



LE REGISTRE NOMINATIF DES PERSONNES VULNERABLES

Guide UDDCAS du Nord

Rappel juridique et ressources opérationnelles
pour agir contre l'isolement des séniors



TABLE DES MATIÈRES

Mot du Président	4
I - LE REGISTRE NOMINATIF : RÉFÉRENCES JURIDIQUES	5
A - Les principes	6
B - Les objectifs et l'utilisation du fichier	6
C - Le contenu du fichier	7
a) Les personnes pouvant figurer sur le registre	7
b) Les informations à collecter	7
c) La confidentialité des données	7
II - LA GESTION OPÉRATIONNELLE DU REGISTRE	8
A - La communication sur l'existence du registre	9
B - Les demandes d'inscription	9
C - La modification des données nominatives	9
D - Les personnes habilitées à travailler sur le registre	9
III - LA VEILLE SOCIALE ET LE MAINTIEN DU LIEN SOCIAL	10
A - La veille sociale par téléphone	11
B - Le recours aux bénévoles	11
C - Le recours aux partenaires	13
D - Le recours aux Services Civiques	14
IV - POUR ALLER PLUS LOIN	15
A - Les ressources de l'UDCCAS	16
B - Les ressources de la coopération Monalisa 59	16
C - Le rapport de Jérôme GUEDJ du 23 mars 2020	16
D - Mieux comprendre l'isolement social	17
a) Les Webinaires du CNFPT	17
b) Le rapport des Petits Frères des Pauvres : isolement social et crise sanitaire	17
c) La publication de la Fédération Des Centres Sociaux (FDCS)	17
d) L'étude Carsat – URIOPSS sur l'engagement citoyen des retraités	17
e) Le numéro spécial de Rhizome « Les visages de l'écoute »	17
ANNEXES	18

Mot du Président

La constitution du registre nominatif est une obligation légale pour les communes, visant à protéger les personnes les plus vulnérables en cas de risques exceptionnels. La gestion de ce registre est bien souvent confiée par le Maire au CCAS, dans le cadre de la mise en place d'une veille sociale. Le registre permet ainsi de contacter régulièrement et d'accompagner les personnes fragiles et vulnérables de leur territoire. Il demeure donc un outil indispensable à la mise en place d'une politique sociale locale à destination des séniors.

Son utilité a été réaffirmée lors de la crise sanitaire liée à la Covid-19, en 2020, et confortée par des initiatives nationales (rapport GUEJ) et départementales (convention de partenariat communes-Département-MDPH), proposant de l'alimenter et de s'en saisir pour développer des cellules de coopération locale de lutte contre l'isolement.

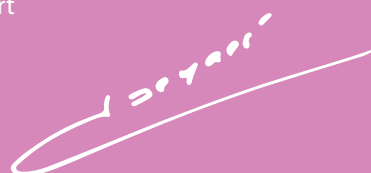
Dans ce contexte, des communes et leur CCAS ainsi que de nouveaux élus ont exprimé, auprès de l'UDCCAS du Nord, le besoin d'obtenir des repères réglementaires, mais aussi des ressources, pour améliorer l'exhaustivité de leur registre nominatif. Un accompagnement de qualité est ainsi apporté auprès des séniors et des personnes en situation de handicap.

Ce guide a donc pour ambition de soutenir les adhérents dans la constitution du registre nominatif, de les inspirer, afin qu'il devienne un véritable levier dans la mise en place de coopérations et de politiques locales de lutte contre l'isolement des séniors.

Je tiens à saluer la collaboration du Département du Nord, du pôle autonomie de la DTML et celle des CCAS de Douai, Lambersart, Saint-André-Lez-Lille et Villeneuve d'Ascq, qui nous a permis de partager des informations, des expériences et des outils pratiques avec les adhérents, pour favoriser le déploiement d'actions de maintien du lien social avec les aînés.

Solidairement,

Martial Beyaert

A stylized white signature of Martial Beyaert on a pink background, consisting of a long horizontal line with a small loop at the end and the name 'M. Beyaert' written above it.

Partie 1

Le registre nominatif : références juridiques



Le registre nominatif réunit les coordonnées des personnes à protéger, du fait de leur fragilité ou de leur isolement, notamment les personnes âgées et/ou en situation de handicap, en cas de risque exceptionnel (canicule, grand froid, épidémie, etc.).

Ainsi, en cas de déclenchement du plan d'alerte et d'urgence, les personnes recensées sur le registre seront contactées de manière ciblée et périodique, afin de bénéficier d'actions de soutien, de conseils et d'assistance.

La constitution du registre nominatif est une obligation légale imputée aux Maires.

A Les principes

Le Maire appuiera ses interventions sur le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) et notamment sur les articles suivants :

- Article L 116-3, instituant un plan d'alerte et d'urgence dans les départements en cas de risques exceptionnels
- Article L 121-6-1, rappelant l'objectif du fichier
- Articles R 121-2 à 121-12, précisant les modalités de recueil, transmission et utilisation des données nominatives.

C'est le décret n° 2004-926 du 1er septembre 2004 qui pose les principes et les modalités de mise en œuvre du registre nominatif.

B Les objectifs et l'utilisation du fichier

L'article L 121-6-1 du CASF prévoit qu'afin de **favoriser l'intervention des services sociaux et sanitaires**, les Maires recueillent les éléments relatifs à l'identité, à l'âge et **au domicile des personnes âgées et des personnes handicapées qui en ont fait la demande**.

Ces données sont notamment utilisées par les services susmentionnés pour organiser **un contact périodique avec les personnes répertoriées, lorsque le plan d'alerte et d'urgence** prévu à l'article L 116-3 est mis en œuvre.

Ce plan d'alerte est déclenché en cas de risques exceptionnels, **sous l'autorité du représentant de l'Etat dans le département**. Il prend en compte, le cas échéant, la **situation des personnes les plus vulnérables du fait de leur isolement**.

Les CCAS et CIAS peuvent donc se saisir du registre communal des personnes vulnérables, afin de mettre en place une veille sociale adaptée en cas de déclenchement du plan d'alerte.

C Le contenu du fichier

a) Les personnes pouvant figurer sur le registre

Selon l'article R 121-3 du CASF, seules les personnes énoncées ci-dessous, résidant à leur domicile, peuvent être inscrites sur le registre nominatif :

- Les personnes **âgées de 65 ans et plus vivant à domicile**
- Les personnes **âgées de plus de 60 ans reconnues inaptes au travail**
- Les personnes **adultes handicapées**

b) Les informations à collecter

L'article R 121-4 du CASF liste l'ensemble des informations qui doivent figurer sur le registre nominatif :

- Les nom et prénom
- La date de naissance
- La qualité au titre de laquelle la personne est inscrite sur le registre
- L'adresse
- Le numéro de téléphone
- Le cas échéant, les coordonnées du service intervenant à domicile
- Le cas échéant, la personne à prévenir en cas d'urgence
- La date de la demande
- Le cas échéant, le nom et la qualité de la tierce personne qui a effectué la demande

Selon certains adhérents de l'UDCCAS du Nord, le recueil d'éléments complémentaires peut s'avérer utile pour optimiser l'accompagnement :

- Les dates de départ (vacances, visites de la famille, hospitalisation, etc.) et de retour
- Les informations relatives à l'intervention éventuelle d'une aide à domicile (service à domicile, portage de repas, etc.)
- Le nom des personnes à prévenir
- Le type de logement (individuel, collectif, collectif avec gardien)
- Les conditions de vie : seul(e), en couple, en famille
- Les conditions de rafraîchissement de l'habitation (équipement ou non de volets ou stores solaires, ventilateur, installation de climatisation, etc.)

Dans tous les cas, le Maire ne peut répertorier que **des éléments objectifs** pour identifier les personnes à inscrire sur le registre (état civil, pension de vieillesse pour inaptitude au travail, bénéfice de prestations ou d'avantages précis). **Il ne peut réaliser de pouvoir d'appréciation, ni assurer une expertise de la situation du déclarant.**

c) La confidentialité des données

Le Maire **est dispensé de la demande d'avis à la CNIL**, dans la mesure où le fichier est traité dans **le respect de la finalité, des modalités, du contenu prévu par la réglementation.**

Une demande d'autorisation de la CNIL est exigée si le traitement comporte des éléments qu'on peut qualifier de sensibles (exemples : informations sur la **santé des personnes, appréciations sur leurs difficultés sociales**).

Une autorisation est également requise si le traitement prévoit une **interconnexion des fichiers, ou une utilisation du numéro d'inscription des personnes au répertoire national d'identification des personnes physiques.**



Partie 2

La gestion opérationnelle du registre

A La communication sur l'existence du registre des principes

Le Maire **pourra informer largement la population de l'existence du registre**, via divers canaux qu'il jugera opportun : journal communal, réseaux sociaux, site de la commune, courrier toutes boîtes, tracts dans les colis de Noël, etc.

Il pourra également **contacter directement les personnes ciblées, grâce aux données figurant sur les listes électorales**, à condition de faire preuve de transparence sur l'origine des informations ayant permis de contacter les habitants (voir code électoral article L.28).

Il sera également pertinent **de sensibiliser les partenaires locaux (relais autonomie, UTPAS, intervenants au domicile, soignants, etc.) à l'existence de ce registre**. Ils peuvent en effet contribuer activement au repérage des situations d'isolement ou de fragilité.

B Les demandes d'inscription

Une personne peut s'inscrire sur le **registre par tous les moyens à sa disposition et à n'importe quel moment de l'année**, de façon pérenne. L'article R 121-11 du CASF précise que « les données [...] sont conservées jusqu'au décès de la personne en cause, ou jusqu'à sa demande de radiation du registre nominatif ».

Les Maires peuvent recueillir **la demande d'un tiers** à la condition que la personne concernée, ou son représentant légal, ne s'y soit pas opposé(e). **Dans ce cas, la demande se fait exclusivement par écrit.**

Le Maire accuse réception à la personne qui a demandé son inscription sur le registre **dans un délai de 8 jours.**

C La modification des données nominatives

Les données peuvent être modifiées par :

- **La personne inscrite au registre**, ou **son représentant légal**, qui dispose d'un droit d'accès et de modification des renseignements qui le/la concerne ;
- **Le Maire, qui peut modifier ou mettre à jour les données erronées ou périmées dont il a connaissance ;**
- **Le Préfet et les autorités auxquelles sont transmises les informations** du registre en cas de déclenchement du plan d'alerte, lorsqu'elles ont connaissance du caractère inexact ou incomplet des données recueillies.

D Les personnes habilitées à travailler sur le registre

Les données nominatives sont **recueillies, traitées et mises à jour par :**

- Le Maire
- Les agents désignés nominativement par le Maire, et qui sont par ailleurs tenus au secret professionnel.

Pour aller plus loin et en savoir plus sur les aspects pratiques du registre nominatif, l'UDCCAS du Nord conseille vivement la lecture du **guide de l'Union Nationale des CCAS**, édité en 2021 au sujet du plan canicule. Il est disponible [sur ce lien](#).



Partie 3

La veille sociale et le maintien du lien social

Le registre nominatif permet, in fine, de mettre en œuvre une veille sociale sur la commune, visant à lutter contre l'isolement des personnes les plus fragiles.

Aussi, durant la pandémie, les CCAS ont eu recours au registre pour assurer **une veille sociale par téléphone** et identifier les besoins d'accompagnement des séniors, en termes de lien social, d'aide aux courses, d'aide à l'accès aux activités de loisirs, etc.

Bien que de nombreux dispositifs existent pour maintenir le lien social des séniors, la veille sociale par téléphone constitue un levier intéressant, dans la mesure où il peut être activé rapidement, à distance, tout en étant efficace pour repérer et accompagner des situations d'isolement.

A La veille sociale par téléphone

Les CCAS s'organisent de manière différente, pour réaliser les appels, selon les moyens dont ils disposent, en contactant à des fréquences diverses les personnes inscrites au registre.

La posture d'écoute et d'échanges téléphoniques n'est pas toujours aisée avec un interlocuteur en situation de vulnérabilité, selon l'expérience ou la formation de l'appelant.

Par ailleurs cette forme de contact via le téléphone, quasiment exclusive durant la crise sanitaire, a constitué un changement de pratique au regard des modalités d'accompagnement habituel.

Aussi pour faciliter l'échange téléphonique, les co-pilotes de la coopération Monalisa 59 ont diffusé une grille d'entretien type, inspirée des différents outils conçus par les acteurs mobilisés par la veille sociale par téléphone (voir annexe page 30). Ils ont également proposé des **formations pour renforcer les capacités à repérer les situations de fragilité**, à prendre du recul vis-à-vis de certaines situations complexes et pour permettre le partage d'expériences entre appelants (voir le chapitre consacré à la coopération Monalisa 59).

La veille sociale par téléphone peut être réalisée par des agents du CCAS, des élus, mais il est aussi possible de mobiliser des bénévoles, des partenaires, des services civiques, etc.

B Le recours aux bénévoles

Certains CCAS ont développé, depuis plusieurs années, une politique de lutte contre l'isolement à destination des séniors, en créant et en coordonnant des équipes de bénévoles.

Au CCAS de Douai, une équipe fidèle de bénévoles ne cesse de s'étoffer depuis sa création initiale par le SSIAD. Le CCAS publie ses besoins en citoyens bénévoles régulièrement dans le journal local. Il soutient son réseau de bénévoles et valorise leur engagement par les actions suivantes : coordination mensuelle, supervision proposée par une psychologue, équipe labélisée Monalisa (signataire de la Charte Monalisa), intégration au Conseil des aînés, convention de partenariat de bénévolat et création d'une carte de bénévole (avec photo et cachet de la Mairie) (voir annexe).

Au CCAS de Lambersart, un réseau de bénévoles existe depuis 14 ans, suite à un repérage des besoins de la commune. L'action a démarré avec 20 bénévoles. A l'époque, il s'agissait de jeunes retraités recherchant une activité, au moment du passage à la retraite, ayant pour objectif de rompre l'isolement à domicile. Le CCAS est désormais en réflexion pour proposer de nouvelles formes d'engagement citoyen, correspondant davantage aux attentes des nouveaux bénévoles retraités (mobilisation sur la distribution de colis de Noël, organisation d'évènements ponctuels, renfort sur des actions collectives) et s'est rapproché de l'association des Petits Frères des Pauvres pour construire un partenariat sur la commune.

Parallèlement, un groupe de bénévoles, les « Ambassadeurs de la forme », issu du groupe de la marche nordique, s'est mobilisé sur des actions d'animation, relaie l'information auprès des habitants et mobilise pour les actions de santé. Il rédige également « les lettres de la forme » sur des thématiques renouvelées. En savoir plus [sur ce lien](#).

Le CCAS organise l'appel à bénévoles, via le site de la ville (formulaire en ligne) et le journal municipal. Il reçoit en entretien les personnes mobilisées puis propose un soutien et un encadrement des actions (entretiens individuels, diffusion d'évènements, journées thématiques, échanges collectifs...). Il propose une charte d'engagement pour formaliser et donner un cadre aux actions des bénévoles (voir annexe). La charte, pour être labellisée « équipe citoyenne Monalisa », vient d'être signée.

Au CCAS de Saint-André-Lez-Lille, le Pôle d'Actions en faveur des Retraités et des Personnes Âgées (PARPA) coordonne le « **Plan Prévention été** », avec le soutien d'une équipe de 9 bénévoles et 3 agents du CCAS.

Le CCAS poursuit son champ d'intervention en limitant toute rupture de lien social, en organisant tout au long de l'année « **Le plan Prévention isolement** », devenu un maillon complémentaire au Plan canicule instauré par le Gouvernement (voir annexe).

Chaque année, le CCAS communique auprès des séniors sur la possibilité de s'inscrire sur le registre (voir annexe). En complément du registre, le CCAS utilise des outils d'information et de suivi pour améliorer son exhaustivité et la prévention auprès des personnes vulnérables (voir annexes).

Parallèlement à ces actions menées dans le cadre des deux plans, le CCAS a créé pendant le confinement, un réseau « Saint-André Solidaire » qui a mobilisé 50 bénévoles actifs sur des actions d'aide aux courses, de livraison de médicaments, de veille sociale par téléphone. Dans le cadre de sa politique de lutte contre l'isolement, le CCAS a aussi créé un groupe WhatsApp, a adhéré à la plateforme Happyvisio en accès gratuit pour les aînés ardésiens et a proposé des cours de gym douce à domicile ([sur ce lien](#)), pour maintenir les activités de loisirs et de lien social des aînés pendant cette période de restriction des déplacements.

Il a également aidé à la prise de rendez-vous et aux déplacements pour la vaccination contre la Covid-19 des personnes les plus isolées, et a pour projet de recruter des jeunes en service civique pour les mobiliser sur des ateliers au domicile des séniors.

Les dispositifs existant pour lutter contre l'isolement sont présentés sur le site de la ville et les réseaux sociaux, ainsi que dans le programme d'animation semestriel et dans la presse, avant l'été.

Pour soutenir les bénévoles dans leurs actions, le CCAS propose des temps de coordination, des formations (psychologue, Monalisa 59, Petits Frères des Pauvres), un badge bénévole, une charte du bénévolat (voir annexe).

Au CCAS de Villeneuve d'Ascq, depuis novembre 2016, chaque lundi matin, une dizaine de bénévoles rejoignent par téléphone environ 90 aînés Villeneuvois, afin de s'assurer qu'ils se portent bien, de les orienter éventuellement vers les services adaptés, mais aussi de leur apporter quelques minutes d'échange. Le dispositif joue un rôle essentiel dans le soutien des séniors qui souffrent d'isolement relationnel. Les 90 aînés appelés sont principalement ceux qui sont inscrits au registre canicule du CCAS. Il s'agit de personnes très âgées en général et qui sont dans une réelle situation d'isolement, pour environ une dizaine d'entre elles. Le CCAS a conçu une procédure d'appel pour son dispositif « ligne de vie », afin de donner des repères structurants aux appelants (voir annexe).

Ainsi, les CCAS encadrant historiquement des équipes de bénévoles ont pu, durant la crise sanitaire, réorienter leurs actions vers des appels de veille sociale par téléphone ou vers de nouvelles actions visant à répondre aux besoins des séniors. Les autres CCAS ont bien souvent pu compter sur la mobilisation importante et rapide de citoyens, pour assurer cette veille. Néanmoins, pour pérenniser ces actions de veille sociale par téléphone et agir durablement pour lutter contre l'isolement des aînés, les CCAS ne sont pas seuls, ils peuvent également solliciter le soutien de partenaires.

C Le recours aux partenaires

Le rapport GUEDJ, portant sur la lutte contre l'isolement des personnes âgées et fragiles isolées en période de confinement, a conduit le Département et la MDPH à travailler sur une **convention de partenariat proposée aux communes**, en lien avec l'UDCCAS du Nord.

Celle-ci **vise à étayer le fichier « personnes vulnérables » et faciliter le repérage de ces publics.**

Ce partenariat permet l'envoi d'un courrier aux allocataires MDPH et APA de la commune, les incitant à contacter la Mairie pour faire partie du fichier « personnes vulnérables ».

L'ambition est, à terme, d'organiser des cellules de coopération pour apporter des réponses de proximité.

A ce jour 200 communes sont signataires. La signature de cette convention partenariale a ainsi généré de nouvelles inscriptions sur le registre nominatif, et a suscité des interrogations de la part des communes sur les ressources mobilisables pour en assurer le suivi.

Les CCAS peuvent s'appuyer sur leur réseau de partenaires de proximité (associations telles que les Petits Frères des Pauvres, celles intervenant dans le secteur du handicap, les centres sociaux, les UTPAS, les réseaux de bénévoles existants localement) pour repérer les personnes les plus isolées et/ou mettre en place des actions de veille sociale par téléphone, des visites à domicile ou toutes autres actions favorisant le lien social.

En effet, dans le respect des règles relatives au secret professionnel, les contacts téléphoniques réguliers peuvent être effectués par une association, une structure ou des bénévoles, à travers la mise en place d'une convention de partenariat approuvée par délibération et précisant le service concerné, le public aidé, les missions confiées, les horaires, les relations avec la hiérarchie du CCAS, l'ensemble des obligations relatives au secret professionnel, etc.

Concernant les appels de veille sociale qui seraient effectués par **un partenaire institutionnel**, cela passe également par **une convention de partenariat approuvée par délibération**, stipulant les précisions mentionnées ci-dessus.

En effet, dans la lutte contre l'isolement, la coopération avec les acteurs du territoire constitue un levier indispensable pour développer une véritable politique locale de lutte contre l'isolement des personnes vulnérables. En termes de ressources supplémentaires, les CCAS peuvent également compter sur le dispositif des services civiques et particulièrement les services civiques solidarité séniors.

D Le recours aux Services Civiques

Le service civique est un dispositif national permettant aux jeunes de 16 à 25 ans (30 ans pour les personnes en situation de handicap) de s'engager dans une mission d'intérêt général, pour une durée continue de 6 à 12 mois, moyennant une indemnisation prise en charge en bonne partie par l'Etat.

La mission, accessible sans qualification, ne se substitue pas à l'activité d'un salarié, d'un stagiaire ou d'un bénévole, mais peut être complémentaire. Pour accueillir un service civique, la collectivité ou la commune peut, soit solliciter un agrément auprès de l'Etat et dans ce cas, elle a en charge le recrutement et le tutorat, ou soit faire appel à une structure d'intermédiation (exemple Unicités) prenant en charge les démarches administratives liées au recrutement et à l'accompagnement du volontaire.

La mobilisation de jeunes **en service civique** a montré sa plus-value, tant pour les personnes âgées que pour les jeunes engagés et les structures qui les accueillent. Il a donc été décidé, par le Secrétariat d'Etat à la Jeunesse et à l'Engagement et le Ministère délégué à l'autonomie, de **déployer plus largement le nombre de missions de service civique proposées dans le secteur du grand âge**, avec un objectif de 10 000 missions en 2021.

Ainsi, **le Service Civique Solidarité Seniors** (SC2S) a été créé sous l'impulsion d'Unis-Cité, association pionnière du service civique et du groupe Malakoff Humanis, dans le cadre de la gestion de la retraite complémentaire Agirc-Arrco, en partenariat avec Monalisa (Mobilisation Nationale contre l'isolement des Âgés) et des acteurs de la lutte contre l'isolement des personnes âgées, ainsi que les principaux réseaux ayant l'expérience du service civique auprès des seniors. Le lancement a eu lieu le 3 mars 2021.

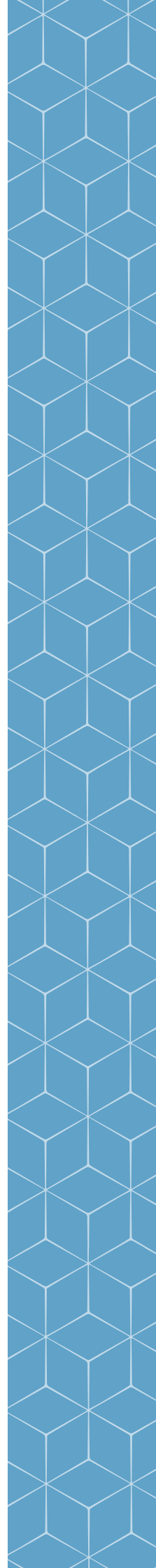
Le service de coordination Service Civique Solidarité Séniors Hauts-de-France propose :

- Des services civiques spécialement **dédiés à des missions en lien avec la lutte contre l'isolement**
- **Une aide au recrutement** de services civiques
- **Une formation socle** destinée aux volontaires
- **Un soutien financier** : prise en charge de 50% des 107,58 € à la charge de la structure pour des nouvelles missions, ou 100% si le jeune est « éloigné »
- **Des modalités d'accueil** selon ces critères : accueil de deux jeunes au minimum, mission de 6 mois minimum, de 24h semaine minimum et désignation d'un tuteur

Consultez la brochure synthétique [sur ce lien](#).

Partie 4

Pour aller plus loin



A Les ressources de l'UDCCAS

L'UDCCAS du Nord, animant un réseau de plus de 200 CCAS/CIAS situés sur le territoire nordiste, représente ses adhérents auprès des partenaires et institutions, les forme, les informe et favorise le partage d'expériences entre pairs.

Plus particulièrement, l'UDCCAS du Nord :

- Valorise les **expériences inspirantes**, mises en place par les adhérents
- Organise des **groupes de travail et d'échanges**, favorisant le partage entre pairs
- Propose des **guides ou des points focus** sur des thématiques spécifiques, renseignant des outils concrets, facilitant le travail de terrain
- Dispense des **repères juridiques**
- **Co-construit les politiques sociales de demain**, en relayant les besoins du réseau et en le représentant auprès des institutions partenaires

B Les ressources de la coopération Monalisa 59

L'UDCCAS du Nord est co-pilote de la démarche Monalisa (Mobilisation Nationale de Lutte contre l'Isolement des Aînés), aux côtés de l'Association des Petits Frères des Pauvres et de la Fédération des centres sociaux.

La coopération Monalisa dans le Nord propose :

- **Des formations** pour les bénévoles et des sensibilisations pour les SAAD
 - **Des journées d'échanges** : échanges de pratiques, temps fort pour appuyer l'émergence de réseau en territoire, séminaire ...
 - **Un outil « pack ambassadeur »** qui présente l'action de la coopération Monalisa 59, la définition de l'engagement citoyen, des exemples d'actions bénévoles.
- Il est disponible sur ce lien : packambassadeur59.monalisa-asso.fr

Contact : coopération59.monalisa@gmail.com

C Le rapport de Jérôme GUEDJ du 23 mars 2020

Le rapport d'étape « Lutter contre l'isolement des personnes âgées et fragiles isolées en période de confinement » synthétise les principales recommandations de la mission confiée par Olivier VERAN à Jérôme GUEDJ, ayant pour objectifs « d'identifier les leviers aujourd'hui à la main des **pouvoirs publics, des acteurs de terrain et de la société civile** pour combattre l'isolement des aînés, pour le temps de la crise mais aussi pour la période qui suivra ». Le plan d'action territorial, issu du rapport, repose sur **les 10 besoins essentiels des personnes fragiles** et se décline en **10 orientations**, posant ainsi des premiers jalons pour l'après-crise.

Il pointe **les effets délétères du confinement**, venus accentuer les conséquences de l'isolement, mais salue également la mobilisation et **la disponibilité de la société pour lutter contre l'isolement des personnes vulnérables** et notamment celle des **élus, équipes et services municipaux** qui ont fait preuve d'adaptabilité et de créativité pour construire, en situation très contrainte, des réponses individualisées.

Aussi dans son orientation 8, il invite les CCAS ou les maires à développer **des cellules de coopération de « lutte contre l'isolement au niveau local »**, afin de **partager avec le réseau local des demandes ou des informations touchant à l'isolement**, à créer des **numéros dédiés** pour recevoir les appels des personnes isolées de la commune, de promouvoir les **actions d'« aller vers »** et de renforcer **les engagements bénévoles/professionnels**, pour répondre au mieux aux besoins des personnes isolées.

Il insiste notamment dans la déclinaison des actions de cette orientation, sur la nécessité de **contacter régulièrement les personnes isolées et fragiles** du territoire, de façon exhaustive et à partir d'**informations fiables, en pointant l'enjeu de la coordination et de la fusion des fichiers.**

Il conclut cette orientation à destination de l'ensemble des collectivités, par la nécessité de **poursuivre ces actions de repérage et de veille sociale par téléphone, dans la durée** pour que les relations téléphoniques initiées durant la pandémie, puissent perdurer et évoluer, dans l'idéal, **vers un projet d'accompagnement à la participation des personnes âgées à la vie sociale locale.**

D Mieux comprendre l'isolement social

Durant la crise sanitaire de nombreux supports, rapports et ressources ont été publiés par les partenaires de l'UDCCAS du Nord, dans les Hauts-de-France et à l'échelle nationale, pour mieux comprendre les enjeux de l'isolement social et apporter des pistes pour agir tout au long de l'année, en faveur du lien social et de l'engagement citoyen.

a) Les webinaires du CNFPT

Le CNFPT a réalisé trois webinaires, disponibles en replay sur leur site internet, visant à définir la notion d'isolement et à apporter des repères pour agir et lutter contre l'isolement des seniors :

- « Isolement social : quelles réalités et quelles conséquences ? »
- « Isolement social : comment le définir et en quoi change-t-il notre vision de la question sociale ? »
- « Isolement social : les principes d'intervention ».

Le CNFPT a aussi conçu une bibliographie réunissant des références d'ouvrages, de rapports, d'articles et de vidéos sur la thématique de l'isolement social des aînés.

b) Le rapport des Petits Frères des Pauvres : isolement social et crise sanitaire

Le dernier rapport de l'association les Petits Frères des Pauvres sur l'impact de la crise sanitaire sur l'isolement des personnes âgées propose, notamment, des **données quantitatives sur la solitude des seniors** avant et pendant les confinements, des **analyses sur les profils des personnes les plus touchées** et divers enseignements à tirer de cette crise. Le rapport est disponible [ici](#).

c) La publication de la Fédération Des Centres Sociaux (FDCS)

« Il faut continuer à vivre ! Les seniors et la crise Covid » :

Les FDCS du Nord-Pas-de-Calais et Pays Picards ont recueilli la parole des retraités lors de « cafés papote », organisés pas les centres sociaux des Hauts-de-France : 200 retraités livrent leur regard, leurs expériences et les enseignements tirés de cette crise sanitaire. Leur témoignage fait l'objet d'une publication et d'un film. Accédez à la publication et visionnez le film [ici](#).

d) L'étude Carsat – URIOPSS sur l'engagement citoyen des retraités

Dans le cadre de ses missions de soutien au bénévolat des retraités et dans un contexte de crise sanitaire, la Carsat a mené un travail commun avec l'URIOPSS Hauts-de-France, pour mieux comprendre l'engagement citoyen des retraités en Hauts-de-France et émettre des propositions pour l'encourager et le développer. Accéder à l'étude [sur ce lien](#).

ANNEXES

Annexe 1 :

Convention d'engagement bénévole et carte du bénévolat au CCAS de Douai
(pages 19 et 20)

Annexe 2 :

Charte du bénévolat au CCAS de Lambersart
(page 21)

Annexe 3 :

Charte du bénévolat au CCAS de Saint-André-Lez-Lille
(page 24)

Annexe 4 :

Exemples d'outils d'information de Saint-André-Lez-Lille (pages 27 à 32)

- Courrier de communication à destination des aînés de 65 ans et plus
- Evaluation par contact téléphonique
- Fiche de coordination
- Fiche de visite à domicile

Plan canicule et Plan Prévention Isolement protocole (page 33)

Annexe 5 :

Procédure d'appel du dispositif « Ligne de vie » au CCAS de Villeneuve d'Ascq
(page 35)

Annexe 6 :

Grille d'entretien pour la vieille sociale par téléphone
(page 36)



Convention d'engagement bénévole

Convention d'engagement réciproque
Entre xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Bénévole du réseau de solidarité
Et le CCAS de Douai

Représenté par son Président en exercice,

Cette convention individuelle s'inscrit dans la Charte du bénévolat.
Elle est remise à xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

- Le CCAS s'engage à l'égard du bénévole susmentionné :
- > A lui confier les responsabilités, missions et activités suivantes :
- visite chez xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.....
 - à écouter ses suggestions,
 - à assurer un programme, préalable et continu, d'information, d'intégration et de formation,
 - à faire un point régulier sur ses activités et sur ce que lui apporte son engagement bénévole, notamment en matière d'utilité, de reconnaissance et de développement de compétences,
 - à couvrir, par une assurance adéquate, les risques d'accidents causés ou subis dans le cadre de ses activités,

Le CCAS pourra à tout moment décider de la fin de la collaboration mais, dans toute la mesure du possible, en respectant un délai de prévenance raisonnable.

- xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.....s'engage :
- 1) à l'égard du CCAS :
 - à coopérer avec les différents partenaires du CCAS : les bénéficiaires, les services, les autres bénévoles,
 - à respecter son éthique, son fonctionnement,
 - à respecter le secret professionnel, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur,
 - à s'impliquer dans les missions et activités confiées, et dans la vie du réseau,
 - à signaler toute anomalie à la référente xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx,
 - à respecter les disponibilités convenues, et en cas d'impossibilité à prévenir le CCAS,
 - à participer aux réunions d'information et aux actions de formations proposées.

2) mais aussi auprès de xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx qu'elle ou qu'il accompagnera le
de (heure)

Avec un démarrage du bénévolat le.....

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx pourra à tout moment arrêter sa collaboration par écrit,
mais dans toute la mesure du possible, en respectant un délai de prévenance raisonnable.

A Douai, le

Pour le CCAS
Le Président
Monsieur Frédéric CHEREAU
Maire de Douai

Lu et approuvé
Le bénévole

Charte du bénévolat au CCAS de Lambersart

Entre :

Le CCAS de, représenté par, Président dûment habilité par délibération du Conseil d'Administration en date du

Et

Madame/Monsieur
 résidant

Préambule :

Tout bénévole accueilli et intégré au CCAS se voit remettre la présente charte.
 Elle définit le cadre des relations et des règles qui doivent s'instituer entre les responsables du CCAS, les salariés permanents et les bénévoles.

Article I

Rappel des missions et des finalités du CCAS

Le CCAS anime une action générale de prévention et de développement social dans la commune.

Il exerce sa mission en liaison étroite avec les institutions publiques et privées. A cet effet, il peut mettre en œuvre des moyens ou des structures de concertation ou de coordination.

A ce titre, il développe différentes activités et missions légales ou facultatives, directement orientées vers les populations concernées : aides et accompagnement des personnes âgées, aides aux personnes handicapées, aux enfants, aux familles en difficultés, lutte contre l'exclusion.

Article II

La place des bénévoles dans les projets

Les différents projets du CCAS peuvent à tout moment nécessiter le recours à des collaborateurs bénévoles. Les missions confiées à ces bénévoles seront définies à l'article V de la présente charte en fonction des besoins et ce conformément à l'article III.

Article III

Le droits des bénévoles

Le CCAS s'engage à l'égard de ses bénévoles :

1) En matière d'information :

- à les informer sur les finalités du CCAS, le contenu des différents projets, le fonctionnement et la répartition des principales responsabilités,
- à faciliter les rencontres souhaitables avec les dirigeants, les autres bénévoles, les salariés permanents et les bénéficiaires.

2) En matière d'accueil et d'intégration :

- à les accueillir et à les considérer comme des collaborateurs à part entière, à considérer chaque bénévole comme indispensable,
- à leur confier, bien sûr en fonction de ses besoins propres, des activités en regard avec leurs motivations et leur disponibilité,
- à définir les missions, responsabilités et activités de chaque bénévole.

3) En matière de gestion et de suivi des actions

- à assurer leur intégration et leur formation par tous les moyens nécessaires et adaptés,
- à organiser des points fixes réguliers sur les difficultés rencontrés, les centres d'intérêts.

4) En matière de couverture sociale

- à leur garantir la couverture et le bénéfice d'une assurance responsabilité civile dans le cadre des activités confiées.

Le CCAS conserve le droit d'interrompre l'activité et la mission d'un bénévole, mais dans toute la mesure du possible, en respectant un délai de prévenance raisonnable.

Article IV

Les obligations des bénévoles :

L'activité bénévole est librement choisie ; il ne peut donc exister de liens de subordination au sens du droit du travail, entre le CCAS et ses bénévoles, mais ceci n'exclut pas le respect de règles et de consignes.

Ainsi, le bénévole s'engage à :

- adhérer à la finalité et à l'éthique du CCAS
- à se conformer à ses objectifs
- à respecter son organisation et son fonctionnement
- à assurer de façon efficace sa mission et son activité choisie
- à exercer son activité de façon discrète
- à agir dans la confidentialité et le respect des choix et des libertés individuelles des personnes suivies, le cas échéant
- à considérer que le bénéficiaire est au centre de toute l'activité du CCAS, donc à être à son service, avec tous les égards possibles
- à proscrire toute relation pécuniaire avec la personne suivie, le cas échéant
- à collaborer avec les autres acteurs du CCAS : dirigeants, salariés permanents et autres bénévoles

Les bénévoles peuvent, à tout moment, interrompre leur collaboration, mais s'engage, dans toute la mesure du possible, à respecter un délai de prévenance raisonnable.

Article V

Engagement réciproque

Le CCAS s'engage à l'égard de

- à lui confier la mission et l'activité suivante : visites à domicile chez
- à écouter ses suggestions,
- à assurer un programme, préalable et continu d'information, d'intégration et de formation, le cas échéant,
- à faire un point régulier sur ses activités, et sur ce que lui apporte son engagement bénévole, notamment en matière d'utilité, de reconnaissance et de développement de compétences.

Madame/Monsieur s'engage à l'égard du CCAS

- à coopérer avec les différents acteurs du CCAS : bénéficiaires, dirigeants, salariés permanents, autres bénévoles
- à respecter son éthique et son fonctionnement,
- à respecter les engagements pris et à prévenir le CCAS en cas d'impossibilité,
- à participer aux réunions d'information et aux actions de formations proposées, le cas échéant.

Article VI

Résiliation

Il peut être décidé de mettre fin, à tout moment, à la collaboration de bénévolat. Un délai de prévenance raisonnable d'un mois doit être respecté. La partie souhaitant mettre fin à la collaboration en informera l'autre partie, par le biais d'un courrier. Un acte de résiliation réciproque sera ensuite signé et remis à chacune des parties.

Article VII

Durée de la collaboration

La présente charte est signée pour une durée d'un an renouvelable par tacite reconduction.

Article VIII

Remboursement des frais de déplacements des bénévoles

Par délibération du Conseil d'Administration du CCAS de Lambersart du 02 décembre 2009, il a été validé le remboursement des frais de déplacements des bénévoles liés à l'exercice de leur mission, sous réserve qu'un ordre de mission préalable soit établi.

Fait à

Le

Pour le CCAS,
Le Vice-Président

Le collaborateur bénévole
(précédé de la mention « lu et approuvé »)

La charte du bénévolat du CCAS de Saint-André-Lez-Lille

Tout bénévole accueilli et intégré au CCAS se voit remettre la présente charte. Elle définit le cadre des relations et des règles du jeu qui doivent s'instituer entre les responsables du CCAS, les salariés permanents et les bénévoles.

I. Rappel des missions et finalités du CCAS

Le CCAS anime une action générale de prévention et de développement social dans la commune.

Il exerce sa mission en liaison étroite avec les institutions publiques et privées. A cet effet, il peut mettre en œuvre des moyens ou des structures de concertation et de coordination. A ce titre, il développe différentes activités et missions légales ou facultatives, directement orientées vers les populations concernées : aides et accompagnement des personnes âgées, aides aux personnes handicapées, aux enfants, aux familles en difficultés, lutte contre l'exclusion.

II. Le Plan canicule dit Plan Prévention Eté et le Plan Prévention Isolement

Le Plan Canicule, instauré par la loi du 30 juin 2004 relative à la solidarité pour l'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées, invite la commune à recenser ses administrés âgés de 65 ans et plus ou handicapés en constituant un registre qui permettra de favoriser l'intervention des services sociaux et sanitaires en cas de fortes chaleurs. L'inscription sur ce registre est volontaire.

Le Plan Canicule, mesure gouvernementale, confie au Maire quatre missions :

- informer les administrés de la mise en place du registre nominatif,
- collecter les demandes d'inscription,
- assurer la conservation, la mise à jour et la confidentialité du registre nominatif,
- communiquer cette liste au Préfet en cas de déclenchement du niveau 3 du « plan d'alerte et d'urgence ».

La Ville de Saint-André s'inscrit tout naturellement dans cette démarche mais pour elle c'est un moyen :

- d'exercer une solidarité mais également susciter celle du voisinage en assurant l'information accrue de ce dispositif,
- d'informer le plus largement possible sur les services existants sur notre commune concourant au maintien à domicile,
- d'accroître le partenariat entre tous les services intervenant auprès des retraités,
- d'être à l'écoute des préoccupations des retraités rencontrés, de leurs familles, tenter d'y répondre en adaptant ou créant sur notre commune des services complémentaires,
- d'être au plus proche de la population retraitée et/ou isolée par un travail de proximité, ceci peut être réalisé dans le cadre du Plan Prévention Isolement qui propose des visites de courtoisie et/ou des appels téléphoniques réguliers assurés par des bénévoles et des agents du CCAS.

III. La place des bénévoles dans le projet

Dans le cadre du Plan Prévention Eté et du Plan Prévention Isolement, le rôle des bénévoles est plus particulièrement de proposer un accompagnement des personnes vivant à domicile qui en ont émis le souhait en réalisant soit des visites de courtoisie soit des contacts téléphoniques réguliers, d'assurer les retraités ou personnes handicapées de leur soutien et de celui du CCAS, ceci dans le respect des choix et libertés individuelles de chacun.

IV. Les droits des bénévoles

Le CCAS s'engage à l'égard de ses bénévoles :

1) en matière d'information :

- à les informer sur les finalités du CCAS, le contenu des actions Plan Prévention Eté / Plan Prévention Isolement, le fonctionnement et la répartition des principales responsabilités,
- à faciliter les rencontres souhaitables avec les dirigeants, les autres bénévoles, les salariés permanents et les bénéficiaires.

2) en matière d'accueil et d'intégration :

- à les accueillir et à les considérer comme des collaborateurs à part entière, à considérer chaque bénévole comme indispensable,
- à leur confier, bien sûr en fonction de ses besoins propres, des activités en regard avec leurs motivations et leur disponibilité,
- à définir les missions, responsabilités et activités de chaque bénévole,

3) en matière de gestion et de suivi des actions :

- à assurer leur intégration et leur formation par tous les moyens nécessaires et adaptés,
- à organiser des points fixes réguliers sur les difficultés rencontrées, les centres d'intérêts.

Le CCAS conserve le droit d'interrompre l'activité et la mission d'un bénévole, mais dans toute la mesure du possible, en respectant un délai de prévenance raisonnable.

V. Les obligations des bénévoles :

L'activité bénévole est librement choisie ; il ne peut donc exister de liens de subordination au sens du droit du travail, entre le CCAS et ses bénévoles, mais ceci n'exclut pas le respect de règles et de consignes.

Ainsi, le bénévole s'engage à :

- adhérer aux actions décrites ci-dessus et à leur éthique,
- à se conformer à leurs objectifs,
- à respecter l'organisation, le fonctionnement et le règlement intérieur du CCAS,
- à assurer de façon efficace sa mission et son activité,

- à exercer son activité de façon discrète,
- à agir dans la confidentialité et dans le respect des choix et des libertés individuelles des personnes suivies,
- à considérer que le bénéficiaire est au centre de toute l'activité du CCAS, donc à être à son service, avec tous les égards possibles,
- à proscrire toute relation pécuniaire avec la personne suivie,
- à collaborer avec les autres acteurs du CCAS : dirigeants, salariés permanents et autres bénévoles.

Les bénévoles peuvent interrompre à tout moment leur collaboration, mais s'engagent, dans toute la mesure du possible, à respecter un délai de prévenance raisonnable.

VI. Convention d'engagement réciproque

Le CCAS s'engage à l'égard de xxxxxxxx

- à lui confier la mission d'accompagnement des personnes vivant à domicile qui en ont émis le souhait en réalisant soit des visites de courtoisie soit des contacts téléphoniques réguliers dans le cadre des Plans Prévention Eté / Prévention Isolement,
- à écouter ses suggestions,
- à assurer un programme, préalable et continu, d'information,
- à faire un point régulier sur ses activités, le suivi des personnes, les problèmes rencontrés.

xxxxxxxxx s'engage à l'égard du CCAS :

- à coopérer avec les différents partenaires : bénéficiaires, dirigeants, salariés permanents, autres bénévoles,
- à respecter son éthique, son fonctionnement et son règlement intérieur,
- à respecter les engagements pris et à prévenir, en cas d'impossibilité, à prévenir le Département Seniors,
- à participer aux réunions d'information et aux actions de formations proposées.

A Saint André, le xxxxxxxx

Pour la Présidente du CCAS
et par délégation de signature,
La Vice-Présidente

La bénévole,

Courrier de communication à destination des aînés de 65 ans et plus

Direction de l'action sociale
Pôle de l'Action en faveur des Retraités
et des Personnes Âgées
Affaire suivie par Priscilla DELANGUE
Sous couvert d'Estelle BLONDEAU

À l'attention des aînés de
plus de 65 ans

Le xxxxxx

Objet: Inscription au PLAN CANICULE et au PLAN PRÉVENTION ISOLEMENT

Madame, Monsieur,

Depuis des années, la ville se mobilise pour le bien-être des aînés en proposant différents services d'aides par le biais du CCAS.

Dans le cadre d'une veille sanitaire et sociale, le Pôle de l'Action en faveur des Retraités et des Personnes Âgées va réactiver le PLAN CANICULE ainsi que le PLAN PRÉVENTION ISOLEMENT.

Le **PLAN CANICULE** permet de recenser les personnes vulnérables et/ou fragiles dans un registre nominatif, afin de pouvoir leur venir en aide dans les meilleures conditions en cas de fortes chaleurs. Ce plan est activé du 1er juin jusqu'au 15 septembre.

Le **PLAN PRÉVENTION ISOLEMENT** est mis en œuvre toute l'année pour éviter toute rupture sociale grâce à l'équipe de bénévoles disponible permettant de créer du lien social, apporter un réconfort et agir auprès des aînés en donnant de leur temps.

Si vous souhaitez souscrire à ce ou ces dispositifs, n'hésitez pas à vous inscrire au CCAS en contactant le numéro ci-dessous :

Les renseignements demandés sont le Nom, Prénom, adresse et le numéro de téléphone de la personne concernée. Vous pouvez également transmettre votre inscription par mail à l'adresse suivante responsableseniors@ccas59350.fr ou par sms au 06.08.55.32.11.

Nous restons à votre écoute et nous vous prions de croire, Madame, Monsieur, en l'expression de nos sincères salutations.

Le Maire,
Présidente du CCAS

Elisabeth MASSE

La Vice-Présidente du CCAS,

Claude WASILKOWSKI

Evaluation pour contacts téléphoniques

Contact téléphonique en cas de déclenchement du niveau 2 du Plan Canicule Niveau de Mise en garde et actions

NOM – PRÉNOM de la personne contactée : _____

Date du contact : _____ Heure du contact : _____

Nom – prénom de la personne ayant effectué l'appel :

Bonjour,

Je suisdu CCAS de Saint-André. Je me permets de vous appeler pour vérifier si vous allez bien durant cette vague de chaleur.

			Précisions
Vous sentez vous bien ?	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	
Vous sentez vous fatigué ?	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	
Avez-vous des crampes ?	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	
Vous êtes-vous évanoui ?	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	
Avez-vous des vertiges ?	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	
Avez-vous vomi ? la nausée ?	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	
Avez-vous de la fièvre ?	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	
Avez-vous bu de l'eau aujourd'hui ?	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	
Avez-vous eu des contacts aujourd'hui ?	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	

+ Rappeler le numéro d'informations Plan Canicule : 0.8000.59350

Fiche de coordination

Annexe 4 : Fiche de coordination



Cadre réservé au CCAS

-
- Plan Canicule
-
-
- Plan Prévention Isolement



visite

Téléphone

Demande émise par :

PLAN CANICULE – PLAN PRÉVENTION ISOLEMENT
Fiche de Coordination : Juillet 2020 à Juin 2021
Informations obligatoires :
 Adresse précise (bâtiment, étage, n° appartement...) :
59350 Saint André-Lez-Lille

Codes d'entrée (si nécessaire) :

Téléphone fixe : Téléphone portable :

Données complémentaires nécessaires à un suivi efficace :

Type de logement :

-
- Individuel
-
- Collectif
-
- Collectif avec gardien

MADAME :

 Bénéficiaire de l'Allocation Personnalisée
 Autonomie (APA) Oui Non
 GIR : 1 2 3 4
PCH Oui Non
 Mobilité : Seule Canne
 Déambulateur Fauteuil roulant

Vue	Audition
<input type="checkbox"/> bonne	<input type="checkbox"/> bonne
<input type="checkbox"/> moyenne	<input type="checkbox"/> moyenne
<input type="checkbox"/> mauvaise	<input type="checkbox"/> mauvaise

MONSIEUR :

 Bénéficiaire de l'Allocation Personnalisée
 Autonomie (APA) Oui Non
 GIR : 1 2 3 4
PCH Oui Non
 Mobilité : Seule Canne
 Déambulateur Fauteuil roulant

Vue	Audition
<input type="checkbox"/> bonne	<input type="checkbox"/> bonne
<input type="checkbox"/> moyenne	<input type="checkbox"/> moyenne
<input type="checkbox"/> mauvaise	<input type="checkbox"/> mauvaise

Médecin traitant (nom, adresse, téléphone) :

.....

Personnes à prévenir :

	Priorité 1	Priorité 2	Priorité 3
Nom			
Prénom			
Qualité (enfant, parent, ami...)			
Tel domicile			
Tel portable			
Tel professionnel			
Adresse précise			

Prestations à domicile dont bénéficie la/les personne(s) :

Prestations	Coordonnées de l'organisme (nom, adresse)	Téléphone	Jours et horaires d'intervention	CLES Oui / Non
Portage de repas				
Aide-ménagère				
Téléalarme				
Soins à domicile				
Autre, précisez :				

Si vous bénéficiez vous d'une mesure de protection juridique, êtes-vous :

sous tutelle sous curatelle sous sauvegarde de justice

Organisme ou personne gestionnaire (nom, adresse, téléphone) :

.....

✓ *Le CCAS s'engage à conserver la confidentialité des renseignements que vous lui aurez communiqués.*

Dossier complété le :

Date	A compléter par le CCAS lors de ses interventions ou visites à domicile : → Renseigner le motif de la demande, nom du demandeur, réponse apportée ...

Fiche de visite à domicile



**VISITE A DOMICILE
PLAN PRÉVENTION ISOLEMENT
↳ 1^{er} Juillet 2020 au 30 juin 2021**

Nom du Visiteur :

Date de la visite :

RDV fixé : OUI - NON

Personne visitée :

Nom : _____

Prénom : _____

Adresse : _____

Situation observée / Compte rendu de la visite :

Le Plan canicule et Plan Prévention Isolement

Le Plan canicule et Plan Prévention Isolement

Démarches à entreprendre en cas de déclenchement caniculaire :

- Mise en place de la veille téléphonique avec le numéro vert CCAS : 0 8000 59 350
- Tenir le registre des personnes vulnérables à jour
- Informer le public sur le site de la ville (appel à la population pour que les personnes se signalent sur le registre)
- Respecter le protocole canicule dans les établissements accueillant du public fragile (foyers restaurants, enfants et seniors ...)
- Vigilance accrue des bénévoles envers les personnes suivies dans le Plan Canicule et le Plan Prévention Isolement (contacts téléphoniques, questionnaire de mise en garde, visites à domicile, les recommandations à tenir)
- Mise à disposition des bouteilles d'eau, de brumisateurs, de rafraîchissements dans les lieux d'accueil du public fragile
- Mise à disposition de ventilateurs (foyers restaurants, domicile sur demande)
- Campagne d'affichage sur les conseils et conduites à tenir en cas de fortes chaleurs dans les lieux d'accueils (affiche, dépliant de l'INPES, courriers de la préfecture)

PROTOCOLE « CANICULE »

Deux éléments intriqués interviennent dans les problèmes de santé, souvent très graves, liés à la chaleur excessive.

Voici des conseils pratiques pour éviter les conséquences fâcheuses, à prévenir ou à amoindrir :

- 1) L'élévation de la température corporelle la fièvre que certains appellent aussi « hyperthermie »
- 2) La déshydratation: les personnes âgées objet de toutes nos attentions sont particulièrement fragiles face à la canicule car elles sont frileuses et restent couvertes en ces périodes, réduisant ainsi les échanges thermiques à l'extérieur et le bénéfice de la transpiration.

Elles n'ont plus la sensation de soif et ne boivent généralement pas assez. De plus, certaines affections peuvent perturber la déglutition et donc leur capacité à s'hydrater par les boissons.

I - LUTTER CONTRE L'ELEVATION DE TEMPERATURE DE LA DESHYDRATATION LUTTER CONTRE LA TEMPERATURE AMBIANTE

1) La climatisation

Elle concerne la salle de restauration

La température de la pièce ne doit pas être inférieure à 25°

La température de la pièce ne doit pas être inférieure de plus de 5 à 7 ° par rapport à la température extérieure.

Durant la climatisation, maintenir toutes les ouvertures de la pièce fermées

2) La gestion des ouvertures

Fermer fenêtres et volets sur les façades exposées au soleil pendant la journée

Maintenir les fenêtres fermées tant que la température extérieure est supérieure à la température intérieure du local

Ouvrir le plus possible les ouvertures et provoquer des courants d'air dans tout le bâtiment dès que la température extérieure est plus basse que la température intérieure.

II - EVITER LA DESHYDRATATION ET RAFRAICHIR PREVENTIVEMENT

1) Eviter la déshydratation

Faire absorber des liquides le plus possible, au moins un litre et demi par jour, sous toutes formes selon le goût de la personne

- Eau, plate de préférence, éventuellement aromatisée selon les goûts de la personne

2) Prévenir l'élévation de la température interne

Faire se découvrir le plus possible la personne

Application de linge humide (effet refroidissant de l'évaporation)

3) Privilégier le confort

Pulvériser de l'eau sur le visage et les autres parties découvertes du corps, avec des bombes aérosols d'eau

Appliquer des lingettes humides, éventuellement rafraîchies au réfrigérateur, sur le visage

Humidifier la bouche : rinçage de bouche, pulvérisation d'eau

III - LUTTER CONTRE L'ELEVATION ANORMALE DE LA TEMPERATURE DU CORPS

Prévenir le médecin traitant ou de garde

Modification du comportement habituel :

Grande faiblesse, grande fatigue

Difficulté inhabituelle à se déplacer

Etourdissement, vertiges, troubles de la conscience, voire convulsions

Nausée, vomissements, diarrhées

Crampes musculaires

Température corporelle élevée

Soif et maux de tête

Actions à réaliser :

Alerter le médecin ou le 15

Prendre rapidement la température corporelle

Rafraîchir le plus vite possible

Coucher la personne et l'envelopper d'un drap humide

Si possible lui donner une douche fraîche sans l'essuyer

Installer un ventilateur (enveloppement frais, transfert dans une pièce climatisée, aspersion d'eau fraîche)

Faire le plus possible de ventilation

Donner de l'eau fraîche si la personne est consciente et lucide,

Ne pas donner d'aspirine ni de paracétamol sans avis médical

Procédure d'appel du dispositif « Ligne de Vie » au CCAS de Villeneuve d'Ascq

Présentation synthétique de l'action « Ligne de vie »

Une « Ligne de vie » contre la solitude.

Depuis novembre 2016, chaque lundi matin, une dizaine de bénévoles appellent au téléphone environ 90 aînés Villeneuvois, afin de s'assurer que tout va bien, de les orienter éventuellement vers les services adaptés, mais aussi de leur apporter quelques minutes d'échanges.

Le dispositif joue un rôle essentiel dans le soutien des aînés qui souffrent d'isolement relationnel. Les 90 aînés appelés sont principalement ceux qui sont inscrits dans le registre canicule du CCAS. Il s'agit de personnes très âgées en général et qui sont dans une réelle situation d'isolement pour environ une dizaine d'entre elles.

Organisation des appels

Chaque aîné est appelé par les bénévoles de ligne de vie fait l'objet d'une fiche figurant dans les classeurs situés au niveau de l'accueil social. Cette fiche reprend les nom et prénom de la personne, son adresse et son numéro de téléphone à appeler.

Pour passer les appels sur une matinée, il faut se répartir les fiches et appeler autant de personne que possible.

Voici quelques consignes à suivre :

- Lors de la reprise des appels (les personnes n'ont pas été appelées le lundi 15 mars), il faudra leur expliquer que durant la période où le CCAS est fermé, en raison du coronavirus, ce sont les agents du CCAS qui prennent le relais des bénévoles pour les appeler.
- Il faut ensuite leur dire que les appels reprennent à raison d'environ 2 vois par semaine durant cette période et leur demander si les personnes sont d'accord avec cela.
- Il faut ensuite leur poser une question ouverte comme « comment allez-vous ? » ou « est-ce que tout va bien ? », par exemple, pour que la personne puisse s'exprimer.
- Durant les échanges, il faut, si possible, chercher à savoir si la personne n'est pas isolée et lui demander si elle a des contacts avec de la famille, des amis ou des voisins lui permettant d'avoir une aide ou un soutien régulier.
- A la fin de la conversation, leur dire qu'elles seront rappelées et que le CCAS reste joignable du lundi au vendredi de 9h à 12h.
- La durée des appels varie d'une personne à l'autre, d'un simple bonjour, tout va bien, au revoir, à une conversation pouvant aller jusqu'à 15 minutes. Il faut s'adapter à chaque personne et abrégé la conversation en disant qu'il faut encore appeler de nombreuses autres personnes, à partir de 10 à 15 minutes de conversation.

Suivi des appels

- Après l'appel, il faut marquer la date de l'appel sur la fiche de la personne et, si nécessaire, les éléments importants de la conversation de façon à ce que la personne suivante qui appellera sache la date du dernier appel et ce qui a été dit d'important.
- En cas de situation préoccupante signalée par la personne (isolement, problème de santé urgent, difficulté d'approvisionnement, ...) il faut envoyer un mail avec les coordonnées de la personne et un bref descriptif de la difficulté rencontrée à vvanrechem@villeneuveascq.fr.

Grille d'entretien pour la veille sociale par téléphone



QUELQUES REPÈRES

POUR DES APPELS TÉLÉPHONIQUES MONALISA EN PÉRIODE DE COVID-19

1. LE CONTEXTE : MULTIPLIONS LES RELATIONS À DISTANCE !

Afin de freiner au maximum la contagion et protéger le mieux possible les personnes les plus fragiles, il a été décidé de prendre des mesures pour réduire à leur plus strict minimum les contacts et les déplacements. Un dispositif de confinement est mis en place sur l'ensemble du territoire à compter du mardi 17 mars, pour quinze jours minimum. Les déplacements sont interdits sauf exceptions.

Plus d'informations par ici : <https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus>

Les personnes âgées, qu'elles vivent en établissement ou à domicile, risquent donc de vivre un isolement profond dans cette période particulièrement anxiogène.

C'est pourquoi nous appelons à la mobilisation de tous les acteurs pour renforcer les relations avec les personnes âgées isolées tout en évitant la présence ou le contact physique. Il est tout à fait possible de maintenir le lien, ou d'entrer en relation, avec une personne isolée par des conversations téléphoniques, des échanges de courriers ou de mails, des « appels visio », etc. Multiplions les relations à distance !

Il est nécessaire tout d'abord de remplacer les contacts habituels entre les personnes déjà connues et les bénévoles par des relations à distance. Il s'agira de les maintenir ensuite régulièrement, car la durée de cette période de confinement n'est pas encore connue.

Les coopérations territoriales et les équipes citoyennes forment un réseau qui a fait la preuve de ses capacités de maillage depuis plusieurs années. Notre réseau peut renforcer les actions d'identification des situations de personnes isolées et trouver les façons d'entrer en relation avec elles à distance pour assurer une veille, en s'inspirant des dispositifs mis en place habituellement lors des épisodes de fortes chaleurs. Il peut aussi accueillir les nouvelles volontés d'agir des citoyens ou, par exemple, de jeunes volontaires du service civique.

L'épidémie ne peut pas signer le « black-out » de la vie sociale des personnes âgées, qui sont déjà les plus frappées par l'isolement en temps normal. La qualité des relations, leur durabilité et leur nombre ne doivent pas s'arrêter à la porte de leur logement.

« Même si je ne te vois pas, tu peux compter sur moi » sera notre mot d'ordre durant les prochaines semaines. Protéger les personnes âgées isolées de l'épidémie ne doit pas se solder par un abandon plus grand encore dans l'isolement social !

2. LE TÉLÉPHONE... QUELLE POSTURE D'ÉCOUTE ?

Des situations différentes peuvent se présenter à vous :

- les personnes qui sont dans le déni ("Ce coronavirus c'est une mascarade !") les personnes qui sont sur-angoissés ("C'est horrible... on va tous mourir !")
- les personnes qui sont terriblement angoissées par "l'enfermement" et la rupture des liens et visites (plus que par la maladie) les personnes qui ont vécu les privations les personnes tranquilles qui vont bien

C'est un moment difficile où les émotions donnent lieu à des comportements imprévisibles et souvent incontrôlables de part et d'autre : plus que jamais, le bénévole ne sait pas dans quel état est la personne et va devoir l'écouter pour adapter sa posture : Se taire pour mieux écouter, et éviter de poser de multiples questions.

L'essentiel est de laisser parler la personne.

Le but est double :

- Maintenir un lien : échanger, écouter, apporter de la chaleur humaine sans jugement. Par votre appel la personne va se sentir exister aux yeux des autres et le fait d'être écoutée sera rassurant pour les personnes qui sont inquiètes et reconfortant pour toutes... car toutes ne sont pas forcément inquiètes : elles peuvent ressentir des sensations et émotions différentes que vous allez accueillir et laisser s'exprimer. Ce lien étant créé, la confiance s'installe et la personne n'hésitera pas, en cas de besoin, à appeler les numéros mis à disposition (bénévoles, associations...).

- Sécuriser : au cours de la conversation vérifier quelques points (cf. liste ci-dessous) pour recueillir les besoins le cas échéant.

2.1. Avant d'appeler :

- Vérifiez que vous êtes prêts à réaliser cette démarche.
- Vérifiez que vous même n'êtes pas submergé par l'angoisse, dans le cas contraire passer le relais à une autre personne quand c'est possible.
- Chassez vos a priori et vos jugements ("il est inconscient", "il en fait trop", "il ne faut pas en faire une psychose", "il regarde trop la télé", "il devrait faire ceci" ou "cela"...)
- Réfléchissez à la façon dont vous allez vous présenter.

2.2. Au moment de l'appel :

Vous vous présentez (selon que vous connaissez la personne ou pas), deux cas de figure :

Vous connaissez déjà la personne ?

- Rester le plus possible fidèle aux "habitudes" qui se sont instaurées au cours des rencontres (sujets de discussions abordés, rituels...).

Vous ne connaissez pas la personne ?

- Soigner votre présentation pour que la personne ne vous confonde pas avec du démarchage téléphonique ("je fais partie de la Mairie / de l'association...", "Je viens prendre de vos nouvelles...").

Vous présentez la raison de votre appel : "J'appelle pour passer un moment avec vous, prendre de vos nouvelles" (éviter : "J'appelle pour le coronavirus, savoir si vous avez entendu les consignes !")

- Vous laissez à la personne le temps de répondre. Vous la laissez parler et vous lui dites votre compréhension vis à vis de son angoisse éventuelle (évitez de faire part de vos propres angoisses, ne pas faire de pronostic sur l'avenir, éviter les "c'est pas grave" ou "ça va aller" alors qu'elle cherche à se libérer de ses peurs - dites-lui plutôt : "je comprends que cela soit difficile").
- Au contraire, si elle n'a pas peur du tout, c'est par la discussion que vous en apprendrez plus sur sa conduite vis à vis des risques.
- Éviter la posture de l'enquêteur. Si elle ne parle pas spontanément de ses besoins plus matériels de la vie quotidienne, vous allez peu à peu les évoquer avec elle (cf. "points vitaux à vérifier" ci-dessous)
- Pas d'injonction, de leçon, de menace (ex : Eviter : "si vous sortez vous allez être malade, c'est dangereux..." dites plutôt: "Je compte sur vous pour..." "Vous êtes bien d'accord, c'est préférable de :....")
- Une réelle écoute (ne pas banaliser les dires de la personne, laisser la personne actrice et maître de ses décisions)
- Maintenir le lien dans la durée : « si vous le souhaitez, je vous rappelle dans x jours ».
- Respecter l'engagement bénévole pris: "on fait ce qu'on a dit à la personne sinon on relaie à quelqu'un d'autre."

3. POINTS ESSENTIELS MÉRITANT D'ÊTRE VÉRIFIÉS AU COURS DE LA CONVERSATION

La posture d'écoute n'est pas une série de questions à poser mais c'est bien au cours de la conversation qu'il faudra être attentif aux points suivants :

Les besoins vitaux :

- La nourriture : a-t-elle accès ? se fait-elle à manger ?
- Les courses : fait-elle ou a-t-elle quelqu'un pour faire les courses ?
A-t-elle accès aux commerces ?

L'accès aux soins :

- A-t-elle un médecin traitant ? A-t-elle un numéro à appeler en cas d'urgence ?
- A-t-elle quelqu'un sur qui compter pour l'accompagner en cas de besoin chez le pharmacien, ou chez le médecin ? Le moral :
- Soyez vigilant au fil de la conversation sur l'état du moral de la personne.

Le maintien des liens :

Une fois que la personne a pu exprimer ses angoisses, n'hésitez pas à élargir les discussions (souvenirs, familles, moments partagés)

4. EN CAS DE PROBLÈMES, QUE FAIRE ?

Que faire s'il n'y a plus de réponses au téléphone au bout de plusieurs appels répétés ?

Que faire si la personne décompense et que la personne écoutante perçoit un problème psychologique lourd ?

- Contacter votre structure porteuse qui prendra les mesures et vous donnera la marche à suivre au cas par cas.
- Pour signaler une situation de danger pour la personne, le Conseil Départemental maintient sa ligne : 05 16 09 76 39

Que faire si, en tant qu'écouter, vous vous retrouvez en situation de fragilité et que vous vous sentez très affecté par les personnes que vous appelez ?

**LE NUMÉRO MONALISA RESTE TOUJOURS DISPONIBLE POUR ÉCHANGER À VOS CÔTÉS :
05 45 37 33 33**

En cas de besoins d'entretiens individuels vos coordonnées seront transmises auprès de :

Michèle Chaumet (formatrice CIF-SP),
Geneviève Le Boulicaut (Psycho praticienne),
Annabelle VAUDON (Psycho praticienne)

En cas de nombreux appels de bénévoles, élus et services civiques qui auront besoin d'échanger, nous pourrons proposer des temps collectifs grâce à des outils numériques appropriés.

Nos numéros Monalisa restent toujours disponibles pour vous écouter de manière professionnelle vous aussi en tant que bénévoles.

Enfin n'hésitez pas à renforcer les équipes de bénévoles pour les aides aux courses qui se constituent partout en passant par nos associations ou votre mairie.



