

## **PROTOCOLE DE VEILLE, SURVEILLANCE ET D'ALERTE DU REGISTRE DES PERSONNES VULNERABLES**

### **1. OBJECTIFS DU PROTOCOLE**

Le registre a pour objet de permettre l'identification, la surveillance et l'accompagnement des personnes vulnérables résidant à Trignac afin de faciliter l'intervention ciblée du CCAS et des services compétents en cas de situation exceptionnelle, notamment de canicule, de grand froid ou de crise sanitaire, et de prévenir tout risque lié à l'isolement ou à la fragilité des personnes inscrites. L'inscription sur le registre est **volontaire, confidentiel et déclaratif**

### **2. CADRE RÉGLEMENTAIRE**

Le registre nominatif des personnes vulnérables est encadré par l'article L. 121-6-1 du code de l'action sociale et des familles, qui impose au maire de tenir un registre des personnes âgées et des personnes handicapées vivant à domicile et qui en font la demande, ou à la demande d'un tiers avec leur accord. Son organisation relève également du dispositif d'alerte et d'urgence en cas de risques exceptionnels prévu par les textes applicables, ainsi que des règles de protection des données personnelles et des recommandations de la CNIL.

### **3. PÉRIODE D'ACTIVATION**

#### **Plan Canicule**

Le dispositif de veille saisonnière est activé chaque année du 1er juin au 15 septembre. Une surveillance météorologique quotidienne est assurée pendant cette période. Le suivi des vigilances météorologiques est assuré quotidiennement via les bulletins de Météo-France et les informations transmises par la Préfecture et l'ARS.

#### **Plan Grand Froid**

Le dispositif de veille « grand froid » est activé en fonction des alertes météorologiques et des consignes transmises par les autorités compétentes. Le CCAS assure une surveillance renforcée des personnes inscrites sur le registre lors des épisodes de froid intense susceptibles d'avoir des conséquences sur leur santé ou leur sécurité. Cette veille peut être déclenchée sur décision préfectorale ou à la suite des informations diffusées par Météo-France et les services de l'État.

#### **Autres situations**

Le registre peut également être mobilisé en cas d'autres situations exceptionnelles de nature à fragiliser les personnes inscrites, notamment en cas de crise sanitaire, d'inondation, de coupure prolongée d'électricité, de panne de chauffage, d'épisode de forte chaleur hors période estivale, ou de tout autre événement nécessitant une vigilance particulière. Dans ces cas, le déclenchement de la surveillance est apprécié par le CCAS en lien avec les autorités compétentes.

### **4. ORGANISATION DE LA SURVEILLANCE**

#### **4.1 Le registre nominatif**

##### **4.1.1 Référents du dispositif**

Le Maire / Président du CCAS  
Vice-Président / VP déléguée du CCAS

La directrice du CCAS  
Le référent du registre des pers. vulnérables  
Le Technicien référent du Plan de Sauvegarde Communal  
Le Directeur Général des Services  
Le Directeur des Services Techniques  
Le Référent Communication de la ville  
La Police Municipale

## **Tous les agents du CCAS et les élus d'astreinte sont concernés par le protocole de surveillance et d'alerte et peuvent avoir accès au registre des Personnes Vulnérables**

### **4.1.2 Partenaires sollicités :**

- EHPAD Camille Claudel
- Maison de santé de l'Estuaire – Association APSE
- Service d'aide à domicile et portage de repas
- Services municipaux : service communication, établissements accueillant du public
- CLIC, EDS , Pole PA/PH

### **4.1.3 Information du public**

- bulletin municipal
- site internet de la ville, réseaux sociaux
- affichage panneaux lumineux,
- distribution plaquette de l'INPES
- relais associatifs et professionnels

### **4.1.4 Publics concernés**

- personnes âgées de 65 ans et plus,
- personnes de plus de 60 ans inaptes au travail,
- personnes en situation de handicap,

### **4.1.5 Inscription**

- démarche volontaire ou par tiers avec accord
- formulaire / fiche recensement papier ou numérique à remettre au ccas [ccas@mairie-trignac.fr](mailto:ccas@mairie-trignac.fr)
- contact direct avec le CCAS **02 40 17 57 80**

Les fiches d'inscription seront conservées dans un classeur, géré par le référent « Registre des Personnes Vulnérables » et l'inscription est inscrite dans le logiciel métier du service. Ce registre peut être transmis aux services de l'Etat sur demande. Il permet au CCAS de transmettre leur situation (l'information sur la santé, l'état d'isolement...) et de les contacter en cas d'alerte canicule, ou autre événement (Plan Grand Froid, Pandémie, conditions météorologiques...), assurant ainsi leur sécurité

### **4.1.6 Surveillance**

La surveillance est assurée principalement par les agents du CCAS ou par les personnes dûment habilitées ci-dessus. Les personnes inscrites sont contactées par SMS, par téléphone, par visite à domicile ou par tout autre moyen adapté à leur situation, afin de vérifier leur état de santé, leurs besoins immédiats et leur capacité à faire face à la situation. En cas de non-réponse ou de signalement préoccupant, le CCAS procède à des relances et peut solliciter, si nécessaire, les proches, le représentant légal, les services municipaux compétents ou les services de secours.

### **4.1.7 Gestion du registre**

- conservation sécurisée
- accès limité aux agents habilités
- respect du RGPD

#### **4.1.8 Transmission**

Transmission possible au préfet sur demande

### **5. PROCÉDURE D'ALERTE**

#### **5.1 Déclenchement**

L'alerte est déclenchée à réception des informations de vigilance transmises par :

- Météo-France
- Préfecture
- Agence Régionale de Santé (ARS)

#### **5.2 Chaîne d'alerte**

1. Réception de l'alerte
2. Information du Maire / Président du CCAS
3. Activation de la cellule de suivi
4. Diffusion des consignes aux services
5. Information aux personnes vulnérables et partenaires
6. Suivi de la situation et remontée des informations

#### **5.3 cellule de suivi et de coordination**

Une cellule de suivi peut être activée dès le passage en vigilance orange.

Elle assure :

- La coordination des services
- Le suivi des personnes vulnérables
- La gestion des signalements
- Le lien avec la Préfecture et l'ARS
- Le bilan quotidien de situation

#### **5.4 Fin d'alerte**

La levée du dispositif est prononcée à réception de l'avis des autorités compétentes.

Un bilan de l'épisode caniculaire est réalisé afin d'identifier les améliorations à apporter au dispositif.

#### **5.5 Articulation avec le Plan Commune de Sauvegarde**

Le Protocole de veille, de surveillance et l'alerte en lien avec le registre des personnes vulnérables du CCAS constitue un dispositif spécifique de prévention sanitaire et sociale, tandis que le Plan Communal de Sauvegarde (PCS) organise la gestion globale des situations de crise à l'échelle communale.

« En cas d'épisode de canicule nécessitant une mobilisation renforcée des services communaux, le présent dispositif peut être articulé avec le Plan Communal de Sauvegarde (PCS).

Le CCAS participe alors à la cellule de coordination communale et assure le suivi des publics vulnérables inscrits sur le registre communal.

Les actions mises en œuvre dans le cadre de ce Protocole s'intègrent aux mesures générales de gestion de crise pilotées par l'autorité municipale. »

## 6 CONTACTS UTILES

- Plateforme Plan Canicule 0800 06 66 66
- SAMU : 15
- Pompiers : 18
- Numéro d'urgence européen : 112
- Numéro d'urgence Sans Abris : 115
- CCAS : 02 40 17 57 80
- Numéro D'astreinte Elus : 06 86 18 01 71
- Services municipaux : 02 40 90 01 83

## 7. SPECIFICITES DES PROTOCOLES

A. Plan Canicule

Page 5

B. Plan Grand Froid

Page 10

Annexe 1 : Fiche contact PV – Plan Canicule

Annexe 2 : Fiche contact PV – Plan Grand Froid



## A. LE PLAN CANICULE PROTOCOLE DE SURVEILLANCE ET D'ALERTE

### 1. NIVEAUX D'ALERTE CANICULE ET MESURES ASSOCIÉES

Niveau	Vigilance	Situation	Actions principales
Niveau 1	Vigilance verte – Veille saisonnière	Pas de risque particulier	Mise à jour du registre, information préventive, veille quotidienne
Niveau 2	Vigilance jaune – Avertissement chaleur	Pic de chaleur ou risque de dégradation	Renforcement de la surveillance, communication renforcée, sensibilisation des personnes fragiles
Niveau 3	Vigilance orange – Alerte canicule	Canicule avérée avec risque sanitaire important	Activation de la cellule de suivi, envoi SMS, appels téléphoniques, adaptation des services
Niveau 4	Vigilance rouge – Mobilisation maximale	Canicule extrême avec impacts majeurs	Mobilisation générale, appels quotidiens, visites, ouverture de lieux rafraîchis, coordination renforcée avec Préfecture et ARS

Les quatre niveaux du Plan Canicule sont définis par les autorités sanitaires et météorologiques nationales.

### 2. ACTIVITÉS DES SERVICES DANS LE CADRE DU PLAN CANICULE

Services	Niveau 1 – Veille saisonnière	Niveau 2 – Vigilance jaune	Niveau 3 – Vigilance orange	Niveau 4 – Vigilance rouge
<b>CCAS – Référent Plan Canicule</b>	Recensement et mise à jour du registre des personnes vulnérables Campagne d'information et de prévention	SMS de prévention ciblés	Appels tous les 2 jours et suivi renforcé (vérification de l'état de santé, orientation vers les services adaptés)	Appels quotidiens et visite à domicile possible Suivi permanent et coordination de crise
<b>Accueil Ville/CCAS</b>	Diffusion des conseils de prévention	Information renforcée au public	Orientation des personnes fragiles, relais des messages auprès des partenaires et médias locaux.	Accueil prioritaire des situations urgentes Mobilisation de l'ensemble des agents du CCAS, Participation à la cellule de crise.
<b>Services techniques</b>	Vérification des équipements	Contrôle des points d'eau et salles rafraîchies	Mise à disposition de matériels supplémentaires (brumisateurs, ventilateurs...)	Intervention prioritaire sur incidents liés à la chaleur
<b>Référent PCS</b>	Assurer la veille saisonnière, la mise à jour des procédures et le	Renforcer la surveillance, diffuser les consignes aux	Possibilité d'activer le PCS, coordonner les services mobilisés et assurer	Participer à la gestion de crise, coordonner les moyens

Services	Niveau 1 – Veille saisonnnière	Niveau 2 – Vigilance jaune	Niveau 3 – Vigilance orange	Niveau 4 – Vigilance rouge
	suivi des vigilances météorologiques et sanitaires.	services, assurer le lien avec le CCAS et les élus d’astreinte, et préparer l’activation du dispositif communal.	le suivi des informations et interventions. Ouvrir les lieux rafraîchis si nécessaire	communaux et assurer le lien avec les autorités et services de secours.
<b>Police municipale</b>	Vigilance générale et signalement des situations à risque	Surveillance accrue des personnes isolées	Rondes spécifiques sur l’espace public ou auprès des personnes vulnérables	Assistance et soutien aux secours, soutien logistique et sécurisation des interventions
<b>Communication</b>	Campagne d’information estivale + bulletin municipal + site internet et réseaux sociaux	Diffusion des consignes de prévention sur le site de ville, panneaux lumineux...	Messages réguliers d’alerte à la population et aux organismes de manifestations culturelles et sportives afin de renforcer leurs dispositifs	Communication d’urgence, diffusion des consignes renforcées et points de situation réguliers
<b>Établissements accueillant du public</b>	Vérification des dispositifs de rafraîchissement et des procédures internes	Adaptation des horaires et activités	Limitation des activités physiques et renforcement des pauses hydratation	Fermeture ou adaptation exceptionnelle des activités si nécessaire
<b>Partenaire EHPAD Camile CLAUDEL</b>	Information sur le dispositif communal. Mis en place de convention de partenariat	Préparation à une éventuelle mobilisation.	Accueil possible de personnes vulnérables selon places disponibles	Accueil possible des personnes vulnérables Mobilisation active en appui des services communaux.
<b>Lieux rafraîchis (salles climatisées, médiathèque, etc.)</b>	Identification et vérification des locaux disponibles.	Préparation de l’ouverture élargie si besoin.	Ouverture des lieux rafraîchis avec horaires élargis.	Ouverture exceptionnelle et accueil prioritaire des publics vulnérables.

### **3. RECENSEMENT DES LIEUX RAFRAICHIS**

Le référent PCS recense et met à jour les lieux rafraîchis :

- Des bâtiments municipaux,
- Des salles climatisées,
- Des équipements publics,
- Des lieux partenaires.

#### **4. MISSIONS DES AGENTS PENDANT « LES ALERTES CANICULES » ET RECOMMANDATIONS SUR LA CONDUITE A TENIR**

En cas d'alerte, l'ensemble des agents concernés présents en service est mobilisé afin de répondre aux besoins liés à la situation.

Les agents du CCAS sont alors chargés de contacter les personnes fragiles inscrites auprès du service.

Au cours de la période estivale, une alerte canicule de niveau 2, 3 ou 4 peut être déclenchée par la Préfecture de Loire-Atlantique.

Dès l'activation de cette alerte, les services doivent être en capacité d'intervenir de manière réactive et adaptée auprès des personnes vulnérables recensées. Les agents présents au CCAS doivent, dans la mesure du possible, s'organiser afin d'assurer une prise en charge efficace face à l'urgence de la situation et le suivi.

Ce suivi comprend notamment :

- les contacts téléphoniques réguliers avec les personnes inscrites sur le registre communal ;
- la consultation des fiches de suivi des personnes fragiles ;
- la prise en compte des signalements ou informations transmises par la population, les familles, les voisins ou les partenaires.

##### *Levée de doute et visites à domicile*

Lorsque la situation le nécessite, une visite à domicile peut être organisée afin :

- de vérifier l'état de santé de la personne ;
- de s'assurer de ses conditions de vie ;
- de la rassurer et de rappeler les consignes de prévention.

La Police Municipale peut être sollicitée pour participer aux opérations de vérification ou de levée de doute.

##### *Mesures de prévention à rappeler*

- Boire régulièrement de l'eau sans attendre la soif
- Éviter les efforts physiques aux heures les plus chaudes
- Maintenir les logements au frais, maintenir les volets et stores fermés pendant la journée ; aérer les logements en soirée et la nuit ;
- Donner régulièrement des nouvelles à ses proches
- Porter des vêtements légers
- Fréquenter les lieux climatisés ou rafraîchis
- Consulter un médecin en cas de malaise ou symptômes inquiétants

Les agents vérifient également que les personnes disposent des documents d'information et des consignes sanitaires diffusés dans le cadre du Plan Canicule.

Une vigilance particulière est portée aux logements présentant un risque accru lié à la chaleur, notamment les logements situés sous les toitures, en dernier étage ou fortement exposés.

Lorsque cela est possible, les personnes concernées peuvent être encouragées à rejoindre temporairement des proches ou un lieu plus adapté.



### *Accueil d'urgence possible au sein de l'EHPAD Camille Claudel*

Lorsque le maintien à domicile apparaît difficile ou présente un risque pour la sécurité ou la santé de la personne peut proposer, en lien avec la l'EHPAD Camille Claudel et sous réserve des places disponibles, un accueil d'urgence en journée au sein de l'établissement. Cet accueil permet aux personnes concernées de bénéficier de locaux rafraîchis, d'une hydratation régulière ainsi que, le cas échéant, d'un service de restauration selon les modalités définies dans la convention de partenariat conclue entre le CCAS et l'établissement.

Cette solution constitue une mesure préventive visant à protéger les personnes fragiles lors des épisodes de fortes chaleurs et à éviter les situations de rupture ou d'aggravation de leur état de santé.

À l'issue de cet accueil d'urgence (max 3 jours), et en fonction des besoins constatés, la personne pourra être orientée vers un accueil de jour ou un hébergement temporaire ou classique au sein de l'établissement, sous réserve de l'accord de la structure, des places disponibles et de l'acceptation des conditions financières applicables, les frais correspondants restant à la charge de la personne accueillie ou de ses ayants droit.

### *Coordination avec les professionnels de santé*

En cas de doute sur l'état de santé d'une personne vulnérable ou en présence de signes de déshydratation, les services prennent contact avec le médecin traitant ou un professionnel de santé.

La famille, les aidants ou le voisinage peuvent également être informés afin d'assurer un suivi renforcé.

### *Gestion des situations d'urgence*

En cas d'urgence ou lorsque l'état de santé d'une personne paraît préoccupant et qu'aucun professionnel de santé n'est joignable, les services d'urgence compétents sont immédiatement contactés :

- SAMU : 15 ;

- Services d'incendie et de secours : 18 ;
- Numéro d'urgence européen : 112.

Les informations utiles à l'intervention doivent être transmises avec précision afin de permettre une prise en charge rapide et adaptée.

La déshydratation constitue un risque majeur lors des épisodes de fortes chaleurs, particulièrement chez les personnes âgées, fragiles ou isolées.

## **5. MISSIONS DES ELUS D'ASTREINTE**

Afin d'assurer la continuité du service public pendant les week-ends et jours fériés, un dispositif d'astreinte des élus peut être mobilisé dans le cadre du Plan Canicule.

En cas de déclenchement du dispositif de suivi des personnes vulnérables, l' élu d'astreinte reçoit, par transmission sécurisée, la liste des personnes recensées sur le registre communal nécessitant une vigilance particulière.

L' élu d'astreinte assure alors :

- la prise de contact téléphonique avec les personnes identifiées ;
- le rappel des consignes et mesures de prévention liées aux fortes chaleurs ;
- la vérification de la situation des personnes contactées ;
- le signalement de toute situation préoccupante aux services compétents ;
- le lien avec les professionnels de santé, les services de secours, les familles ou les aidants lorsque la situation le nécessite.

En cas d'absence de réponse ou de doute sur l'état de santé d'une personne, l' élu d'astreinte peut solliciter les services municipaux compétents, la Police Municipale ou les services de secours afin d'assurer une levée de doute et une prise en charge adaptée.

Les interventions réalisées dans le cadre de l'astreinte font l'objet d'un suivi et d'une transmission d'informations au CCAS afin d'assurer la continuité du dispositif de surveillance et d'accompagnement des personnes vulnérables.

## B. LE PLAN GRAND FROID SURVEILLANCE ET D'ALERTE

Le Plan Grand Froid a pour objectif de prévenir les risques sanitaires et sociaux liés aux épisodes de froid intense, en particulier pour les personnes âgées, isolées, en situation de handicap, précaires ou sans domicile. Il s'appuie sur les niveaux de vigilance météorologique diffusés par Météo-France et sur les consignes des autorités préfectorales. En période hivernale, une vigilance particulière est assurée par les services de la commune et du CCAS afin d'identifier les personnes vulnérables et de maintenir un contact régulier avec elles. Selon l'intensité de l'épisode météorologique, les mesures de suivi et d'accompagnement peuvent être renforcées au niveau départemental :

### 1. NIVEAUX D'ALERTE GRAND FROID ET MESURES ASSOCIÉES

Niveau	Vigilance	Situation	Actions principales
Niveau 1	Veille Temps froid (1 <sup>er</sup> novembre au 31 mars)	Jour : température positive Nuit : entre -5 et -10 degrés	Ouverture de place d'hébergement d'urgence Ouverture nocturne des accueils de jour
Niveau 2	Avertissement Grand Froid	Jour : température négative Nuit : entre -10 et -18 degrés	Intensification des maraudes
Niveau 3	Vigilance Froid Extrême	Jour : température négative Nuit : au-delà de -18 degrés	Mobilisation des forces de l'ordre pour le repérage des personnes sensibles (SDF) Niveau 3 : renforcement des effectifs du 115

#### Personnes en situation de précarité et sans abri

Pour les personnes à la rue, le « SAMU social » ou tout autre dispositif de veille sociale contribuent à leur repérage et à leur soutien pour une aide afin de faire face aux difficultés résultant du mode de vie et de l'état de santé.

Il convient donc de faire un signalement au 115 d'une personne à la rue pour déclencher une intervention pour un diagnostic urgence sanitaire et sociale. (éviter les appels vers 10 H et 20 h = pics d'appels, la gestion des appels est théoriquement plus fluide en début d'après-midi)

Une vigilance particulière est portée aux personnes vivant seules, dans des logements insuffisamment chauffés ou présentant des difficultés de mobilité. En cas de nécessité, les services municipaux, le CCAS et les partenaires associatifs peuvent orienter les personnes concernées vers des solutions d'accueil temporaire ou des dispositifs d'urgence adaptés (accueils de jours, abris d'urgence pour la nuit), via **le 115 ou par mail [signalementurgencesiao44@siao44.fr](mailto:signalementurgencesiao44@siao44.fr)**

### 2. MESURES DE RECOMMANDATIONS ET PREVENTION

Les agents rappellent aux usagers les principales recommandations de prévention :

- maintenir une température suffisante dans le logement (environ 19°C) ;
- vérifier le bon fonctionnement des systèmes de chauffage et de ventilation ;
- éviter les sorties prolongées en cas de grand froid ou de verglas ;
- porter plusieurs couches de vêtements chauds, couvrant notamment les extrémités (mains, pieds, tête et cou) ;

- maintenir une alimentation équilibrée et une hydratation suffisante ;
- donner régulièrement des nouvelles à ses proches ;
- être attentif aux signes d'hypothermie ou d'aggravation de l'état de santé (fatigue inhabituelle, confusion, frissons persistants, difficultés respiratoires) ;
- signaler toute personne en difficulté ou isolée aux services compétents.

