Le rapport 2010 de la Médiatrice de la Ville de Paris

▪ L'habitat en tête des réclamations individuelles
▪ Les progrès accomplis dans l'accompagnement de la dépendance à renforcer

La Médiatrice de la Ville de Paris, Claire BRISSET, présente au Maire son rapport annuel d'activité pour l'année 2010.

Après avoir connu une augmentation du nombre de réclamations de 50 % entre 2008 et 2009, le volume des cas individuels s'est à présent stabilisé pour dépasser 1 100 nouvelles requêtes en 2010, en légère hausse sur 2009.

La moitié des réclamations sont transmises à la Médiatrice par le biais de ses permanences (au nombre de 13 à travers la ville). Un tiers des requêtes parvient par courrier postal et près de 20% par internet.

Le thème de l'habitat représente à lui seul plus du quart des réclamations, suivi par les requêtes liées à la voirie et aux déplacements et à celles qui touchent au secteur social.

Les deux tiers des requêtes sont résolues à l'avantage du requérant, la durée moyenne de traitement étant de deux mois et demi.

***

Dans son rapport, la Médiatrice analyse d'autre part **le thème de la dépendance liée à l'âge**. Paris est l'une des villes les plus denses d'Europe avec 2,2 millions d'habitants, dont 400 000 ont plus de 60 ans et 97 000 plus de 80 ans. La Ville de Paris a consacré en 2009 plus de 450 millions d'euros à la prise en charge de la dépendance.

La Ville et le Département de Paris ont pris la mesure du risque que pourrait entraîner un nouvel épisode caniculaire (15 000 personnes âgées sont décédées en France pendant la canicule de 2003, dont 2 300 à Paris). Depuis cette date un plan de prévention et de traitement d'une telle situation a été établi pour parer à l'éventualité d'une nouvelle crise de cette nature.

En dehors des situations de crise, les Parisiens âgés peuvent s'adresser aux **Points Paris Emeraude** chargés de diffuser l'information dont ils ont besoin pour connaître les modes de prise en charge qui leurs sont offerts.

La Médiatrice de la Ville de Paris accueille favorablement la réforme des Points Paris Emeraude qui sera mise en place au cours de l'année 2011 pour rendre ces structures plus directement opérationnelles.

***

La prise en charge des personnes âgées s'effectue principalement :

- au domicile
- dans les établissements

♦ ***A domicile***

Il est à noter que près de 60 % des personnes âgées de plus de 80 ans sont autonomes dans leur vie quotidienne. A Paris, fonctionnent plus de 300 services d'accompagnement à domicile. Ces services interviennent jusqu'au moment où l'accueil en établissement devient indispensable.

Il est à souligner que les centres d'accueil de jour qui apportent un soutien aux personnes âgées demeurées chez elles sont en nombre insuffisant à Paris, de même que les structures d'hébergement temporaire.

♦ ***En établissement***

L'entrée en établissement s'effectue de plus en plus tard, à 87,5 ans en moyenne. Les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) de Paris, comptent quelque 7 000 places dans le secteur public. Ces établissements restent souvent trop onéreux pour les personnes âgées et leur famille. La pénurie de personnel y est préoccupante, en particulier la nuit.

Par ailleurs, les « **unités d'hébergement renforcées** » destinées aux patients atteints de la maladie d'Alzheimer restent en nombre trop limité.

***

Les soins palliatifs

A Paris comme dans le reste de la France, les soins palliatifs sont beaucoup trop peu développés, aussi bien dans les établissements qu'à domicile. Les associations qui les mettent en œuvre estiment ne répondre **qu'au tiers des besoins**. Leur développement est conditionné par une modification de leur prise en charge financière qui repose à ce jour entièrement sur l'assurance maladie et sur la bonne volonté des familles et des associations.

La Médiatrice de la Ville de Paris souhaite que cette question soit traitée dès le prochain schéma gérontologique de Paris (2011/2016), et que **des expériences de financements conjoints** (Ville, Sécurité sociale, Etat et associations) soient mises au point le plus rapidement possible. Faute d'une telle évolution, de trop nombreuses personnes âgées finiront leurs jours dans les services d'urgence des hôpitaux où elles sont admises en l'absence d'autres structures, et où les soins palliatifs ne peuvent trouver leur place.

La psycho-gériatrie

La Médiatrice de la Ville de Paris a constaté que les personnes âgées qui ont besoin d'un soutien psychologique ou psychiatrique font trop souvent l'objet d'un véritable **déni de soins**. Ceci peut s'expliquer par des pathologies psychiatriques antérieures qui ne sont pas réellement prises en charge lorsque survient la dépendance, ou par des problèmes psychologiques ou psychiatriques liés à l'âge (dépression, confusion) que trop peu de personnels compétents sont à même de prendre en charge.

Il convient par conséquent **de développer de manière urgente les compétences en psycho-gériatrie, aussi bien à destination des aides-soignants, des infirmiers que des médecins.**

La Médiatrice de la Ville de Paris souhaite enfin que le thème de la psycho-gériatrie fasse lui aussi partie intégrante du schéma gérontologique départemental 2011/2016, au même titre que la question des soins palliatifs.

****

Le 3 février 2011.