



FICHE ACTION

Les CCAS et CIAS face à l'épidémie coronavirus COVID-19

ACTIONS MENEES PAR LE CCAS DE THOUARS ET LE CIAS DU THOUARSAIS AUPRES DES PERSONNES VULNERABLES SUR LE THOUARSAIS

Département : Deux-Sèvres (79)

Mots-clés : Cellule d'écoute, aide à domicile, numéro vert

Descriptif de l'action :

La ville de Thouars et la Communauté de Communes du Thouarsais, en lien avec leurs CCAS et CIAS, ont mis en place **un numéro vert et une boîte mail** « *Thouars-covid19@ville-thouars.fr* » pour répondre aux questions des administrés.

Un **registre inter-communal est ouvert**, permettant de surveiller et venir en aide aux personnes âgées (+ de 60 ans), vulnérables ou en situation de handicap isolées, sur lequel les personnes sont invitées à s'inscrire. Une fois inscrite, ces personnes sont contactées régulièrement (minimum 2 fois par semaine).

Le N° vert est accessible du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h, il permet de répondre aux questions liées au quotidien des Thouarsais. Il ne remplace pas la plateforme gouvernementale et ne dispense pas de conseils médicaux.

Il doit permettre :

- de **donner des informations aux usagers** sur la situation en Thouarsais par rapport au Covid-19 (rappel des règles de confinement (sorties autorisées, règles de sorties, gestes barrières)
- **d'apporter des réponses prioritairement aux personnes âgées ou handicapées** sur les services dont elles peuvent bénéficier (aide à domicile, courses, livraison de repas)
- de **repérer les personnes isolées** et de s'assurer qu'elles puissent bénéficier d'un service minimum et de contacts soit avec un proche (famille, voisins...), soit à travers le passage d'une aide à domicile ou du portage de repas, d'un personnel soignant, soit par un contact régulier en s'inscrivant sur le registre Covid-19 des personnes vulnérables
- **d'enregistrer sur un registre les personnes âgées, vulnérables ou en situation de handicap** qui sont isolées afin de pouvoir les contacter régulièrement (2 fois par semaine)
- **de proposer une écoute et répondre aux questions** pour maintenir le confinement dans de bonnes conditions

PARTENARIAT ET INFORMATION

La mobilisation du réseau des partenaires

La cellule opérationnelle mobilise et est en lien avec les acteurs locaux pour trouver des solutions aux questions posées par les usagers, elle s'appuie entre autre :

- sur un référent/élu désigné sur chaque commune
- sur les associations caritatives et humanitaires
- sur les associations locales qui peuvent se mobiliser (Protection civile, Centre Socio Culturel, Porte ouverte Emploi...)

Création de fiches ressources

Afin de permettre aux techniciens d'apporter des réponses aux usagers, des fiches ressources sont créées :

- questions/réponses (attestation de circuler, faire ses courses...)
- référents par commune
- distribution alimentaire, portage de repas...

Elles sont mises à jour régulièrement en s'adaptant aux consignes nationales et à la situation locale et en s'appuyant sur les initiatives locales.

L'ACTION EN DIRECTION DES PERSONNES VULNERABLES

Les personnes inscrites sur le registre

Les personnes inscrites sur le **registre du plan canicule en 2019** avaient dès le début de la crise été contactées. Cependant, dans la moitié des cas, il n'a pas été possible de les joindre (déménagement, décès...). Par conséquent, un **registre spécifique a été créé**.

Les personnes peuvent s'inscrire par elles-mêmes, ou être signalées par un proche, un voisin. Certaines sont également connues par le service de la Communauté de Communes « **Com' génératon** ». Des personnes ont également été **repérées par le médiateur de la ville**. Elles sont **contactées systématiquement** pour avoir des précisions sur leur situation :

- médecin
- personnes à prévenir en cas d'urgence
- nom des services d'aide à domicile et de portage de repas
- intervention d'un proche, d'un tiers, d'un voisin

Une équipe se relaie pour les contacter 2 fois par semaine. Si la personne ne répond pas, la personne « à prévenir en cas d'urgence » est contactée. Dans le cas où la

personne ne répondrait pas ni la personne « à prévenir en cas d'urgence » les ASVP pourraient se déplacer au domicile.

Les personnes en situation de grande vulnérabilité

Lorsque **les techniciens Covid-19** rencontrent une situation complexe à laquelle ils ne peuvent répondre, ils proposent à la personne qu'elle soit rappelée dans la journée par un **travailleur social du CCAS**. Celui-ci réalise une évaluation sociale de la situation en apportant les réponses adaptées ou en **signalant à la cellule de crise** les situations critiques. Ces travailleurs sociaux sont en lien avec les institutions et organismes sociaux (Département, CAF, MSA, CARSAT...) qui peuvent **prendre des relais au niveau de l'accompagnement du public**.

Public cible : Personnes âgées ; personnes vulnérables, personnes en situation de handicap.

Informations complémentaires :

Evolution de l'action face à la crise sanitaire :

Maintenue

Renforcée

Créée

Appui technique :

Plan canicule

Plan Grand Froid

Autre registre

Non indiqué

Autres commentaires :