

## PLATEFORME D'ACCUEIL, D'ÉCOUTE ET DE SERVICES

### UNE INITIATIVE SUITE AU COVID

De par ses missions, le CCAS anime une action générale de prévention et de développement social dans la commune, en liaison étroite avec les institutions publiques et privées. De ce fait, il est en contact quotidien avec la population et accompagne les publics vulnérables et/ou isolés. La situation de crise sanitaire sans précédent et ses différents confinements ont mis en exergue des situations de grande fragilité de publics isolés, jeunes ou âgés, qui devaient être prises en charge et/ou accompagnées en urgence.

La Municipalité a donc souhaité créer la plateforme d'accueil, d'écoute et de services pour les publics vulnérables afin d'intervenir, comme une réponse sociale adaptée, au plus proche des populations les plus fragiles et notamment les seniors, les personnes en situation de handicap ou atteintes de pathologie lourde, en s'appuyant sur son CCAS et sur un réseau de bénévoles et partenaires institutionnels et associatifs.

### FONCTIONNEMENT DE LA PLATEFORME

En fonction des situations détectées, une intervention à domicile peut être diligentée pour apporter la réponse adaptée à l'appelant (visite de convivialité, aide d'urgence ou soutien ponctuels, accompagnement dans les démarches, mobilisation des droits...). La plateforme prend en charge de façon plus confidentielle les situations de publics plus jeunes présentant des pertes d'autonomie ou des situations d'isolement momentané du fait d'une pathologie invalidante et/ou handicapante.



#### Ville de Montivilliers

Ville Amie des Aînés depuis 2022  
Montivilliers (76)

#### OBJECTIFS :

- Apporter une écoute attentive,
- Informer, orienter et accompagner le public vers la réponse la plus adaptée à ses besoins,
- Prendre en charge immédiatement les situations d'urgence.

#### PRATIQUE :

- Lancement du projet en mars 2020, suite à la crise sanitaire
- Mise en place d'une plateforme d'accueil, d'écoute et de services pour les publics vulnérables
- Gestion de registres via la plateforme
- Visites à domicile selon les situations
- Développement d'outils complémentaires
- Budget annuel estimé à 100 000 €.

En fonction des situations détectées, une intervention à domicile peut être diligentée pour apporter la réponse adaptée à l'appelant (visite de convivialité, aide d'urgence ou soutien ponctuels, accompagnement dans les démarches, mobilisation des droits...). La plateforme prend en charge de façon plus confidentielle les situations de publics plus jeunes présentant des pertes d'autonomie ou des situations d'isolement momentané du fait d'une pathologie invalidante et/ou handicapante.

La plateforme gère également le registre des publics vulnérables dans le cadre du plan Canicule ainsi que des opérations spécifiques (campagne de dépistage, vaccination...). Elle gère aussi un registre de Montivillons souhaitant être informés des actualités liées à la politique Seniors de la Municipalité.

Les agents en charge de la plateforme développent, en complément de cet outil, des réponses et offres de services permettant de renforcer la prévention de la perte d'autonomie et de favoriser le lien social. Dans ce cadre, ces agents gèrent la campagne de portage de colis de Noël à domicile, la sortie et le repas annuel des aînés, la Semaine Bleue et des actions de prévention ou de lien social ciblées et adaptées à la population vulnérable.

## UN SERVICE TRÈS APPRÉCIÉ

Le service a reçu 1 950 appels téléphoniques et assure le suivi quotidien de 62 ménages, soit une augmentation de fréquentation de plus de 210%. De plus, il a permis 8 orientations vers le CLIC et 1 vers un EHPAD. Une vingtaine de bénévoles sont mobilisable et 9 interventions à domicile ont été effectuées par des agents du CCAS, aboutissant à un accompagnement adapté et à la mobilisation d'acteurs pour le maintien à domicile. Ce projet a permis d'établir un lien de confiance solide avec les personnes recensées, positionnant le CCAS comme une ressource essentielle pour les habitants et les partenaires. Cette initiative a renforcé la proximité avec la population, favorisée une gestion coordonnée et efficace des situations, et permis la détection de nouvelles situations de grande fragilité auparavant inconnues des partenaires et des institutions.

## PÉRENNISATION

L'ensemble des éléments fait apparaître la nécessité de rendre ce service tout au long de l'année pour maintenir le lien avec les publics et les partenaires. Les perspectives pour l'avenir se concentrent sur la diversification des interventions, en lien avec les partenaires et les bénévoles du territoire en favorisant la reprise de lien social et le retour à plus d'autonomie. La poursuite des visites à domicile demeure une priorité, car elles permettent la mise en place d'accompagnements individualisés. Enfin, un renforcement de l'ancrage territorial est également prévu, grâce à une campagne de communication ciblée et la création d'un nom dédié.



## APPEL À CONTRIBUTION

Si, comme la Ville de Montivilliers, vous avez mis en place des projets pour les aînés, n'hésitez pas à nous en faire part : [contact@rfvaa.com](mailto:contact@rfvaa.com)