place.

Ce dispositif a montré tout son intérêt auprès des binômes constitués et les retours d'expérience, très positifs, doivent être des leviers pour accélérer la constitution de binômes. Il a toutefois été constaté qu'il n'était pas forcément simple de sensibiliser les personnes âgées à ce dispositif, qui engendre un partage du lieu de résidence et un changement dans les habitudes de vie. Ces freins, bien identifiés par le consortium d'acteurs, feront l'objet d'un prochain groupe de travail visant à proposer des solutions concrètes pour y remédier.

- Homiz :

En 2021, la Conférence des Financeurs de Paris a décidé de financer à hauteur de 40 000 € un projet expérimental développé par Homiz, qui a déjà constitué une vingtaine de binômes sur le territoire parisien. Homiz est service de cohabitation intergénérationnelle à destination des particuliers (séniors, aidants, jeunes, parents) et, bientôt, des structures sociales. Ce projet a été soutenu pour renforcer la dynamique autour de la cohabitation intergénérationnelle et pour tester de nouvelles approches.

- **Le rapprochement crèches, écoles & EHPAD :**

De nombreuses actions intergénérationnelles ont été mises en place au sein des EHPAD du CASVP permettant **de rapprocher les générations entre elles** et d'ouvrir ces établissements sur la cité.

Ainsi, certains de ces rapprochements ont été opérés à l'occasion de travaux de réhabilitation ou de construction d'EHPAD, prévoyant dans le programme l'implantation d'une structure petite enfance, en leur sein ou à proximité. C'est notamment le cas de l'EHPAD Payen, situé dans le 15^e arrondissement, dont la cour est commune avec la crèche voisine, ainsi que de l'EHPAD Girardot, situé dans le 13^e arrondissement.

L'EHPAD Hérold dans le 19^e arrondissement partage quant à lui un jardin potager avec la crèche voisine. Ainsi, des ateliers jardinage ont pu être organisés avec les résidents et les enfants de la crèche.

Par ailleurs, l'intergénérationnel ne saurait être circonscrit au seul champ de la petite enfance et de tels rapprochements peuvent, fort heureusement, être opérés indépendamment de l'implantation *in situ* d'une crèche dans un EHPAD qui, à Paris, sont généralement implantés sur des parcelles extrêmement denses. Ainsi, d'autres établissements (notamment les EHPAD Furtado Heine et Julie Siegfried dans le 14^e arrondissement) ont également mis en place des partenariats avec des crèches de leur quartier, ainsi que des activités partagées en lien avec des centres de loisirs et le conservatoire municipal Darius Milhaud.

D'autres gestionnaires d'EHPAD à Paris ont également développé des approches similaires, permettant de rapprocher les générations entre elles et d'ouvrir leur établissements sur la cité, à l'exemple de l'EHPAD Péan avec la crèche associative Bout'Chou (13^e arrondissement) ou encore l'EHPAD Cos Hospitalité Familiale, voisin de l'espace multi-accueil Kirigami (20^e arrondissement) géré par la Fondation Œuvre de la Croix Saint-Simon.

D.Lutter contre les discriminations et les phénomènes de maltraitance des personnes âgées.

En avril 2021, l'ONU a publié un nouveau rapport mondial sur l'âgisme qui rappelle, qu'à l'échelle mondiale, une personne sur deux fait preuve de discrimination à l'égard des personnes âgées.

Concrètement, **on parle d'âgisme lorsque l'âge est utilisé pour catégoriser et diviser les personnes de telles façons qu'elles subissent des préjudices et des injustices, qu'elles sont désavantagées** ; et ce phénomène réduit la solidarité entre les générations.

Aujourd'hui, nos sociétés restent encore très imprégnées d'âgisme, d'autant plus que cette discrimination y est très mal repérée et encore très répandue.

Outre la lutte contre ces discriminations, il est ainsi nécessaire de favoriser un regard neuf sur la longévité et de faire évoluer les représentations du vieillissement, encore trop souvent considéré seulement comme un handicap par la société et les seniors eux-mêmes. En effet, les seniors ne constituent pas un groupe homogène : avec l'allongement de l'espérance de vie, plusieurs générations sont concernées et les situations de chacun diffèrent beaucoup en fonction de leur état de santé et de leur autonomie, de leur situation financière et sociale.

Autrement, **il convient également de renforcer les actions visant à lutter contre la maltraitance des personnes âgées**, dont le terme même a fait l'objet d'un récent travail de définition rendu en avril 2021 par la Commission nationale de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance, à savoir : « Il y a maltraitance d'une personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action, compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux, et/ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement. Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non ; leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations. »

- **Lutter contre l'âgisme :**

En 2018, la Ville de Paris, la Mairie du 19^e arrondissement, la DDCS et le Conseil Régional Ile-de-France ont organisé la 9^e édition de la Semaine de Lutte Contre les Discriminations, une semaine d'actions et d'événements qui a pour thème cette année la lutte contre les discriminations liées à l'âge visant à sensibiliser les Parisiens et les acteurs sociaux à cette réalité.

Depuis 2019, la Ville de Paris et la Conférence des financeurs de Paris soutiennent **le dispositif « Solid'Âge »** qui est un projet d'information intergénérationnel en faveur de l'autonomie et d'une meilleure inclusion des personnes âgées. Cette campagne est conduite par le Géron'd'if, le gérontopôle d'Île-de-France qui a pour mission de rapprocher et de dynamiser autour du vieillissement les acteurs de la recherche, du soin (en ville, à l'hôpital, en établissement médico-social), de la formation et de l'entreprise.

Deux campagnes de communication grand public à l'échelle du territoire sont en train d'être travaillées en concertation avec des groupes de seniors et intergénérationnels (les groupes parisiens ont été très actifs) et devraient être diffusées dans les prochains mois :

- L'une contre l'âgisme ;
- L'autre contre la prévention de la perte d'autonomie.

- **Lutter contre les discriminations liées à l'orientation sexuelle :**

Le parcours des personnes LGBT+ et l'épanouissement dans leur vie sexuelle ne peuvent prendre fin à l'entrée en résidence ou en EHPAD. Depuis 2020, les EHPAD du CASVP ont débuté **un processus de labellisation auprès de l'association Grey Pride**. Ce, afin que les agents de ces établissements, quelle que soit leur mission ou leur fonction, soient formés et suivis dans l'inclusion des personnes LGBT+, au respect de la vie sexuelle des résidents ainsi qu'à l'inclusion des personnes atteintes du VIH/Sida.

La Ville de Paris joue pleinement son rôle en développant un parcours de vie inclusif pour les personnes LGBT+ chez qui le sentiment d'isolement et de solitude est bien supérieur à celui de la population générale.

À ce titre, la Ville de Paris, la Régie Immobilière de la Ville de Paris (RIVP) et les associations GreyPRIDE et Basiliade ont inauguré le 24 juin 2021 **la première colocation pour seniors LGBT+**. Ce projet vise à développer de nouvelles solidarités dans le respect de l'identité de chacun. Par ailleurs, la Ville de Paris veille à favoriser le développement des habitats intermédiaires tel que les logements partagés ou logements inclusifs, véritables enjeux d'accompagnement du vieillissement de la population.

- **Agir contre la maltraitance faite aux personnes âgées :**

ALMA-PARIS est une association parisienne de défense des personnes vulnérables en situation de souffrance ou de maltraitance. Créée en 2003 avec le soutien de la Ville de Paris, elle gère, pour le territoire parisien, la plateforme téléphonique du 39 77 (numéro national) qui vise à signaler et traiter les situations de maltraitance envers les personnes âgées et les adultes handicapés. Dans le cas où des éléments d'information permettent de conclure à un cas de maltraitance avéré, ALMA déclare les faits aux autorités de contrôle et au procureur de la République.

L'association est fortement soutenue par la Ville de Paris qui lui accorde une subvention annuelle de 80 000 €.

Elle travaille en étroit lien avec des structures pour personnes âgées du territoire, notamment les Maisons des aînés et des aidants, afin de détecter le plus en amont possible des situations problématiques, mais aussi sensibiliser et former les professionnels du secteur (EHPAD, SSIAD, etc.). Ces actions ont été renforcées au cours des dernières années.

L'année 2020 a été une année particulière avec la crise sanitaire, les confinements et couvre-feux, les mesures barrière, l'incertitude, les peurs et les contraintes. Cette année-là, ALMA a traité 401 dossiers dont 267 nouveaux dossiers. Le nombre d'appelants a augmenté de 20% ; les dossiers ouverts pour maltraitance en établissement ont baissé, tandis que ceux ouverts pour maltraitance à domicile ont augmenté de 30%.

S'agissant de **la maltraitance dans des établissements médico-sociaux**, il incombe aux directeurs d'établissements de déclarer les plaintes et déclarations d'évènements indésirables graves depuis la loi de l'adaptation de la société au vieillissement du 28 décembre 2015. Pour gérer ces plaintes, **les moyens et compétences de la Ville de Paris ont été nettement renforcés dès 2017** ; la Ville de Paris confirme ainsi cet objectif prioritaire de veille, de suivi et de contrôle, avec non seulement un suivi des plaintes, évènements indésirables et signalements, mais aussi un programme préventif annuel d'inspections.

La DASES et l'ARS sont destinataires du signalement ou de la plainte et s'en saisissent en déclenchant une enquête administrative, dont les conclusions peuvent aller, si nécessaire, jusqu'à une mise sous administration provisoire de l'établissement, voire une fermeture dans les situations mettant en évidence des dysfonctionnements graves de nature à mettre en danger la sécurité et le bien-être des personnes accueillies.

Au cours des années 2018 et 2019, 71 évènements indésirables graves, 44 plaintes et 5 signalements ont été reçus par les services de la Ville (négligences dans la prise en charge médicale, agressions de résidents par d'autres résidents, fugues, comportements violents des personnels, etc.), à la suite de quoi 14 missions d'inspection ont été menées, dont 4 ont abouties à la fermeture et au retrait d'autorisation des services d'aide à domicile, et une au transfert de gestion d'un EHPAD à un autre gestionnaire. Des informations ont également été transmises aux services judiciaires lorsque cela était nécessaire.

Par ailleurs, la Ville de Paris, en tant qu'autorité de tutelle de plusieurs établissements ou services médicosociaux (EHPAD, SAAD, CAJ) veille à ce que **la bientraitance** soit au cœur de leur action. À tous les niveaux, ces exigences

impriment le suivi que les services de la DASES effectuent depuis l'autorisation que nous délivrons et à travers les contrôles ou le dialogue de gestion.

De façon corolaire, les agents du Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris qui interviennent auprès des personnes âgées sont régulièrement formés et en permanence encadrés dans l'organisation des soins des résidents. La bientraitance et l'adaptation des organisations au bien-être du résident sont une priorité pour le CASVP.

- **Protéger les séniors victimes :**

Le Schéma départemental d'aide aux victimes de Paris élaboré en 2016 et mis à jour en 2018 et en 2020 entend donner une place à la victime tout au long de la chaîne de traitement des infractions pénales, grâce à une réponse mieux ciblée, selon le type d'infraction subie et la nature des publics.

Le schéma propose une aide appropriée pour les personnes âgées vulnérables, qui lorsqu'elles sont victimes de faits de délinquance (abus de faiblesse, abus de confiance, escroqueries) ou de vols avec violences, sont traumatisées et souvent désorientées.

Le parquet de Paris a signé, le 16 décembre 2014, une convention avec l'hôpital Bretonneau pour la mise en place d'une consultation spécialisée pour les victimes âgées. En 2017, une nouvelle version de cette convention, co-signée par la Ville de Paris a abaissé l'âge du recours à cette consultation à 65 ans, et a prévu un accompagnement à l'hôpital Bretonneau par des agents de la Ville de Paris.

Il s'agit d'un dispositif pérenne sur lequel des campagnes de communication à l'attention des personnes âgées sont régulièrement actualisées et transmises aux partenaires.

Par ailleurs, en octobre 2020, les acteurs du Schéma départemental ont décidé de renforcer l'accueil et la prise en charge des victimes âgées de plus de 75 ans dans les commissariats parisiens. Afin de renforcer l'accompagnement tout au long des procédures, tous les commissariats remettent systématiquement un dépliant de l'association Paris Aide aux Victimes aux personnes âgées de 75 ans au moment de la prise de plainte.

A l'issue de la prise de plainte, les victimes de plus de 75 ans peuvent être orientées vers un Intervenant social en commissariat (ISC) selon les critères suivants : âge, situation d'isolement, détresse manifeste, situation sociale.

Ces ISC sont, à l'heure actuelle, Ce sont les Intervenants Sociaux en Commissariat (ISC) – qui sont, à l'heure actuelle au nombre de 10 sur le territoire parisien (Paris Centre, 10^e, 11^e, 12^e, 13^e, 14^e, 15^e, 18^e, 19^e et 20^e arrondissements) et co-pilotés par la Ville de Paris et la Préfecture de police.

Après son évaluation, l'ISC peut orienter la victime vers l'association Paris Aide aux Victimes pour la prise en charge juridique et/ou psychologique. L'orientation vers ce dispositif doit être privilégiée si la victime est engagée dans une procédure judiciaire et nécessite une prise en charge dans la durée.

Depuis sa mise en place le 1^{er} juin 2021 : 28 situations ont été transmises par les commissariats aux ISC et sur ces 28 situations ,14 situations ont été orientées vers Paris Aide aux Victimes.

Les infractions remontées sont les suivantes : atteinte aux biens (escroquerie, vol aggravé) et atteinte aux personnes (menaces, injures).

- **Les réseaux d'Aide aux Victimes dans les arrondissements :**

En 2017, chaque arrondissement parisien a mis en place un réseau d'aide aux victimes. Il s'agit de développer des réseaux partenariaux de l'aide aux victimes d'infractions pénales, à l'échelle des territoires, sur plusieurs thématiques comme la lutte contre les violences faites aux femmes, l'accompagnement des personnes vulnérables, la lutte contre les violences LGBT, etc. Plusieurs arrondissements ont souhaité créer des réseaux destinées aux personnes âgées vulnérables de plus de 75 ans. 5 Réseaux parisiens sont actuellement actifs sur ce sujet.

- **Le dispositif tranquillité séniors :**

Pour retirer ou déposer de l'argent en toute sécurité, les personnes âgées peuvent bénéficier gratuitement du service d'accompagnement par des inspecteurs de sécurité de la Ville de Paris (DPSP) auprès de leur banque ou d'un distributeur automatique de billets.

Le transport jusqu'à l'établissement financier s'effectue en voiture banalisée ou à pied. Les inspecteurs de sécurité se tiennent toujours près de la personne lorsqu'elle effectue ses démarches et la reconduisent à son domicile.

En moyenne, 2 500 personnes sont accompagnées chaque année. Ce dispositif sera partie intégrante de la Police Municipale Parisienne.

2^e partie

L'accompagnement des séniors dans leur parcours de vie

Un axe important du schéma séniors 2017-2021 repose sur la protection et l'accompagnement des séniors tout au long de leur parcours de vie, avec **une attention particulière aux situations de fragilité**. Cela passe notamment par une meilleure lisibilité des dispositifs existants et leur développement en étroite coordination les acteurs parisiens. Cela passe aussi par la simplification des démarches des usagers, le renforcement de l'accès au droit, ou encore par le maintien d'une offre diversifiée d'établissements d'hébergement sur le territoire.

A. Un effort marqué pour renforcer l'information et simplifier l'accès aux droits des personnes âgées.

Garantir la circulation de l'information, sa qualité et sa lisibilité constitue un enjeu qui traverse l'ensemble des dimensions liées aux politiques à destination des séniors, qu'il s'agisse des enjeux d'inclusion sociale ou d'accompagnement médico-social.

Améliorer l'accès à l'information et aux services proposés aux Parisiens, c'est aussi rendre plus compréhensibles les différents dispositifs auxquels ils peuvent avoir accès. Cette simplification consiste notamment en la mutualisation et la coordination des nombreux dispositifs existants.

- **Une information simplifiée et renforcée sur le territoire parisien :**

S'agissant des outils d'information, les séniors avaient insisté sur la nécessité d'une part de les renouveler et d'autre part de les rendre plus accessibles. Ce point a donc été particulièrement travaillé pendant la période 2017-2021.

Le Guide Séniors à Paris est un outil largement plébiscité qui, grâce notamment à la consultation des séniors (Conseils des Séniors et Conseil Départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie) a pu être réédité, enrichi

et actualisé en 2019. Ce guide présente l'ensemble de l'offre déployée sur le territoire parisien à destination des séniors. Édité à 60 000 exemplaires, il a largement été diffusé grâce à la mobilisation des Mairies d'arrondissement, des CASVP locaux, des Maisons des aînés et des aidants, des centres sociaux, et plus largement de l'ensemble des partenaires accueillant le public senior.

Par ailleurs, les activités à destination des séniors parisiens sont très nombreuses et le fruit de nombreux acteurs (associations, Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris ...). Il en résulte une multiplicité des canaux de communication qui peut conduire certaines actions à ne pas rencontrer leur public. La Ville de Paris a ainsi réalisé **une cartographie, mise à jour en 2021, de l'ensemble des actions financées par la Conférence des financeurs** et de celles proposées par le CASVP.

→ **Cette offre est accessible via le site paris.fr :**

<https://www.paris.fr/pages/loisirs-et-citoyennete-185>

En complément de cet outil numérique, et afin de coller davantage aux besoins des séniors d'accéder à une offre de proximité, des guides ont été conçus en 2021, avec le soutien de la Conférence des Financeurs, en lien avec les Mairies d'arrondissement et le CASVP.

« Mon carnet d'adresse : être senior dans les différents arrondissements de Paris » sont des dépliants, édités à 175 000 exemplaires, personnalisés pour chaque arrondissement, qui recensent les associations et services de proximité qui proposent une offre dédiée aux séniors dans les domaines suivants : bien-être, divertissements, vie citoyenne, accès au numérique, aide et accompagnement.

- **L'accompagnement des aidants familiaux :**

Les aidants, souvent familiaux, sont des proches d'une personne en situation de dépendance. Ils cumulent leur vie personnelle et professionnelle avec un poids affectif, physique, financier peu considéré. Au total, la France compte aujourd'hui plus de 11 millions d'aidants qui prennent soin d'un proche fragilisé par la maladie, le handicap ou le grand âge. La Ville de Paris et la Conférence des financeurs ont donc souhaité leur accorder une attention toute particulière en développant et en soutenant une offre à leur intention, à l'exemple de :

- **L'APTD** organise un samedi par mois un café des aidants, moment d'échanges, d'informations et de rencontres, co-animés par un travailleur social et un psychologue ayant une expertise sur la question des aidants.

- **« Avec nos proches »** est une association gestionnaire du numéro d'appel (01 84 72 94 72) permettant à un proche aidant d'échanger un temps de parole avec un écoutant qui va lui apporter soutien et informations. La ligne est ouverte 7j/7 de 8h à 22h au coût d'un appel local. Les bénévoles sont eux-mêmes d'anciens aidants.
- **« Centr'aider »** est dispositif créé par la Maison des Aînés et des Aidants Paris Centre. Il vise à cartographier et communiquer sur les dispositifs comme les équipes mobiles de soutien aux aidants, les lieux proposant un hébergement temporaire, les associations, les plateformes d'accompagnement et de répit, les cafés des aidants ... Des ateliers d'information en direction des aidants, des réunions de sensibilisation des professionnels intervenant à domicile, la création d'outils de communication clairs, accessibles, mis à jour et aussi exhaustifs que possible complètent ce dispositif.

→ **Cette offre est accessible ici :** <https://apsj.paris/bienvenue/aidant>

- **L'association Passerelle Assist'Aidant** porte un dispositif destiné à soutenir les aidants familiaux. Elle leur propose un accompagnement en faisant intervenir à leur domicile une équipe de professionnels expérimentés (ergothérapeute, diététicienne, kinésithérapeute, sophrologue, et psychologue, médiateur familial...). Un étroit partenariat est établi avec la Maison des aînés et des aidants Paris Centre qui oriente de potentiels bénéficiaires. Elle intervient ainsi dans les arrondissements du centre parisien de Paris (du 1^{er} au 6^e) ainsi que dans les 13^e et 14^e arrondissements.

En 2021, la Ville de Paris et la Conférence des financeurs ont financé 13 projets d'accompagnement et de soutien aux aidants pour un total de 210 000 €.

Par ailleurs, la loi d'adaptation de la société au vieillissement, votée en 2015, a entériné **l'introduction des forfaits répit et hospitalisations**. Cette disposition a été mise en place en 2017 à Paris, pour favoriser le répit des aidants et leur accès aux soins, en permettant un financement supplémentaire d'intervention à domicile ou d'hébergement temporaire pour la personne bénéficiaire de l'APA.

Enfin, de nombreuses structures réparties sur le territoire parisien (les 6 Maisons des Aînés et des Aidants, les 20 Centres d'accueil de jour et les 5 plateformes d'accompagnement et de répit) interviennent directement au bénéfice des aidants. Les missions et les actions des Maisons des Aînés et des

Aidants et des Centres d'accueil de jour seront abordés plus loin dans le présent bilan.

S'agissant **des plateformes d'accompagnement et de répit**, elles ont été créées à l'origine pour aider les proches accompagnant au quotidien une personne atteinte de la maladie d'Alzheimer. Depuis, elles ont étendu leur soutien à l'ensemble des proches accompagnant une personne âgée en perte d'autonomie quelle que soit sa maladie. Elles sont adossées à des Centres d'accueil de jour et orientent les personnes vers différentes solutions de répit (répit à domicile, activités culturelles, physiques ou artistiques, séjours vacances, accueil de jour, ateliers de réhabilitation, stimulation sensorielle...). Il en existe 5 plateformes à Paris, financées par l'Agence régionale de santé (ARS) ayant en charge une zone géographique chacune :

- Paris Centre - Saint Germain (1^{er}-6^e arrondissements)
- Paris Ouest - Jeanne Garnier (7^e, 15^e et 16^e arrondissements)
- Paris Est - Œuvre de secours aux enfants (11^e, 12^e, 20^e arrondissements)
- Paris Nord - Delta 7 (8^e, 9^e, 10^e, 17^e, 18^e et 19^e arrondissements)
- Paris Sud - Notre Dame de Bonsecours (13^e et 14^e arrondissements)

• **Une plus grande visibilité des services aux séniors :**

○ Les Maisons des Aînés et des Aidants :

Afin de mieux coordonner la prise en charge du public en perte d'autonomie et de ses aidants, de la rendre davantage visible auprès des usagers et leur famille, la Ville de Paris, en lien avec l'Agence Régionale de Santé, a décidé en 2017 de déployer sur son territoire six « Maisons des Aînés et des Aidants ».

Il s'agit de proposer, dans ces **lieux ressources de proximité**, une approche pluridisciplinaire (équipe multi professionnelle, sociale, médico-sociale et sanitaire) pour informer, orienter et accompagner les personnes âgées de 60 ans et plus et leurs aidants qui font face à une situation complexe d'un point de vue sanitaire et social.

Cofinancées par la Ville de Paris et l'Agence régionale de santé d'Île-de-France, **les Maisons des Aînés et des Aidants** regroupent désormais en un même lieu les trois dispositifs de soutien gérontologique : le centre local d'information et de coordination gérontologique (CLIC), le service de gestion de cas qui intervenait pour les situations les plus complexes (MAIA) et le réseau de santé gérontologique.

Depuis 2019, **6 territoires sont labellisés Maison des Aînés et des Aidants :**

- M2A centre : 1^{er}-6^e arrondissements.
- M2A nord-ouest : 8, 17 et 18^e arrondissements.
- M2A ouest : 7, 15 et 16^e arrondissements.
- M2A nord-est : 9, 10 et 19^e arrondissements.
- M2A est : 11, 12 et 20^e arrondissements.
- M2A sud : 13-14^e arrondissements.

Les Maisons des Aînés et des Aidants doivent à nouveau évoluer aujourd'hui pour répondre à la volonté de l'État (au titre de la loi n° 2019-774 du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé) de les intégrer plus largement dans la coordination des prises en charge de situations complexes quel que soit l'âge et la pathologie de la personne. La Ville de Paris veillera à ce que leur activité auprès des séniors conserve la même intensité afin de continuer à offrir un service de qualité indispensable aux Parisiennes et aux Parisiens et aux professionnels qui les accompagnent.

o [« Mon aide à domicile »](#) :

Par ailleurs, le constat avait été fait qu'il était devenu particulièrement difficile de trouver des informations claires et fiables sur les prix pratiqués et la qualité des services d'aide à domicile sur le territoire parisien, notamment eu égard à leur nombre très important (230). Il en résultait :

- Pour les usagers : un manque de clarté de l'information et l'impossibilité de comparer les offres alors même que ce sont environ 4 000 nouvelles personnes âgées et handicapées qui sont amenées à chercher chaque année un service d'aide à domicile ;
- Pour les services d'aide à domicile: une difficulté à se faire référencer de manière loyale et objective ;
- Pour la Ville et ses partenaires prescripteurs : un manque de connaissance de l'offre.

Dans ce cadre, **la création d'un comparateur officiel de services d'aide à domicile** a été conçu et développé grâce à une initiative de la Ville de Paris et a bénéficié d'un développement et d'un accompagnement par le programme d'entrepreneuriat « Start-up de ville ».

Depuis 2019, « Mon aide à domicile » recense ainsi tous les services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) autorisés ou agréés pour intervenir auprès du public dépendant à Paris. Ce comparateur officiel présente les tarifs pratiqués

de manière claire et donne des indications sur la satisfaction client pour chaque service d'aide.

Ainsi, en 2020, ce sont plus de 14 000 courriers qui ont été adressés aux bénéficiaires pour évaluer leur niveau de satisfaction, avec et plus de 50% de répondants ont exprimé leur niveau de satisfaction. Ce dispositif dont la maintenance est assurée par la Ville de Paris est particulièrement utile et inspire aussi une réflexion similaire concernant les EHPAD.

- **Une simplification de l'accès aux aides sociales :**

L'amélioration de l'accès aux droits légaux des personnes âgées est une priorité pour la Ville de Paris. Ainsi, depuis septembre 2018, des bénévoles et des agents du CASVP spécialement formés aident le public à constituer des dossiers d'Allocation de Solidarité aux Personnes âgées (ASPA) et de complémentaire Santé Solidaire (CSS). Cela s'inscrit plus généralement dans **la mise en place d'un nouveau parcours de l'usager** destiné à répondre efficacement à l'ensemble de ses besoins (aides facultatives, droits légaux, accompagnement social).

S'agissant de l'évaluation de la perte d'autonomie, la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) et les départements sont susceptibles de délivrer des aides : « **l'aide-ménagère** » pour la CNAV à destination des personnes les moins dépendantes (GIR 5 et 6), **l'aide personnalisée d'autonomie (APA)** pour les départements à destination des personnes les plus dépendantes (GIR 1 à 4). Pour procéder à l'évaluation des personnes, la CNAV et les services départementaux dépêchent aux domiciles des demandeurs des équipes médico-sociales pour évaluer leur autonomie. Ainsi, a été mise en place en 2020 la reconnaissance mutuelle des évaluations entre les équipes médico-sociales de l'APA de la Ville de Paris et la CNAV, permettant que l'évaluation faite par l'une des deux structures soit envoyée et reconnue par l'autre, sans constitution de dossier supplémentaire ou de nouvelle évaluation pour la personne demandeuse.

La mise en place en 2017 de **l'évaluation multidimensionnelle** par les équipes médico-sociales de la Ville de Paris a également permis de s'assurer que tous les besoins de la personne, y compris hors APA, soient évalués à cette occasion et fassent l'objet de conseils, d'information et d'orientation le cas échéant. À cette occasion, le bénéficiaire peut demander, via une procédure simplifiée, la mise en place de dispositifs d'aide au maintien à domicile du CASVP (port de repas, téléalarme, coiffure, pédicurie), sans qu'il soit nécessaire de mener une démarche distincte auprès d'un nouveau guichet.

Par ailleurs, **la Ville de Paris a considérablement simplifié ses procédures de demande d'APA**. En 2017, un site de demande d'APA en ligne a été créé et le nombre de pièces demandé réduit ; la constitution et l'envoi du dossier est ainsi facilité pour l'utilisateur et son traitement gagne en rapidité et en efficacité. La demande en ligne n'est qu'une possibilité (aujourd'hui utilisée par près de la moitié des demandeurs), il reste possible de retirer un dossier papier et de le déposer auprès des services de la Ville ou de l'envoyer par courrier.

En application du « **Dites-le nous une fois** », cette simplification s'est également traduite par la mise en relation des systèmes d'information de la Ville de Paris et du Ministère des Finances, permettant le recueil des données fiscales de manière automatisée pour les personnes déjà bénéficiaires de l'APA. Ces usagers n'ont donc plus à envoyer annuellement leurs avis d'imposition aux services de la Ville.

De plus, la Ville de Paris expérimente depuis 2021 **le dispositif Home +** portant sur la contemporanéisation des aides sociales menées par les services de l'État. Concrètement, cela permettra aux particuliers employeurs de ne plus faire d'avance de trésorerie, seul son reste à charge sera prélevé (à savoir le coût de son aide à domicile auquel aura été directement déduit le montant de l'APA ou PCH et le crédit d'impôt ; l'URSSAF se chargeant de rémunérer directement l'employé). Aujourd'hui au stade de l'expérimentation sur un panel réduit de particuliers employeurs, elle devrait être généralisée à compter de 2023 pour les bénéficiaires de l'APA et de la PCH.

- **Des actions facilitant l'accès à l'information et aux droits des seniors parisiens :**

Le rapport, publié le 1er octobre 2021, par la Défenseure des droits relatif aux *Difficultés d'accès aux droits et discriminations liées à l'âge avancé* pointe le fait qu'**un quart des personnes âgées de plus 65 ans déclarent être confrontées à des difficultés dans la réalisation de leurs démarches administratives**. Le rapport met également en avant le fait que « ces difficultés sont davantage rapportées par les personnes en situation de dépendance, de précarité financière ou en situation d'illectronisme [...] et qu'elles peuvent être à l'origine d'un renoncement aux droits : face à des problèmes administratifs 15% des personnes âgées déclarent avoir abandonné leurs démarches ».

Dans ce cadre, la constitution des dossiers auprès des caisses de retraite peut être un exercice complexe, d'autant plus à une époque où les rapports à ces dernières sont de plus en plus dématérialisés et où les accueils physiques tendent

à se raréfier. De nombreux organismes et institutions, à l'exemple des accueils territoriaux du Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris et des PIMMS parisiens (points d'information médiation multiservices), ainsi que des associations soutenues par la Ville de Paris, tels RESSAC Volontariat, l'ADIPR, l'ATMF, le CATRED ou encore d'Ayyem Zamen, se mobilisent **pour accompagner et consolider les dossiers de retraite** de personnes pour lesquels l'exercice est difficile. Ces acteurs accompagnent plus généralement les séniors parisiens dans leurs démarches d'accès au droit.

Si pour beaucoup, la retraite est vécue comme un moment qui va permettre d'engager une nouvelle phase positive de sa vie, pour certains le passage entre vie active et retraite peut être difficile. Cette situation peut provoquer un sentiment de vide, de perte de repères pour organiser son temps, rendant difficile la mobilisation de ses ressources pour se donner de nouvelles perspectives.

En lien avec la Ville de Paris et depuis 2020, **l'association Les Talents Alphonse** propose deux parcours pour permettre à des futurs retraités d'aborder sereinement cette nouvelle étape de leur vie, et d'avoir toutes les clés pour en profiter. Dès 55 ans, Alphonse propose ainsi un accompagnement individuel et collectif de plusieurs semaines visant à aborder les démarches administratives avec sérénité et à se projeter vers de nouveaux projets. Ce dispositif a été expérimenté de façon concluante en 2020-2021 auprès d'une vingtaine d'agents de la Ville de Paris – une réflexion est en cours pour l'élargir de façon significative. Par ailleurs, la Conférence des financeurs a financé en 2021 le déploiement de ce dispositif auprès de 250 Parisiens.

B. Un maintien à domicile adapté.

85% des Français souhaitent vieillir à domicile. En réponse, la Ville de Paris propose un nombre important de services accessibles financièrement permettant d'accompagner au mieux les séniors, dans l'adaptation de leur logement et dans leur vie quotidienne. Cette attente de nos concitoyens doit également conduire la collectivité à poursuivre ses efforts de structuration de l'offre à l'échelle du territoire, que ce soit en quantité et en qualité, dans un secteur où il convient de coordonner les enjeux du logement, de l'aide à domicile et de la prévention de la perte d'autonomie.

Dans ce contexte, la lutte contre l'isolement des personnes âgées est également un enjeu extrêmement important. **Le dernier baromètre des Petits Frères des Pauvres, publié fin septembre 2021, témoigne au niveau national d'une nette**

aggravation de l'isolement social qui a doublé en moins de quatre ans, notamment du fait de la crise sanitaire de la Covid-19 :

- 530 000 personnes « en situation de mort sociale », contre 300 000 en 2017.
- 2 millions d'aînés isolés des cercles familiaux et amicaux en 2021, contre 900 000 en 2017.

L'isolement a de nombreuses conséquences délétères pour les personnes âgées : il accélère les pertes d'autonomie, a un impact significatif sur la santé mentale et augmente les difficultés de prises en charge par les services publics.

- **Des aides financières légales et municipales pour favoriser le maintien à domicile :**

L'allocation personnalisée d'autonomie (APA) est une aide sociale légale versée par le Département de Paris et destinée aux Parisiens âgés de soixante ans et plus. Elle permet de compenser la perte d'autonomie en facilitant le maintien à domicile (dépenses d'aide à domicile par exemple) ou en payant une partie du forfait dépendance en EHPAD. Il n'y a pas de conditions de ressources pour en bénéficier mais le montant attribué dépend du niveau de revenus.

S'agissant du domicile, **la Ville de Paris verse une allocation personnalisée d'autonomie à 16 000 personnes âgées en moyenne par an pour un montant total de 80 millions d'euros.**

La Ville de Paris, particulièrement sensibilisée à la situation des personnes en perte d'autonomie, a mis en place **deux barèmes extralégaux** dont l'un qui dispense de toute participation les bénéficiaires dont les ressources sont inférieures à 1 035,27 € contre 815,84 € au niveau national. Ce dispositif complémentaire engendre un surcoût d'un million d'euros par an pour la Ville.

Par ailleurs, de nombreuses aides du Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris permettent aux plus vulnérables de faciliter leur maintien à domicile :

- **Paris solidarité séniors :** l'allocation Paris Solidarité est un complément de ressources mensuel destiné aux personnes âgées disposant de faibles revenus et percevant tous les avantages légaux auxquels elles peuvent prétendre. Depuis sa mise en place en 2011, le nombre de bénéficiaires n'a cessé de croître : +57%. En 2019, Paris Solidarité a concerné 24 259 bénéficiaires – 17 151 personnes âgées et 7 108 personnes handicapées, pour un montant total de 37,7M€.

- **Paris logement séniors** : le complément Paris Logement personnes âgées – personnes handicapées est une aide financière destinée aux locataires en titre parisiens disposant de faibles revenus. En 2019, 4 927 personnes ont pu bénéficier de ce soutien – dont 80 % de personnes âgées, pour un coût total de 5,1 M€.
- **L'aide à l'amélioration de l'habitat** : elle est destinée à prendre en charge tout ou partie du coût des travaux d'amélioration de l'habitat que les propriétaires occupants ou locataires ne peuvent supporter seuls. En 2019, 156 foyers en ont été bénéficiaires - dont 48% de personnes âgées, pour un montant de dépenses de 447 730 €.

Depuis le 1^{er} juin 2018, la Ville de Paris a mis en place **la gratuité des Passes Paris Séniors et Access'** pour les plus de 65 ans et les personnes en situation de handicap. Il s'agit d'un forfait unique, dézonné et gratuit, soumis à un plafond de ressources (montant d'impôt annuel inférieur à 2 028 € en cas de première demande et 2 430 € pour un renouvellement).

À la fois environnementale et sociale, cette mesure facilite les déplacements de ceux qui en ont le plus besoin et contribue à prévenir les situations d'isolement auxquelles trop de personnes âgées ou en situation de handicap sont confrontées. Le nombre de bénéficiaires des Passes Paris Seniors et Access était de 137 015 en 2019, dont 115 509 personnes âgées, pour un coût global de 62,5 millions d'euros.

Enfin, au début de l'année 2021, le CASVP a remis **un chèque déjeuner d'un montant unitaire de 30 euros à 6 000 bénéficiaires de l'aide « Paris solidarité séniors »** dont le revenu mensuel était égal ou inférieur à 830 €. Cette aide exceptionnelle est venue en substitution de l'enveloppe habituellement dévolue aux traditionnels « déjeuners réveillons » du CASVP qui n'ont pu se tenir à cette époque compte tenu des règles sanitaires alors en vigueur. Il s'est agi à la fois de manifester la solidarité de la Ville de Paris envers les personnes âgées les plus démunies et de contribuer au soutien des acteurs de la restauration ou de petits commerces.

- **Encourager le recours à des services accessibles financièrement :**

Dans l'attente d'un nouveau modèle de financement national des SAAD, la Ville de Paris a souhaité s'engager en 2019 dans **la contractualisation** avec les structures volontaires pour notamment assurer des tarifs accessibles au plus grand nombre. 21 SAAD sont entrés dans ce dispositif et s'engagent ainsi, en contrepartie de financements complémentaires, à :

- Intervenir auprès de bénéficiaires d'aides sociales avec un faible taux de participation et à modérer leur grille tarifaire pour tous les bénéficiaires des aides sociales parisiennes, notamment pour **limiter le reste à charge et faciliter l'accessibilité financière des usagers** ayant les revenus les plus faibles ;
- Intervenir les dimanches et jours fériés sans dépassement tarifaire ;
- À réaliser des interventions de courte durée (15 à 45 minutes) sans dépassement tarifaire.

Ce dispositif est prolongé en 2021 sur la base des mêmes engagements.

Par ailleurs, la Ville de Paris dispose de son propre service d'aides et de soins à domicile, « **Paris domicile** » **géré par le Centre d'action sociale de la Ville de Paris** et organisé en cinq pôles territoriaux sur le territoire parisien :

- Paris Domicile est (11^e, 12^e et 20^e arrondissements)
- Paris Domicile centre (1^{er}-6^e arrondissements)
- Paris Domicile ouest (7^e, 15^e et 16^e arrondissements)
- Paris Domicile nord-ouest (8^e, 17^e et 18^e arrondissements)
- Paris Domicile nord-est (9^e, 10^e et 19^e arrondissements)

Ce service est destiné en priorité aux personnes âgées ou handicapées justifiant des besoins les plus importants eu égard à leur état de dépendance, notamment si elles sont bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie, de l'aide sociale légale ou d'une aide financière de leur caisse de retraite.

Les heures réalisées sont facturés au tarif départemental en vigueur, **sans reste à charge supplémentaire pour l'utilisateur**.

En 2019, le service de soins infirmiers à domicile a intégré le fonctionnement du service d'aide et d'accompagnement à domicile pour proposer un accompagnement dans les actes de la vie quotidienne et des soins infirmiers à domicile coordonnés et adaptés aux besoins de la personne. Chaque année, le service, désormais organisé en **service polyvalent d'aides et de soins à domicile (SPASAD)**, intervient, sur l'ensemble du territoire parisien, auprès de 3 000 personnes âgées isolées, en perte d'autonomie et/ou en situation de grande vulnérabilité sociale. Ce regroupement en SPASAD permet une meilleure coordination ainsi qu'un meilleur suivi des usagers.

279 323 heures d'aide à domicile et 190 000 journées de soin ont été réalisées en 2019.

- **Une offre de logements sociaux rénovés et adaptés :**

Le Centre d'action sociale de la Ville de Paris dispose de **101 résidences appartements** dont 98 implantées dans Paris et 3 en proche banlieue, soit près de 4 200 logements. Elles sont destinées à des personnes âgées autonomes souhaitant être relogées dans de bonnes conditions de confort tout en conservant une totale autonomie de vie.

Les dossiers des demandeurs sont étudiés par la Commission d'entrée en résidences du CASVP qui réunit des Conseillers de Paris, des Conseillers d'arrondissement et des personnalités qualifiés, sous la Présidence de l'Adjointe en charge des séniors. Instaurée en 2010, son règlement intérieur a été révisé en 2021 afin de garantir une plus grande représentativité des groupes politiques du Conseil de Paris et améliorer l'information des Mairies d'arrondissements sur les travaux de cette commission.

Pour certaines résidences, il s'agit d'appartements disséminés dans des ensembles immobiliers. Dans la plupart des résidences, un gardien participe à l'entretien et la sécurité de l'immeuble. Certaines disposent d'un club de loisirs et d'un restaurant Émeraude également accessibles à des non-résidents.

Les logements sont principalement des studios de 28 à 32 m² ; quelques studettes d'une surface de l'ordre de 20 m² sont disponibles pour des personnes seules et des deux-pièces offrant une surface de l'ordre de 45 m² peuvent être proposés à des couples. Les logements ne sont pas meublés.

Au cours de la période 2017-2021, **15M€ ont été engagés pour des réhabilitations lourdes de 10 résidences**, comprenant des travaux d'isolation thermique, d'amélioration du cadre de vie et du confort des logements.

Plus généralement, **l'adaptation des logements sociaux** est une clé pour la réussite du maintien à domicile des personnes les plus vulnérables.

Ainsi, faire de la capitale une ville exemplaire et innovante en matière d'accessibilité et de conception universelles est un enjeu majeur pour la Ville de Paris. À cet égard, un plan a été présenté en juin 2021 dont l'objectif est de prendre en compte tous les champs des politiques publiques parisiennes et les besoins des personnes présentant une situation de handicap pour faciliter leur vie quotidienne. L'une des mesures proposées consiste à poursuivre les efforts pour adapter le parc social au vieillissement des occupants et le rendre accessible.

Des actions sont par ailleurs menées par les bailleurs sociaux en lien avec des partenaires, à l'exemple de l'assurance retraite Île-de-France et de l'Union sociale

pour l'habitat d'Île-de-France (AORIF) qui ont signé **une convention de partenariat** pour la période 2019-2022 dans l'objectif de réaffirmer leur engagement en faveur du bien-vieillir des retraités du parc locatif.

Cette convention permet l'accompagnement des bailleurs sociaux dans l'adaptation de leur parc social au vieillissement de leurs locataires âgés. Elle s'articule autour des axes suivants :

- Le renforcement des actions et de la connaissance des enjeux du vieillissement dans le parc social ;
- La poursuite de l'adaptation du parc social francilien au vieillissement des locataires ;
- La diversification de l'offre d'habitat et des services en faveur des séniors.

En 2020, **la RIVP** a ainsi aménagé 339 logements pour les séniors et 189 pour les personnes en situation de handicap. De son côté, **Paris Habitat** adapte près de 1 000 logements par an au vieillissement de ses locataires. Ces adaptations consistent à aménager des salles de douche et retirer les baignoires, remplacer des WC avec mise en place de barres d'appui en T, ou encore installation de rehausseurs de prises, de fils d'Ariane, de barres d'appui de lit, de plaques antidérapantes, de rampes amovibles, de poignées ergonomiques, de détecteurs de présence, ou encore de rehausse-lits.

Ce partenariat avec l'AORIF facilite par ailleurs, pour les bailleurs sociaux d'Île-de-France, la mobilisation de l'offre de service déployée par l'Assurance retraite Île-de-France en faveur de la prévention de la perte d'autonomie des retraités âgés, et plus particulièrement :

- Les conseils et aides à l'adaptation de l'habitat et du cadre de vie ;
- Les ateliers et actions collectives sur l'adaptation du logement ;
- Les aides financières à l'aménagement des logements et des parties communes ;
- Les prêts à taux zéro et subventions pour la construction ou la réhabilitation de lieux de vie collectifs.

C'est ainsi par exemple que la RIVP propose **un rendez-vous personnalisé au domicile** pour faire un état des lieux et définir ainsi les travaux adaptés aux besoins des locataires séniors ou en situation de handicap, en présence si nécessaire d'un ergothérapeute. Ce service est proposé quelles que soient les conditions de ressources des locataires dès lors qu'ils sont âgés de plus de 60 ans ou titulaires d'une carte d'invalidité.

- **Les services d'appui à la vie quotidienne du CASVP :**

Le Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris propose **de nombreux services complémentaires** visant à permettre à chacun de bien vieillir chez soi :

- La téléassistance à domicile permet de sécuriser les personnes âgées qui vivent seules chez elles. En cas de problème (chute, malaise...), la personne peut contacter une plateforme téléphonique joignable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. 6 510 personnes ont bénéficié du dispositif en 2019 pour un coût total de 751 719 €.
- La pédicurie à domicile. En 2019, 4 757 personnes âgées et 268 personnes handicapées, ont bénéficié de ces soins pour des dépenses totales de 232 492 €.
- La coiffure à domicile. 3 190 bénéficiaires âgés et 188 en situation de handicap ont fait appel en 2019 au service de coiffure à domicile pour un coût global de 182 444 €.

Ces prestations contribuent au maintien de l'autonomie, au maintien à domicile et à la prévention des chutes des personnes âgées, tout en contribuant au bien-être et à l'estime de soi des bénéficiaires. La participation des usagers varie en fonction de leur niveau d'imposition (tarification sociale).

Par ailleurs, **l'alimentation est un enjeu majeur pour le maintien des séniors à domicile**, à la croisée de plusieurs préoccupations, liées au bien être des personnes (le goût), ainsi qu'à des problématiques sanitaires (dénutrition), sociales (coût des repas) et environnementales (alimentation durable).

Des dispositifs du Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris permettent d'assurer un accompagnement de qualité en particulier des plus vulnérables, au premier rang desquels **les 44 restaurants Émeraude** répartis sur l'ensemble du territoire parisien qui proposent une restauration de proximité et de qualité. La participation des usagers varie en fonction de leur niveau d'imposition (tarification sociale).

Entre 2017 et 2019, la hausse de fréquentation des restaurants Émeraude a été continue, passant de 553 000 repas en 2017, à 556 300 en 2018 pour atteindre 557 000 repas en 2019. En 2020, la crise sanitaire a logiquement marqué un coup d'arrêt à cette augmentation en entraînant la suspension temporaire du service à table pendant le premier confinement ; ce ne sont seulement 293 800 repas qui ont pu être servis.

L'importance accordée à l'équilibre alimentaire est au cœur de l'offre proposée dans les restaurants et se traduit par la mise en place d'un contrôle par des diététiciennes et par des repas adaptés aux habitudes alimentaires des seniors et aux saisons. À cela s'ajoutent chaque mois des propositions de menus à thème, des menus de fêtes et des animations spécifiques dans le cadre de la Semaine de la Gastronomie et de la Semaine bleue.

« Un chef étoilé dans votre restaurants émeraude » : du 22 au 24 juin 2021, à l'occasion de la semaine de la gastronomie, les restaurants Émeraude de la Ville ont servi des menus élaborés par un grand chef de la cuisine française, Michel Roth. Cette semaine s'est accompagnée d'actions de sensibilisation et de prévention de la dénutrition à l'attention des usagers en partenariat avec Silver Fourchette, ainsi que d'une cession de formation des chefs des restaurants émeraude par Michel Roth.

Silver Fourchette a par ailleurs menée, avec le soutien de la Conférence des financeurs de Paris, d'autres actions de sensibilisation au cours de l'année 2020-2021. Au total, 2 250 seniors ont ainsi pu en bénéficier.

Le CASVP est aussi engagé depuis plusieurs années dans **le Plan d'Alimentation Durable** (2015-2020 & 2021-2026) et dans **le Plan de sortie du plastique dans la restauration collective de la Ville de Paris** (2021) qui découle, pour partie, de la Loi Egalim. Cela s'est traduit par :

- Un système alimentaire plus juste, plus résilient, plus durable et plus respectueux de l'environnement passant notamment par une augmentation considérable de la part d'alimentation BIO et durable dans les menus proposés (de 17% d'alimentation durable en 2014 à 40% en 2019), mais aussi par l'amélioration de l'indice de saisonnalité des menus délivré par la Ville (75% en 2019). Une réflexion est engagée pour augmenter la part d'alimentation BIO et durable à 100% d'ici 2026, dont 50%, de local mais aussi permettre un contrôle des conditions d'élevage et de la provenance des produits et proscrire l'achat de produits contenant des substances controversées (telles que des perturbateurs endocriniens, additifs...) et limiter le recours aux produits transformés en faveur du « fait maison ».
- Une diminution la part carnée de 20% et introduction des plats végétariens dans les cycles de menus.
- Une campagne de communication de lutte contre le gaspillage alimentaire a été déployée dans l'ensemble des restaurants.

- Une action phare sur le gâchis de pain a également permis de poursuivre la sensibilisation des usagers et des personnels de cuisine sur le gâchis alimentaire en général.
- D'une sortie du plastique à l'horizon 2026.

Enfin, le CASVP a été pilote dans la conception d'une unité de production écoresponsable, solidaire et durable qu'est **la cuisine partagée Palikao**, implantée dans le 20^e arrondissement. En effet, il s'agit d'un lieu éco-conçu, avec une trajectoire zéro déchet, un développement de l'apprentissage sur site, une insertion sociale valorisée, des éco livraisons, une prévention au gaspillage alimentaire mais aussi une valorisation des déchets. Le Plan Climat prévoit de réduire de 40% les émissions de gaz à effet de serre issues de l'alimentation d'ici 2030. C'est pourquoi, les livraisons douces (vélos ou véhicules à assistance électrique) ont été mises en place dans les restaurants Émeraude rattachés à Palikao.

Enfin, en complément des restaurants émeraude, le CASVP propose également **un service de port des repas à domicile**. À ce titre, 736 080 repas ont été livrés en 2019. Pendant la crise sanitaire et notamment les premiers confinements, ce dispositif a été considérablement renforcé afin de permettre aux seniors parisiens de conserver une alimentation saine et adaptée. Ce sont ainsi plus de 1 million de repas qui ont été livrés au cours de l'année 2020.

- **Liens, coups de main et petits services aux seniors parisiens :**

Depuis 2017, de nombreuses initiatives ont vu le jour permettant aux seniors parisiens d'être accompagnés dans leur vie quotidienne pour des services divers, petits travaux, aide au déménagement, dépannages, bricolage ... La Ville de Paris a la volonté de rendre ces actions accessibles au plus grand nombre et veille à soutenir et accompagner des projets portant une tarification raisonnable en fonction des ressources.

Lulu dans ma rue est une conciergerie de quartier qui permet de mettre en relation les habitants qui ont besoin d'un coup de main (bricolage, livraison de courses, ménage, jardinage, aide informatique...) et ceux qui ont les compétences pour répondre à ces demandes. Il existe aujourd'hui 10 conciergeries Lulu dans Paris. Entre mars 2020 jusqu'au 31 janvier 2021, au cours donc des premiers confinements, les Lulus dans ma Rue ont réalisé 2 250 livraisons de courses à domicile auprès des personnes vulnérables (en grande partie des personnes

âgées) pour leur permettre de rester chez elles – ces livraisons ont été financées par le CASVP.

Avec le soutien de la Ville de Paris, de la Conférence des Financeurs de Paris, de la CNAV et des bailleurs sociaux du territoire (Paris Habitat, Elogie-SIEMP, RIVP), 13 Avenir a mené depuis 2019 une expérimentation de « **conciergerie senior** » déployée dans le sud-est du 13^e arrondissement avec pour objectifs de lutter contre l'isolement des séniors des quartiers prioritaires et périphériques, de favoriser leur connaissance des dispositifs du bien-vieillir et de faciliter leur maintien à domicile dans un cadre adapté et sécurisé. En 2 ans, l'équipe de la conciergerie a déjà rendu plus de 650 services (portage de courses, passage à la pharmacie, réglage de la télévision, etc.) et plus de 100 interventions visant à l'autonomie dans le logement (petites réparations et installations au domicile, comme la pose de tringle à rideau ou d'une étagère, le débouchage de siphon, etc.). L'équipe de 13 Avenir a en outre tissé un réseau solide de partenaires publics et associatifs participant au bien vieillir des séniors sur le territoire.

Enfin, un autre projet offrant des petits services a vu le jour plus récemment à l'initiative de Paris Habitat, avec le soutien de la Ville de Paris et de la Conférence des Financeurs : **le Bricobus**. Il s'agit d'un dispositif solidaire qui permet à des professionnels d'intervenir à domicile pour réaliser des travaux d'entretien et améliorer les logements, en allant-vers les personnes elles-mêmes et à des coûts raisonnables. Le Bricobus propose aux locataires séniors de Paris Habitat (dont 1 sur 5 a aujourd'hui plus de 65 ans) un service de réparation et de conseils à tarif réduit. L'ambition est à la fois de permettre la réalisation de petits travaux mais aussi de recréer du lien avec des personnes souvent isolées. Mis en place en octobre 2019 dans les 13^e et 19^e arrondissements, le Bricobus a été déployé plus largement dans les ensembles sociaux de Paris Habitat où résident plus de 100 locataires séniors.

C. La lutte contre l'isolement.

L'isolement touche toutes les catégories sociales mais concerne tout particulièrement les séniors en situation de précarité et en perte d'autonomie. Par ailleurs, si la précarité et la perte d'autonomie sont des facteurs d'isolement, l'isolement à son tour peut générer une dégradation des conditions de vie et une aggravation de la perte d'autonomie. Il en résulte donc la nécessité de porter une politique volontariste sur ce sujet qui a particulièrement été mis en lumière par la crise sanitaire de la Covid-19.

Des actions spécifiques ont été mises en place pendant cette période et sont évoquées dans la troisième partie de ce bilan.

- **Au quotidien, avec Paris en compagnie :**

En 2018, la Maire de Paris a souhaité créer **un service gratuit d'accompagnement des séniors parisiens de plus de 65 ans** : Paris en compagnie. Imaginé avec le Laboratoire d'Innovation de la Ville de Paris, en co-construction avec l'ensemble des partenaires concernés, ce dispositif a été soumis dans le cadre d'un appel à projet dédié. Ce dispositif porté par Lulu dans ma rue, les Petits Frères des Pauvres et la Maison des aînés et des aidants Paris Centre est financé par la Ville de Paris et la Conférence des Financeurs à hauteur de 500 000 € annuels.

Ce service repose sur la mobilisation, la formation et l'animation d'accompagnants volontaires des séniors dans leurs sorties, en assurant des échanges de convivialité et en leur présentant les dispositifs sociaux ainsi que les activités et initiatives locales des associations engagées auprès des aînés pour faciliter leur inclusion sociale dans leur quartier.

La lutte contre l'isolement, la prévention de la perte d'autonomie par le maintien d'une activité physique, l'engagement de bénévoles qui peuvent être des séniors sont les principaux objectifs de ce dispositif qui compte en 2021 plus de **1 300 aînés inscrits** et près de **4 000 citoyens engagés** pour accompagner les séniors. Depuis la sortie des confinements successifs (au cours desquels plus de 20 000 appels de convivialité ont été réalisés) et au cours du premier trimestre 2021, une demande forte d'activités sociales a été observée avec plus de 3 500 accompagnements réalisés.

- **En temps de crise, avec REFLEX :**

Après la canicule de 2003, l'État a mis en place un plan national pour améliorer la sécurité sanitaire des personnes vulnérables. En effet, durant les périodes de fortes chaleurs, les personnes âgées, isolées et/ou en situation de handicap sont particulièrement à risque. **Pour rompre avec l'isolement, prendre des nouvelles et rappeler les bons gestes pour se protéger et envisager si besoin une prise en charge**, la Ville de Paris a mis en place dès 2004 le fichier CHALEX qui permet de contacter par téléphone les bénéficiaires.

En avril 2020, le fichier CHALEX s'est redimensionné et a été renommé REFLEX afin de permettre de toucher le public fragile à n'importe quel moment de l'année, selon les épisodes de crises à gérer (pandémie, canicule, crue ...). Par

ailleurs, le critère d'âge, initialement fixé à 75 ans, a été abaissé à 65 ans de façon à renforcer la capacité de la Ville de Paris à pallier les situations d'isolement et veiller sur les personnes vulnérables.

En septembre 2021, on compte plus de **10 500 personnes inscrites**. La forte communication faite sur ce dispositif a conduit à une importante augmentation des seniors inscrits sur les deux dernières années.

- **La structuration de dispositifs complémentaires :**

Depuis 2021, les services du CASVP et de **la Brigade des Sapeurs-Pompiers de Paris** (BSPP) se sont inscrits dans un nouveau dispositif inédit de suivi des personnes isolées, fragiles ou en péril. En effet, un cadre juridique a été établi afin de leur permettre le partage d'informations sur les personnes suivies socialement ou prise en charge ponctuellement. 5% des appels pris en charge par la BSPP concerne des personnes de plus de 60 ans sans urgence absolue (isolement, perte de repères, progressive d'autonomie...). Dans ce cadre, la BSPP va rediriger les informations reçues vers le CASVP pour s'assurer qu'un suivi social et médicosocial est en cours et dans le cas contraire, pouvoir l'établir.

En 2021, **la Ville de Paris a proposé à la Conférence de financeurs d'inscrire la lutte contre l'isolement comme thématique prioritaire** de son appel à projets annuel, eu égard à la prégnance de cette problématique pendant la crise sanitaire de la Covid-19. Ce sont ainsi 19 projets de lutte contre l'isolement qui auront été soutenus cette année, pour un montant total de 550 000 €.

Un exemple de projet soutenu :

LIENS, « Lutter contre l'isolement ENSEMBLE » : ce dispositif mis en place en 2018 a pour mission de lutter contre l'isolement des personnes âgées des 6 premiers arrondissements de Paris, grâce à la mise en place de modalités de repérage, d'approche, d'évaluation et de mise en place de solutions adaptées pour les personnes âgées isolées. Piloté par la Maison des Aînés et des Aidants Paris Centre, le projet est porté par plusieurs acteurs : la Mairie Paris Centre, la DST, l'antenne locale du CASVP, la Conférence Saint-Vincent-de-Paul et l'association Ressac volontariat.

Par ailleurs, la Conférence des financeurs soutient l'action des principaux acteurs associatifs de la lutte contre l'isolement à l'échelle du territoire parisien, tels les Petits Frères des Pauvres et le Secours Populaire, en finançant notamment des dispositifs de séjours de vacances et de repas de Noël, respectivement à hauteur de 74 000 € et 20 000 €.

D.Un renforcement des actions en faveur de la prévention de la perte d'autonomie.

- **La Conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie de Paris :**

La prévention est un maillon essentiel pour répondre aux défis démographiques et pour accompagner le vieillissement de la population. Pour mettre en place une stratégie coordonnée d'actions de prévention de perte d'autonomie, la Ville de Paris a installé la Conférence des financeurs parisiennes en décembre 2016, en application de la loi d'adaptation de la société au vieillissement.

Présidée par l'Adjointe à la Maire de Paris en charge des séniors et des solidarités entre les générations, l'instance est composée de dix membres : la Ville de Paris, l'Agence régionale de santé, l'Agence nationale de l'habitat, de représentants des différentes Caisses de Sécurité Sociale (CPAM), dont l'Assurance Retraite (CNAV, AGIRC-ARRCO), des mutuelles ...

Ce dispositif permet de financer des initiatives locales concourant au bien vieillir et à la prévention de la perte d'autonomie des personnes de 60 ans et plus (lutte contre l'isolement, accès au droit, soutien aux aidants, bien être, fracture numérique ...). Les financements sont attribués par la CNSA à la Ville de Paris qui pilote l'ensemble du dispositif, de la rédaction de l'appel à projets à la notification des financements, en passant par l'instruction des projets.

Entre 2017 et 2021, 896 actions collectives de prévention ont été soutenues pour un montant total de 20 000 0000 €. S'ajoute à cette enveloppe un financement spécifique dévolu aux actions de prévention dans les résidences autonomie (« le forfait autonomie ») – 40 résidences autonomie du territoire ont rejoint ce dispositif et les financements cumulés depuis 2017 s'élèvent à 7 300 000€.

Afin d'orienter son action, la Conférence des financeurs de Paris a mis en œuvre un programme de financement 2016-2020 et a défini en 2021 une nouvelle stratégie pour 5 ans. Le premier programme de la Conférence a permis de lancer la dynamique et de favoriser le déploiement d'actions de prévention à Paris. **Le nouveau programme de financement 2021-2025**, plus stratégique, vise à mieux répondre aux besoins des Parisiens de plus de 60 ans et à mieux coordonner l'action des financeurs sur le territoire, tout en se fixant des axes de travail ambitieux, à l'exemple de l'engagement des personnes âgées dans la vie de la cité

ou encore de la lutte contre l'âgisme. Il est complété de feuilles de route annuelles visant à adapter avec souplesse l'action de la Conférence aux réalités des Parisiens et aux différentes actualités. Ainsi, et comme évoqué précédemment, c'est la lutte contre l'isolement qui a été retenue en 2021 comme thématique prioritaire de l'appel à projets annuel.

Par ailleurs, le volet territorial a fait l'objet d'un important travail depuis 2018 avec la mise en place de réunions régulières, à l'échelle des territoires, des réseaux des acteurs parisiens de la prévention en lien avec les Directions Sociales des Territoires de la DASES et les Mairies d'arrondissement. Par ailleurs, et plus généralement, les Mairies d'arrondissement font, depuis 2021, l'objet d'une information renforcée quant aux projets que la Conférence des financeurs soutient sur leur territoire.

Enfin, dans un souci de mesure d'impact des actions financées, la Conférence soutient les démarches d'évaluation. Suspendues pendant la crise sanitaire, celles-ci vont reprendre en 2022.

- **Le PRIF : « Prévention Retraite Île-de-France » :**

Le PRIF est un acteur incontournable de la prévention de la perte d'autonomie de Paris. Il a pour mission de créer, de coordonner, de développer et de financer des actions de prévention santé à l'attention des personnes retraitées en Île-de-France. Il est animé par Caisse nationale d'assurance vieillesse en Île-de-France (CNAV), la Mutualité Sociale Agricole d'Île-de-France (MSA) et la Sécurité Sociale des Indépendants (ex-RSI). A Paris, il fait l'objet d'un fort soutien financier de la part de la Conférence des financeurs.

Le PRIF a notamment mis en place **un parcours de prévention** qui a pour optique principale d'améliorer ou de renforcer la qualité de vie des retraités. Celui-ci s'articule autour de cinq axes du « bien vivre la retraite » et de la prévention pour le maintien de l'autonomie :

- Le développement du lien social de proximité ;
- La santé-forme et l'alimentation ;
- La mémoire et de manière plus globale, les fonctions cognitives ;
- L'activité physique ;
- Le logement.

Ces axes sont matérialisés pour les retraités par des ateliers qui leur sont proposés. Depuis 2017, et grâce à la Conférence des Financeurs qui soutient les ateliers du PRIF, de nombreux nouveaux ateliers ont pu se développer notamment au sein de structures du Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris.

Entre 2017 et 2019, les actions du PRIF ont connu un développement quantitatif important, avec une hausse des activités de 17% en Ile-de-France et de 32% à Paris

En 2020 et 2021, le Parcours prévention du PRIF a surtout connu une évolution de son offre de service très importante, à la fois afin de s'adapter à l'évolution des « besoins » identifiés sur les territoires (*Bien sur Internet* par exemple, action qui représente plus de 10% de l'activité dès sa création à Paris) mais aussi pour pouvoir continuer à agir, pendant la crise, avec le déploiement des actions en distanciel (38% des ateliers à Paris en 2020).

E. Le développement des modes de prise en charge de la perte d'autonomie en établissements.

La prévention de la perte d'autonomie, l'accompagnement au domicile sont autant de leviers à actionner pour permettre un vivre chez soi le plus longtemps possible. Toutefois, lorsque la personne devient trop dépendante ou lorsqu'elle ne peut plus être accompagnée de manière satisfaisante, des solutions d'hébergement existent.

- **La consolidation d'une offre de places diversifiée suivant la dépendance des personnes :**

La Ville de Paris poursuit ses engagements d'accompagnement de qualité de ses publics fragiles, de rénovation des établissements pour sécuriser l'accueil des résidents et leur offrir une prise en charge de qualité, de diversification des lieux d'accueil et d'accessibilité financière.

- Une offre de places en EHPAD en augmentation :

Un effort très important a été fourni pour accroître le nombre de places, en particulier depuis 2014 afin de rattraper le retard structurel de Paris, en partie dû au coût très important du foncier sur le territoire et son impact mécanique sur les tarifs pour les résidents et leur famille.

Au 1^{er} octobre 2021, il y a 79 EHPAD installés et contrôlés par la Ville de Paris dont 73 intra-muros et 6 extra-muros, pour un total de 7 875 places, contre 7 260 en 2016, soit une augmentation de + 615 places sur la période 2017-2021.

Dans ce parc, 15 EHPAD sont gérés par la Ville de Paris, 30 par des gestionnaires associatifs et 33 par des opérateurs commerciaux.

Ces efforts ont permis d'avoir aujourd'hui à Paris une offre diversifiée et de diminuer la tension entre l'offre et la demande, tant au niveau territorial que concernant la diversité des acteurs, avec un renforcement de l'offre publique et associative. Toutefois, la crise sanitaire de la Covid-19 a profondément bouleversé l'organisation et le fonctionnement de ces établissements, dont le taux d'occupation est aujourd'hui descendu aux alentours de 90%.

- o Une offre complétée par des résidences autonomie :

Lorsque le maintien à domicile n'est plus possible ou le risque d'isolement trop important, des solutions d'hébergement intermédiaires existent à l'exemple des résidences autonomie. Cette offre de logement permet à des personnes âgées de bénéficier de la sécurité qu'apportent la présence permanente de personnel et l'existence d'animations et de services collectifs.

Au 1^{er} octobre 2021, 2 622 places au sein de 45 résidences autonomie sont ouvertes aux séniors parisiens dont 1 683 habilitées à l'aide sociale. En 2016, le territoire parisien comptait 45 résidences autonomie pour une capacité totale d'accueil de 2 618 places dont 1 679 habilitées à l'aide sociale.

22 d'entre elles sont gérées par le Centre d'action sociale de la Ville de Paris, 20 par des gestionnaires associatifs et 3 par des opérateurs commerciaux. Un Service de soins infirmiers à domicile (SSIAD) est proposé à l'ensemble des personnes hébergées dans les résidences du CASVP.

Afin d'accroître l'offre des résidences autonomie du CASVP, il a été décidé en 2020 d'habiliter 30 logements au sein de la résidence appartement Duhesme (18^e arrondissement), logements qui seront rattachés à la résidence autonomie Caulaincourt, toute proche. Ce rattachement fonctionnel permet d'accueillir un public retraité en situation financière précaire, en leur ouvrant l'accès à des prestations sur place mais aussi à celles de la résidence autonomie en proximité ainsi que du club et du restaurant.

Enfin, depuis 2016, la Conférence des financeurs de Paris peut attribuer à ces établissements une aide financière – **le « forfait autonomie »** – pour encourager les actions de prévention dans les résidences autonomies. De 6 résidences en 2016 pour une aide totale de 533 280 €, le nombre de résidences bénéficiaires est passé à 40 en 2021 (sur 45) pour une enveloppe annuelle de 1,8 millions d'euros. Cela permet aujourd'hui d'avoir dans quasiment toutes les résidences parisiennes une offre de services médico-sociaux complétant l'offre d'hébergement.

- Le développement d'alternatives à l'EHPAD « classique » :

L'entrée dans la dépendance rend parfois complexe voire impossible le maintien à domicile dans des conditions classiques. Se développent donc des initiatives visant à imaginer de nouveaux modes de prises en charge alternatifs à l'EHPAD. La Ville de Paris a souhaité s'engager en tant qu'autorité départementale mais aussi en tant que gestionnaire de structures dans cette démarche.

Ainsi, dans le cadre de **l'appel à manifestation d'intérêt « Des solutions innovantes pour faire face au défi du grand âge »** lancé en 2019 par l'ARS-IDF, et soutenu financièrement par la Ville de Paris, 2 projets vont être retenus à compter de 2021, l'un porté par le CASVP dans le 18^e arrondissement, l'autre par l'EHPAD Péan (ACPPA) dans le 13^e arrondissement.

Pour chacun de ces 2 établissements, 15 personnes situées à proximité de l'EHPAD vont pouvoir bénéficier d'**un dispositif de soutien au maintien renforcé à domicile** par la mobilisation notamment de l'EHPAD et d'un SAAD/SSIAD.

Le projet porté par le CASVP mobilisera l'ensemble des ressources internes de l'établissement public (le SPASAD, l'EHPAD Oasis, les prestations de téléalarme et de port de repas à domicile et résidences du territoire ...) et différents partenaires (M2A, hôpitaux, centres de santé...) pour proposer une offre de service renforcé à des seniors parisiens en perte d'autonomie, souhaitant rester à leur domicile mais nécessitant un accompagnement, des soins et un suivi plus important.

Il s'agit de **la 1^{ère} expérimentation en France** qui entre dans le cadre des dispositifs de financement existants pour le département, autrement dit dont les modalités ont été adaptées sans recours à une enveloppe extra-légale, puisque seront mobilisées l'APA et l'aide sociale à l'hébergement.

- Humanisation, réhabilitation et modernisation des EHPAD et résidences autonomie :

Afin d'accueillir les résidents dans les standards actuels en terme de confort, la Ville de Paris a participé à la rénovation de plusieurs établissements habilités à l'aide sociale et procède aussi à des opérations permettant d'améliorer l'accessibilité et de répondre aux exigences du Plan Climat.

Ainsi, sur la période 2017-2021, la Ville de Paris a soutenu **des opérations de réhabilitation d'établissements habilités à l'aide sociale** (hors CASVP) pour un montant total de près de 2 millions d'euros :

- L'EHPAD Catherine Labouré et la résidence autonomie Rosalie Rendu (12^e arrondissement) qui ont rouverts à la fin de l'année 2017.
- L'EHPAD Foyer des Israélites Réfugiés (16^e arrondissement), dont les travaux ont été reportés du fait de la crise sanitaire et qui débiteront en 2022.

Depuis maintenant une dizaine d'années, la Ville de Paris s'est par ailleurs engagée dans **une politique de construction et de réhabilitation de ses EHPAD, gérés par le Centre d'action sociale de la Ville de Paris.**

Ainsi, pendant la période 2017-2021, l'EHPAD Belleville (20^e arrondissement), désormais renommé **Sara Weill-Raynal**, a été entièrement rénové et réaménagé pour un coût total de 20 000 000 € (dont 11 millions financés par la Ville de Paris). L'établissement compte désormais 94 chambres individuelles, soit 5 de plus qu'auparavant, réparties sur 6 niveaux, dont le premier est réservé aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de troubles cognitifs. Les travaux effectués se sont inscrits dans une démarche architecturale bienveillante qui s'articule autour trois axes : offrir un confort optimal aux résidents ; améliorer la qualité de vie au travail des personnels et garantir une haute qualité environnementale (HQE) du bâti. Il a été inauguré le 3 juillet 2021.

2021 a également été marqué par le lancement de plusieurs chantiers d'envergure pour le CASVP :

- Le début des travaux de **l'EHPAD Groussier**, situé à Bondy (93), établissement de 204 places. Le programme de restructuration a notamment pour objet la suppression des chambres à 2 lits, la création de sanitaires avec douches PMR dans toutes les chambres et la création d'un pôle d'activités et de soins adaptés (PASA) de 14 places. Le budget de l'opération a été arrêté à 21,3 M€. La fin du chantier est prévue pour 2024.
- Le lancement du programme de réhabilitation lourde de **l'EHPAD Jardin des Plantes** (5^e arrondissement) qui deviendra, d'ici la fin de l'année 2025, une résidence autonomie de 86 places ouverte sur l'arrondissement, comprenant un projet d'habitat inclusif pour des personnes sourdes et malentendantes, ainsi qu'un pôle gériatrique pour le maintien à domicile des seniors du territoire. Le coût de l'opération est chiffré à 10 millions d'euros.
- Le lancement du programme de réhabilitation lourde de **la résidence autonomie Les Épinettes** (17^e arrondissement) qui comporte 81 logements, pour un coût de 10 millions d'euros.

- Le lancement de travaux visant à améliorer la qualité de vie et de services à **l'EHPAD Galignani** situé à Neuilly-sur-Seine (92) pour un coût de 1,2 million d'euros.

Par ailleurs, dans le cadre des objectifs ambitieux **du Plan Climat de la Ville de Paris**, le CASVP intègre dans ses opérations des objectifs de réduction de consommation d'énergie, de recours aux énergies renouvelables et de végétalisation des murs et toitures.

La restructuration de l'EHPAD Sara Weill-Raynal a ainsi permis: l'isolation thermique par l'extérieur; la végétalisation de la toiture terrasse; le remplacement des menuiseries; la mise en place de panneaux solaires tubulaires haute performance permettant la production d'eau chaude totale ou partielle en fonction de l'ensoleillement.

De plus, le CASVP raccorde aux réseaux municipaux de chauffage urbain tous les sites pour lesquels cela est techniquement possible et modernise ses équipements de chauffage et de production d'eau chaude. En 2021, la chaufferie de la résidence Omer Talon (11^e arrondissement), anciennement au gaz, a été rénovée et raccordée au réseau de chauffage urbain (CPCU).

- **Favoriser l'accessibilité financière de ces établissements :**

En 2021, 62,25% des places en EHPAD à Paris sont habilitées à l'aide sociale (soit 4 902) ce qui permet à des familles n'ayant pas les ressources suffisantes de voir pris en charge, à titre subsidiaire et sous réserve ensuite d'une récupération sur la succession du bénéficiaire, le coût de l'hébergement. Il s'agit d'une aide sociale versée par les départements, dont les conditions sont encadrées par la loi.

En 2019, la Ville de Paris a consacré **87 millions d'euros** à ces dépenses d'aide sociale afin de permettre aux personnes âgées dépendantes avec des ressources insuffisantes d'être accueillies dans des établissements.

Il faut rappeler ici l'ADN social des EHPAD gérés par le CASVP qui accueillent prioritairement des personnes âgées modestes ou précaires. **Ses 1 963 places sont 100% habilités à l'aide sociale** et opèrent donc 40% des places habilitées à l'aide sociale par le département de Paris. Près de 60% des résidents du CASVP sont pris en charge au titre de l'aide sociale, contre seulement 20% dans les EHPAD privés non lucratifs. Il faut par ailleurs noter que les EHPAD du CASVP accueillent également beaucoup de résidents refusés par les établissements privés en raison de la lourdeur de leur prise en charge.

Par ailleurs, à Paris, **le maintien d'une offre de qualité à un tarif accessible est un enjeu majeur**. Aujourd'hui les tarifs des EHPAD habilités à l'aide sociale sont élevés : 86 € par jour en moyenne, soit 20 € de plus par rapport à la moyenne nationale.

Il convient donc d'encadrer les hausses de tarifs, tout en permettant aux EHPAD d'améliorer leur qualité de service. Ainsi, depuis 2016, la Ville de Paris vote un objectif annuel d'évolution des dépenses (OAED) conformément aux dispositions du Code de l'action sociale et des familles qui a pour but de réguler les demandes financières des établissements, de maîtriser l'évolution des tarifs en encadrant les évolutions budgétaires des établissements par un taux directeur.

Il s'est élevé à 0,5% en 2016 et 2017, puis 0% depuis 2018. Chaque année, la Ville a néanmoins autorisé des mesures nouvelles de manière très volontariste (près de 8 000 000 € depuis 2016) et le budget alloué aux établissements a donc systématiquement été en hausse réelle.

- **Le développement des prises en charges adaptées aux besoins de chacun :**

L'accompagnement individualisé, la qualité de soins, la bientraitance constituent des priorités dans la politique mise en place par la Ville de Paris. Cela passe notamment par la prise en charge adaptée de pathologies dans des unités spécifiques et le lien avec des professionnels spécialisés.

- Une meilleure prise en charge des personnes atteintes de troubles psychiatriques :

Le Groupe Hospitalier Universitaire Paris psychiatrie & neurosciences a été créé le 1^{er} janvier 2019, né du rapprochement des hôpitaux Maison Blanche, Perray-Vaucluse et Sainte-Anne. Avec une file active totale de 60 000 patients, c'est 1 parisien sur 40 qui a recours à ses services.

Sa vocation est l'expertise diagnostique et thérapeutique de situations géronto-psychiatriques. Son intervention s'inscrit dans un partenariat avec les différents correspondants médicaux : médecins référents ou coordonnateurs, psychiatres des centres médico-psychologiques, médecins gériatres hospitaliers. Il propose ainsi une évaluation diagnostique, thérapeutique et d'orientation pour les patients âgés ainsi qu'une aide personnalisée aux familles des malades.

Le GHU Paris dispose **d'une équipe mobile pour sujet âgé (EMPSA)** qui porte un programme d'intervention sur les 9^e, 10^e et 19^e arrondissements de Paris, s'adressant aux sujets autonomes de plus de 70 ans vivant à domicile, mais dont

l'état est susceptible de se dégrader en raison des troubles psychiatriques. Les objectifs sont de proposer une prise en charge adaptée, prévenir la perte d'autonomie, viser autant que possible le maintien à domicile et renforcer la coordination entre l'ensemble des professionnels de ces territoires.

Par ailleurs, le GHU Paris et le Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris travaillent conjointement à l'amélioration de l'accueil réservé aux patients âgés. Dans cette perspective, un minimum de **60 places réservé pour les établissements du GHU par le CASVP** a été fixé, et les demandes d'admission font l'objet d'une attention particulière de la part du binôme médical, qui se réunit régulièrement.

De plus, ayant également pour objectif de garantir un meilleur accès aux soins psychiatriques, le dispositif garantit **la mise en place des vacances d'Infirmiers diplômés d'État (IDE) formés à la psychiatrie** dans tous les EHPAD parisiens du CASVP. Le nombre de vacances a été déterminé de façon à permettre un passage hebdomadaire sur la base d'une vacation pour 100 résidents. L'acculturation des soignants et leur acquisition des savoir-faire se construisent peu à peu grâce à cette étroite coopération.

- Le renforcement de l'Unité de Liaison de Psycho-gérontologie (ULPG) du CASVP :

L'Unité de liaison de psycho-gérontologie du service d'aide à domicile du CASVP intervient auprès des personnes à domicile présentant des troubles de l'humeur et/ou du comportement. Cette équipe (médecin, cadre de santé, psychologues, psychomotriciens, ergothérapeutes) apporte une expertise auprès des professionnels du maintien à domicile, de l'hébergement et organise des parcours de soins en lien avec les médecins traitants et la psychiatrie de secteur.

Ce dispositif innovant, expérimenté avec le soutien de l'ARS, constitue un modèle de référence. Ainsi, le 1^{er} janvier 2018, fort de cette expérimentation concluante, **l'ULPG a été intégrée au SSIAD du CASVP** avec un renforcement de l'équipe (psychologues, psychomotriciens et ergothérapeutes), ayant notamment permis de doubler le nombre de visites à domicile.

L'ULPG intervient en résidences autonomie, en résidences appartements et dans l'habitat diffus, à la demande des responsables des résidences, du SSIAD et du SAAD. En 2020, l'ULPG a reçu 264 signalements et réalisé 568 visites à domicile. Les demandes d'intervention de l'ULPG ont surtout augmenté sur le territoire Nord-Ouest (74), Ouest (53) et Centre de Paris (42).

- **La prise en charge des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer :**

Aujourd'hui, la maladie d'Alzheimer est la plus fréquente des maladies neurodégénératives. **1 million de personnes sont atteintes par la maladie en France** et chaque année 225 000 nouveaux cas sont recensés. Si la maladie frappe le plus souvent des personnes âgées (près de 15% des plus de 80 ans), elle peut aussi survenir beaucoup plus tôt. Les statisticiens prévoient qu'en 2040, 2,1 millions de personnes seront concernées par cette maladie chez les plus de 65 ans.

Cette maladie est la première cause de dépendance lourde chez les personnes âgées et première cause d'entrée en institution. Si les EHPAD accueillent de plus en plus de résidents atteints de cette pathologie ou de troubles apparentés, le maintien à domicile est rendu possible par la mobilisation des centres d'accueil de jour.

- Les Centres d'accueil de jour (CAJ), fortement soutenus par la Ville de Paris :

L'accompagnement au quotidien des personnes atteintes de cette maladie est une épreuve pour les membres de leur famille, souvent âgés et confrontés à des évolutions de la maladie et à des troubles comportementaux qu'ils ne peuvent gérer continûment. Pour les aider, **Paris dispose de 20 Centres d'accueil de jour pour personnes âgées atteintes de maladies neurodégénératives**, principalement la maladie d'Alzheimer pour une capacité d'accueil totale de 409 places. Aujourd'hui, environ 1 200 personnes sont inscrites dans un CAJ parisien dans lequel l'accueil se fait à la journée, voire à la demi-journée.

Ce dispositif permet aux personnes âgées concernées de bénéficier d'une prise en charge dont l'objectif est de maintenir et de renforcer l'autonomie motrice, cognitive, sociale, au moyen d'activités conçues et organisées par des équipes pluridisciplinaires (médecin, d'infirmier, aide médico-psychologique, psychologue, psychomotricien, orthophoniste, aide-soignant).

La Ville de Paris a mis en place **une aide extra légale (2,4 millions d'euros en 2021)** permettant d'atténuer le coût pour l'utilisateur et donc de faciliter la fréquentation des Centres d'accueil de jour. Ainsi, la participation de l'utilisateur s'échelonne de 17,61€ à 69,02 € (prix d'une journée) en fonction de son niveau d'imposition, à laquelle se rajoute sa prise en charge éventuelle au titre de l'APA.

Cette aide de la Ville, nivelée en plusieurs tranches, permet à environ 850 personnes de voir leur facture diminuer.

- Un partenariat avec l'association France Alzheimer :

Soutenue par l'Association des Maires de France (AMF), la dynamique « Ville Aidante Alzheimer » initiée par France Alzheimer engage, depuis son lancement en septembre 2019, 170 collectivités territoriales. L'objectif est que les personnes en difficultés cognitives puissent continuer à se sentir utiles et intégrées aux activités de leur ville. Il s'agit aussi de sensibiliser le grand public afin que les personnes atteintes soient mieux accompagnées et que cet accompagnement intervienne le plus tôt possible.

En signant en 2021 la Charte Ville Aidante Alzheimer, la Ville de Paris marque sa volonté de renforcer l'inclusion des personnes atteintes par la maladie d'Alzheimer en renforçant auprès du grand public les dispositifs de soutien et d'information à disposition des personnes malades et de leurs proches, ainsi qu'en renforçant la coordination des associations et institutions du territoire qui œuvrent dans ce domaine (M2A et CAJ notamment).

- Le développement de Pôles d'activités et de soins adaptés (PASA) au sein des EHPAD du CASVP :

La Ville de Paris poursuit le développement et la création de Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA) dans les EHPAD gérés par le Centre d'action sociale de la Ville de Paris qui permettent un suivi renforcé des résidents atteints de la maladie d'Alzheimer ou de maladies neurodégénératives.

En complément du Pôle d'Activités et de soins adaptés déjà installé sur l'EHPAD Annie Girardot, **un PASA a été ouvert en 2021** au sein de l'EHPAD Harmonie (Boissy-Saint-Léger). Un troisième est également sur le point d'ouvrir au sein de l'EHPAD Huguette Valsecchi, renforçant ainsi la capacité du CASVP à offrir pendant les journées des activités adaptées, à la fois ludiques et permettant d'entretenir leurs capacités cognitives à des résidents atteints de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie neurodégénératives.

3^e partie

Face à la crise sanitaire, une adaptation rapide des dispositifs à destination des séniors parisiens

En mars 2020, la crise sanitaire de la Covid-19 est venue bouleverser à Paris, comme ailleurs, la vie de ses habitants. Les personnes âgées ont été particulièrement exposées et victimes, notamment dans les établissements.

Face à la crise, les services de la Ville de Paris ont été mis au défi de s'ajuster très rapidement pour faire face à l'urgence, garantir et assurer la continuité de leur mission au service des Parisiens. Ainsi, depuis maintenant près de deux ans, la Ville a su accompagner ses usagers, maintenir le lien et développer une approche proactive auprès des publics les plus fragiles. La continuité des services publics mais aussi l'implication de tous ont permis d'assurer l'accompagnement des plus fragiles.

A. Une organisation réactive pour soutenir et accompagner les structures médico-sociales dans la durée.

La fulgurance de la première vague et la décision de confinement strict du pays ont conduit la Ville de Paris à mettre en place une organisation de crise inédite, qui s'est également accompagnée d'une étroite coordination, par ailleurs renforcée, avec l'Agence régionale de santé (ARS) d'Ile-de-France dans le suivi des structures médico-sociales dont les résidents, au premier rang desquels ceux des EHPAD, ont payé un lourd tribut.

Sur proposition de la Ville de Paris et afin de ne pas alourdir les procédures, en particulier pour les directions d'établissements, il a été décidé que chaque établissement aurait **un référent unique** (Ville de Paris ou ARS) permettant d'assurer un suivi étroit des situations problématiques. L'ARS et la Ville de Paris ont ainsi soutenu au jour le jour ces établissements, en proposant des solutions

adaptées à chaque situation : remplacement de personnel absent, prise en charge médicale, appui logistique pour déménagement d'unités, mobilisation d'équipes mobiles d'hygiène, fournitures de matériels divers ...

- **Un accompagnement renforcé des EHPAD :**

La première action mise en place, dès le début du mois de mars, a été **la fourniture par la Ville de Paris de masques et d'équipements de protection individuelle aux établissements et services** qui en manquaient cruellement au début de la crise. 18 campagnes de distribution ont eu lieu depuis, pour un total de 10 millions de masques et d'équipements remis aux établissements et services d'aide à domicile dans le champ des personnes âgées et du handicap.

La Ville de Paris a également, dès le début de la crise, **renforcé le personnel de ses EHPAD**, impactés par la circulation du virus et les mesures de confinement, après avoir lancé un appel à la mobilisation auprès de l'ensemble de ses agents. Ainsi, 458 agents de la Ville de Paris, dont 154 du CASVP, se sont mobilisés sur cette mission.

Par ailleurs, pour faire face à la progression de l'épidémie, la Ville de Paris a décidé dès le lundi 6 avril 2020 de lancer **une campagne de tests systématiques dans l'ensemble des EHPAD parisiens**, publics et privés, afin de pouvoir disposer d'une connaissance exacte de la situation de l'épidémie et pouvoir ainsi adapter les dispositifs mis en place en fonction des situations concrètes.

En janvier 2021, la vaccination dans les établissements du CASVP a pu se mettre en place très rapidement grâce à la forte mobilisation des équipes, en lien avec l'ARS IDF. **6 établissements se sont portés volontaires pour se lancer dans la campagne vaccinale en avance de phase** et vacciner les premiers résidents dès le 7 janvier. Un circuit simplifié de mise à disposition des doses vaccinales a rapidement été mis en place grâce à la mobilisation de la Pharmacie à usage intérieur (PUI) du CASVP.

Courant 2020, des équipes d'infirmiers préleveurs ont été mutualisées entre les EHPAD du CASVP afin de répondre à la mise en place de prélèvements nasopharyngés hebdomadaires. Ces professionnels ont été redéployés début 2021 pour soutenir et accélérer la vaccination dans les EHPAD du CASVP. Au total 12 IDE sont intervenues dans les EHPAD jusqu'en juin 2021.

- **Un soutien important aux établissements non médicalisés :**

Si les EHPAD ont été les établissements les plus durement touchés, l'attention de la Ville de Paris s'est aussi portée sur les établissements non médicalisés, tant

concernant la propagation du virus que la vaccination. La Ville de Paris a ainsi pris l'initiative de mettre une coordination étroite réunissant les directions de résidences autonomie, afin d'échanger et de répondre à leurs questions tout au long de la crise sanitaire.

Lorsque les opérations de vaccination ont commencé à se mettre en place, la Ville de Paris s'est fortement mobilisée pour que les résidences autonomie, mais aussi les résidences appartements et les résidences services du territoire parisien puissent bénéficier d'opérations de vaccination sur site ou au sein des centres de vaccination grâce à des créneaux dédiés.

S'agissant des résidences autonomie du CASVP, **le service « Paris domicile » a organisé des équipes mobiles de vaccination** en lien avec les médecins de l'Association les Transmetteurs. Cette organisation a permis de vacciner sur site plus de 600 personnes hébergées dans ces résidences. Par ailleurs, beaucoup de résidents autonomes ont souhaité se rendre par leurs propres moyens dans des centres de vaccinations où leur accès a été facilité.

- **L'accompagnement des services d'aide à domicile, fortement mobilisés pour veiller sur les personnes âgées à domicile :**

Tout au long de la crise sanitaire, les services d'aide à domicile, dont le fonctionnement a été aussi profondément impacté, ont été soutenus et accompagnés par les services de la Ville de Paris. **Une attention toute particulière a été portée à leurs personnels** qui interviennent à domicile sur l'ensemble du territoire parisien.

La Ville de Paris a ainsi facilité dès que possible l'accès aux tests des personnels des SAAD, en lien avec les services de l'Hôtel Dieu. Ce dispositif d'accès facilité des personnels a été réitéré lors de la mise en place de la vaccination, en lien à nouveau avec l'Hôtel Dieu ainsi qu'avec les centres de vaccination du territoire.

Tout au long de la crise sanitaire, les personnels de ces services ont été en première ligne pour assurer l'accompagnement et le lien social des seniors vulnérables à domicile. En conscience de leur dévouement exemplaire, **la Ville de Paris a décidé au début du mois de juillet 2020 d'octroyer une prime à ces personnels, sur la base de 1500 € par salarié** pour un montant total de 2,9 millions d'euros. En août 2020, cette somme a été compensée pour moitié par la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA) après que l'État ait décidé d'une mesure similaire.

- **Un soutien financier majeur de la Ville de Paris aux EHPAD, aux SAAD et aux CAJ :**

Outre la fourniture d'équipements de protection individuelle et le financement d'une prime aux salariés des services d'aide à domicile, la Ville de Paris a souhaité apporter une participation financière exceptionnelle au titre du financement de la dépendance (APA) aux établissements impactés par la crise sanitaire.

C'est ainsi qu'en 2020, 55 **EHPAD** ont reçu une première compensation financière pour un montant total de près de 1 million d'euros. De plus, malgré les compensations financières partielles allouées par les services de l'État au titre de la perte d'activité des EHPAD, certains établissements ont alerté la Ville de Paris sur leur situation financière très dégradée compte tenu de la crise sanitaire. La Ville de Paris a par conséquent décidé d'attribuer en 2021 un soutien financier exceptionnel de 2,79 millions d'euros à 20 EHPAD parisiens 100% habilités à l'aide sociale. Cette compensation permettra d'éviter des hausses de tarif importantes en 2022 ou que les EHPAD se trouvent contraints de faire des choix budgétaires qui dégraderaient leur qualité de prise en charge.

Les Services d'aide à domicile ont également bénéficié d'une compensation financière de la Ville de Paris au titre de la crise sanitaire et de la compensation de la perte d'activité : 2,49 millions d'euros en 2020 et 800 000 € en 2021.

Enfin, **les Centres d'accueil de jour** ont perçu un total de 109 685 € au titre de compensation financière. Afin de pallier la fermeture de leur structure, et pour assurer un accompagnement des personnes atteintes de pathologies dégénératives et de leurs aidants, ils ont déployé avec l'appui de la Ville de Paris de nouvelles modalités d'actions en multipliant les ateliers en ligne et les visites à domicile.

B. Les solidarités et la lutte contre l'isolement au cœur des préoccupations.

Pendant le premier confinement, l'État a décidé d'interdire toute activité ainsi que toute venue des proches au sein des établissements. Cette situation a été extrêmement difficile pour les résidents et leurs familles, avec d'importantes conséquences sur leur état psychologique. Dès que cela a été possible, et dans le

respect des règles de protection, des actions ont été mises en place par la Ville de Paris pour limiter l'isolement des résidents et favoriser un retour à une vie sociale.

- **Un soutien à la vie sociale des EHPAD :**

Depuis plusieurs années, la Ville de Paris finance l'association Unis-Cité pour accompagner **des jeunes volontaires du service civique** qui effectuent leurs missions dans des EHPAD parisiens.

Dès le début de la crise sanitaire, la Ville a doublé son aide financière, permettant ainsi à Unis Cité de recruter 60 jeunes volontaires du service civique pour des visites de convivialité dans les EHPAD. Les visites sur place ont été rendues impossibles au moment du confinement strict. S'y sont substitués des appels de convivialité entre mars et août 2020, plus de 1 650 appels ont pu être passés.

Depuis le mois de novembre 2020, 15 EHPAD reçoivent des jeunes volontaires du service civique d'Unis Cité dont les missions ont évolué avec la crise sanitaire, passant de l'aide à l'accompagnement des familles à des visites de convivialité : lecture, discussion, jeux de société. Plébiscités par les EHPAD, ces missions sont aussi très appréciées par les jeunes volontaires du service civique.

Au total, la Ville de Paris et la Conférence des financeurs ont soutenu l'action d'Unis-Cité à hauteur de 140 000 € dans la mise en place de ce dispositif renforcé. En complément, la Ville de Paris et le CASVP ont également recruté 18 services civiques pour intervenir sur des missions similaires dans d'autres EHPAD du territoire parisien.

Par ailleurs, la Ville de Paris a considérablement renforcé depuis le début de la crise sanitaire **son soutien à des structures culturelles intervenant dans les EHPAD** afin de renforcer la vie sociale des résidences (100 000 € de subventions en 2020-2021). Ce sont ainsi plus de 100 spectacles, concerts et animations culturelles qui ont pu se dérouler dans 37 établissements du territoire parisien.

Depuis le premier confinement, le CASVP a également renforcé **l'accès au numérique des résidents** de ses EHPAD en commandant du matériel informatique et des tablettes visant à maintenir le lien social avec les proches et les familles. À noter que le CASVP a bénéficié entre mars et mai 2020 de dons de matériels par des mécènes (FNAC : 30 tablettes, Fondation Boulanger : 150 tablettes, Orange : cartes SIM).

- **La constitution d'une démarche éthique :**

Depuis de longs mois, les équipes des établissements accueillant des personnes âgées ont fait preuve d'un engagement sans faille. Face aux mesures extrêmement strictes de confinement décidées par les autorités sanitaires, elles ont été confrontées à des décisions difficiles et des interrogations majeures, sources de dilemme, de conflit et de souffrances. Ces questionnements éthiques ont ainsi pris une place toute particulière pendant la crise. Dans ce contexte et face à ces enjeux, la Ville de Paris a souhaité mettre en place **un accompagnement des professionnels du secteur médico-social sur la question de l'éthique.**

À l'été 2020, la Ville de Paris a ainsi engagé une démarche de travail avec Emmanuel Hirsch, professeur en éthique médicale et à la faculté de médecine Paris-Saclay, Président du conseil pour l'éthique de la recherche et l'intégrité scientifique (Poletis) et directeur de l'Espace de réflexion éthique de la région Ile-de-France. Plusieurs temps d'échanges et de réunions ont permis de formaliser un retour sur expérience des professionnels de l'action sociale de la Ville de Paris, ainsi que de dégager des enseignements et des recommandations en matière d'éthique.

Par ailleurs, à la suite de la remise en janvier 2021 du rapport de Fabrice Gzil (Directeur adjoint de l'Espace de réflexion éthique de la région Ile-de-France et membre du Comité Consultatif National d'Éthique), « *Pendant la pandémie et après. Quelle éthique dans les établissements accueillant des citoyens âgés ?* » à Brigitte Bourguignon, Ministre en charge de l'autonomie, la Ville de Paris a souhaité réunir autour de lui, et à plusieurs reprises, les EHPAD parisiens pour leur permettre de partager leur expérience, échanger et tirer ensemble des enseignements pour l'avenir. Cette démarche va se poursuivre dans la durée, considérant les retours positifs reçus des établissements participant.

- **L'accompagnement social et sanitaire des plus vulnérables en période de crise :**

Le dispositif CHALEX devenu REFLEX à l'été 2020, a été largement mobilisé et renforcé tout au long de la crise sanitaire.

Dès le mois de février 2020, la Ville de Paris a très vite déployé **un dispositif exceptionnel de veille auprès des personnes âgées et des personnes en situation de handicap.** Les personnes inscrites sur le registre des personnes vulnérables ont été régulièrement informées des mesures les concernant,

orientées vers les dispositifs de soutien psychologique lorsque cela s'avérait nécessaire, et accompagnées notamment dans leurs demandes d'accès aux soins.

Au-delà des 10 500 personnes inscrites sur ce registre, une cellule constituée d'agents volontaires de la Ville de Paris a pu inclure dans les campagnes d'appels de nombreux bénéficiaires d'aides à l'autonomie, APA ou PCH. Certaines semaines, près de 22 000 personnes fragiles ont été contactées par les services de la Ville pour vérifier qu'ils ne manquaient de rien et relayer toutes les demandes d'accès aux soins ou aux prestations sociales mise en œuvre pendant le confinement, comme le portage de repas.

En septembre 2020, au moment de la généralisation du port du masque dans l'espace public, plus de **80 000 masques lavables ont été adressés aux inscrits du fichier REFLEX** ainsi qu'aux personnes âgées bénéficiaires de prestations du CASVP.

Cette cellule a également centralisé tous les signalements de personnes isolées et/ou de situations à risques (via le 3975, REFLEX, la protection civile, les bailleurs sociaux, Paris en compagnie, etc.). Tout signalement urgent était traité dans la journée.

Le bilan très positif de **ces campagnes de détection des besoins médicaux et sociaux** a conduit à faire évoluer ce fichier qui a désormais vocation à être utilisé dans le cadre des épisodes de fortes chaleurs, mais aussi dans toutes les situations de crise, qu'elles soient dues à des épidémies ou à des événements particuliers.

En outre, le fichier REFLEX a été mobilisé tout au long de la crise sanitaire pour informer les personnes inscrites des différents dispositifs mis en place sur le territoire parisien, et notamment concernant l'accès aux centres de dépistage et aux centres de vaccination.

Le fichier REFLEX a également été mobilisé pour **accompagner les personnes inscrites vers les dispositifs de vaccination** en facilitant la prise de rendez-vous dans les centres gérés par la Ville de Paris, en complément de l'action conduite par les équipes du 3975. Par ailleurs, plusieurs d'action « d'amener vers » et « d'aller vers » ont été mises en place pour assurer la vaccination des personnes ne pouvant pas se déplacer, notamment en lien avec la Croix-Rouge, les M2A ou encore les SAAD du territoire parisien.

- **Lutter contre l'isolement à domicile :**

Au CASVP, la crise sanitaire a entraîné des périodes successives de fermeture totale ou de fonctionnement limité des clubs seniors, privant ainsi les

14 000 adhérents de leurs activités habituelles. Dans ces conditions, les équipes se sont mobilisées pour garder le contact avec les séniors et assurer une continuité de leurs missions.

Des solutions numériques ont été créées afin d'améliorer le quotidien des personnes âgées grâce à de nombreuses activités en ligne. Les objectifs étaient d'accompagner et de stimuler les séniors au quotidien, faciliter l'accès à l'information et à la formation, encourager l'utilisation des nouvelles technologies, apporter une réponse collective aux aînés en capitalisant les initiatives spontanées des équipes d'animation.

Dans ce cadre, il a été proposé des cours de sport ou de bien-être, qui en plus de faire travailler le corps et l'esprit, ont permis de favoriser le lien social. Tout a été mis en œuvre pour stimuler les personnes âgées grâce à des propositions d'activités diversifiées (vidéos de cuisine, concours photos, ateliers d'écriture, défis, visites virtuelles, actions solidaires, tutoriels informatiques, présentations de dispositifs à destination des séniors, tels que Paris en Compagnie et La Fabrique de la Solidarité). **Pour les séniors non connectés, des actions spécifiques ont également été déployées** : appels de convivialité, gazette des clubs, conversation en anglais, jeux mémoire par téléphone ... En outre, ces outils ont permis de repérer et d'échanger avec des séniors en grande fragilité.

On comptabilise près de 19 000 connexions aux outils numériques, 460 ateliers en visioconférence et 850 articles publiés. Une réflexion est en cours pour poursuivre la construction de cette offre qui répond à des besoins complémentaires à ceux visés par les activités dans les locaux des clubs séniors, que ce soit en cas de crises ou à destination d'un nouveau public en perte d'autonomie qui peut être moins enclin aux actions collectives.

Si la rapidité d'adaptation des services publics parisiens a été déterminante, **rien n'aurait pu se faire sans l'action des structures et associations parisiennes dédiées aux séniors**. Ainsi, Paris en compagnie, la Croix-Rouge, la Protection Civile, les Petits frères des pauvres ou encore l'association Astrée ont très rapidement redéployé leurs interventions pour s'adapter à la situation nouvelle et aux contraintes nées du confinement pour venir en aide aux personnes à domicile. La Ville de Paris a réuni ces acteurs à plusieurs reprises pendant la crise sanitaire afin de travailler à une meilleure coordination de leurs actions respectives au niveau du territoire parisien.

Dès le début de la crise sanitaire, **Paris en compagnie** a adapté ses activités afin de maintenir un suivi étroit de ses bénéficiaires, habituellement accompagnés dans leurs déplacements de proximité par des citoyens bénévoles

de leur quartier, en mettant en place des appels de convivialité. Ainsi, depuis mars 2020, ce sont plus de de 20 000 appels qui ont été réalisés, avec le soutien pendant le premier confinement des services civiques d'Unis-Cité. Par ailleurs, à l'initiative de la marraine de la structure, Elsa Zylberstein, ce sont une quarantaine de célébrités qui se sont mobilisées pour passer des appels de convivialité à l'été 2020 ainsi qu'à l'occasion des fêtes de fin d'année de cette même année.

Pendant le premier confinement, **Lulu dans ma rue** (membre du GCSM Paris en compagnie) a permis aux aînés suivis par le Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris et par Paris en Compagnie de bénéficier d'un système de livraison de courses faites sur-mesure. Ce sont ainsi 2 250 livraisons qui ont été réalisées.

Les 20 **Centres d'Accueil de Jour** ont mis en place avec l'aide financière de la Ville de Paris des activités hors les murs durant les confinements successifs. Des visites à domicile et des ateliers en visioconférence ont ainsi été organisés. Certaines interventions à domicile ont permis l'installation, le paramétrage d'outils numériques et la formation des bénéficiaires.

