



Bilan d'action « portage de courses à domicile »

Service exceptionnel proposé par le confinement

COVID19

1/Présentation de l'action :

Date de début de l'action : Lundi 30 mars 2020

Date de fin de l'action : Vendredi 26 juin 2020

Public et lieu de réalisation : Personnes âgées isolées, personnes en situation de handicap isolées

Contexte de l'action : Pandémie COVID 19 nécessitant un confinement strict du 17 mars à 12 h au 11 mai 2020 (55 jours, soit 1 mois et 25 jours)

Résumé de l'action : Face au confinement, le CCAS d'Halluin a mis en place un service de portage de courses à domicile. Ce service gratuit est mis à disposition des personnes âgées et des personnes isolées vulnérables.

Objectifs de l'action :

- Subvenir aux besoins de premières nécessités des personnes ciblées et ainsi leur éviter de prendre des risques pour leur santé et celles de leurs proches en sortant de leur domicile
- Maintenir le lien social
- Rompre l'isolement social
- Veiller sur la population fragile de la commune

Méthodologie :

La livraison de courses à domicile se déroule en 2 temps :

- L'inscription au dispositif
- La livraison des courses

Ainsi, les personnes ont la liberté de disposer des courses lorsqu'elles en ont réellement besoin.

La livraison se fait au domicile des personnes, les courses sont déposées sur le seuil de la porte.

Le service d'inscription fonctionne du lundi au samedi de 9h à 12h00 et de 13h30 à 17h00 et les livraisons sont faites la demi-journée suivant l'inscription soit à 9h30 soit 16h30.

a/L'inscription :

1/L'administré téléphone à l'accueil

2/L'agent vérifie que la personne entre bien dans les critères

3/Après accord verbal sur les modalités du service, l'agent fait l'inscription de la personne et fixe un RDV pour signer le bon d'engagement

4/Un agent se rend au domicile de la personne pour lui faire signer un bon engagement (document reprenant les modalités et les coordonnées de la personne) et lui fournit 1 liste préétablie des courses

b/ La commande :

- 1/ l'usager appelle l'accueil de la mairie et transmet à l'agent sa liste de courses par téléphone
- 2/L'agent se fait confirmer par l'administré la liste de courses et le paiement par chèque bancaire et transcrit la commande sur une fiche nominative informatique
- 3/Après avoir été informé par un agent municipal de la liste de courses à préparer, le supermarché prépare la commande et fixe une plage horaire pour récupérer les courses au supermarché
- 4/L'agent récupère les courses auprès du supermarché
- 5/L'agent livre les courses au domicile de l'administré et lui présente le ticket de caisse à régler par chèque
- 6/L'agent fait signer en double exemplaire un reçu après y avoir indiqué la bonne livraison des courses, son nom et le numéro de chèque reçu pour paiement. L'agent donne un reçu à l'administré et en conserve un second exemplaire.
- 7/L'agent donne le chèque au supermarché pour paiement

Moyens matériels :

1 véhicule, 1 ordinateur, 1 téléphone, 1 photocopieur, 1 téléphone portable, sacs plastique, EPI (Gants, Solution Hydro alcoolique, masques, surblouses), produits désinfectant de surfaces, sacs poubelle pour les déchets

Moyens humains : 6 personnes à temps non complet

Les personnes en charge de cette mission sont des agents communaux qui, du fait du confinement, se sont retrouvés sans possibilité d'exercer leurs métiers. Ils se sont donc proposés pour effectuer cette mission d'aide sociale. Il s'agit de maître-nageur, de surveillant de bassin, d'éducateur sportif, de technicien du son...

Moyens de communication : Réseau social, communiqué de presse de Monsieur le Maire, flyers, démarchage téléphonique...

2/Indicateurs quantitatifs :

Nombre de semaines d'action : 13 semaines

Nombre de jours d'action : 65 jours

Nombre d'inscriptions : 67

Nombre de livraisons effectuées : 156 livraisons

Nombre de personnes ayant bénéficié du service : 55 personnes

Dont nombre de personnes locataires de la résidence Autonomie : 38

Nombre de livraison moyenne par personne : 3

Nombre maximum de livraison pour une même personne : 13

Nombre de personnes n'ayant bénéficié qu'une seule fois du service proposé : 22

3/ Indicateurs qualitatifs :

Ce service a été reçu favorablement par la population.

Plus de la moitié des personnes ayant bénéficié de ce service demeurent à la résidence autonomie « le Val de Lys ». Ceci s'explique par le fait que, considéré comme un EPHAD, la résidence a été confinée ; les résidents ne pouvaient plus sortir faire leurs courses et ne pouvaient plus recevoir de visite de leurs familles. S'ils ne souhaitent pas faire appel à ce service, les familles étaient néanmoins autorisées à déposer les courses à l'accueil de la résidence. Pour les résidents isolés géographiquement de leurs familles, ce service leur a été d'une grande aide.

Certains bénéficiaires ont émis la difficulté de devoir choisir dans une liste d'achat restreinte. En effet, afin de faciliter le travail du magasin partenaire et des agents en charge de la prise de commande, une liste reprenant les besoins alimentaires et d'hygiène a été établie. 49 produits répartis en sous-catégories étaient proposés. Ces sous catégories étaient : boulangerie, fruits et légumes frais, produits frais, boissons froides et chaudes, épicerie, produits d'hygiène, produits d'entretien, animalerie.

Les personnes âgées ont souvent des habitudes vis-à-vis de leurs courses, ont souvent une marque préférée, le fait de ne pas pouvoir choisir a été un frein pour certaines d'entre elles.

L'ensemble des bénéficiaires a apprécié le lien social que ce service proposait. Bien plus que le simple fait de déposer les courses à domicile, les agents en charge de ce service s'assuraient que tout se passait bien pour eux, qu'ils ne manquaient de rien et ne souffraient pas trop de l'isolement qu'a occasionné le confinement. Face à cette réalité, qu'est l'isolement des personnes âgées, le CCAS a mis en place un numéro de téléphone pour que les personnes fortement impactées par ce phénomène puissent obtenir l'écoute dont elles ont besoin. Pour ce faire, une communication entre les agents du portage et les agents du CCAS était plus que nécessaire.

4/Budget :

| BUDGET ESTIME | | | |
|---------------------------------------|--------------|-----------------------------|--------------|
| DEPENSES | COUT | RESSOURCES | MONTANT |
| Frais postaux et télécommunication | 250€ | Mairie | 2307€ |
| Publicité, publications | 150€ | CCAS | 2000€ |
| Carburant | 122€ | Fondation Bruneau | 4000€ |
| Fournitures d'entretien | 280€ | | |
| Véhicule | 520€ | | |
| Fournitures administratives | 140€ | | |
| Equipement de protection individuelle | 599€ | | |
| Rémunération du personnel | 4082€ | | |
| Charges sociales | 2164€ | | |
| TOTAL DES DEPENSES | 8307€ | TOTAL DES RESSOURCES | 8307€ |