



Le CCAS face à la fin du cuivre : accompagner les publics fragiles

La fin du cuivre est une opération de masse traitée par des opérateurs, avec des courriers, des sites web et des centres d'appels. Ce dispositif fonctionne pour l'immense majorité des usagers — et laisse de côté, dans chaque commune, quelques dizaines de foyers qui ne feront pas la démarche : personnes âgées isolées sans famille proche, publics en situation de précarité, personnes éloignées du numérique. Ce sont précisément les publics du **CCAS**, et ce sont eux qui risquent de se retrouver sans téléphone le jour de la coupure. Voici comment un CCAS peut s'organiser, sans se substituer aux opérateurs ni y consacrer des moyens qu'il n'a pas.

Pourquoi le CCAS est le mieux placé

Parce qu'il détient ce que les opérateurs n'ont pas : la **connaissance des situations individuelles**. Un opérateur sait qu'une ligne existe à une adresse ; le CCAS sait qui vit derrière la porte, s'il y a une téléassistance, si la personne est isolée, si elle comprendra le courrier reçu. Il dispose en outre des canaux qui touchent réellement ces publics : le registre des personnes vulnérables tenu au titre du plan canicule, les portages de repas, les aides à domicile, les visites de convivialité. Aucune campagne de communication n'égale un agent qui passe déjà toutes les semaines.

Étape 1 : connaître la date, et la traduire

Tout commence par l'échéance de la commune — [consultable ici](#) — et surtout par sa traduction en calendrier d'action. Deux dates comptent : la [fermeture commerciale](#), qui donne le signal de départ, et la fermeture technique, qui est la date couperet. Entre les deux, comptez au moins six mois de travail de repérage et d'accompagnement pour une commune moyenne : la démarche ne se lance pas le trimestre précédent.

Étape 2 : repérer les foyers à risque

- **Croiser les fichiers existants** : registre des personnes vulnérables, bénéficiaires du portage de repas, de l'aide à domicile, de la téléassistance communale ou départementale.
- **Ajouter un critère simple** aux visites en cours : « avez-vous internet ? avez-vous reçu un courrier de votre opérateur ? ». Deux questions suffisent à trier.
- **Mobiliser les relais** : aides à domicile, infirmiers libéraux, facteurs, associations, gardiens de résidences — ils voient les logements et repèrent les situations.
- **Prioriser** : les foyers avec téléassistance ou alarme d'abord, les personnes isolées sans famille ensuite.

Étape 3 : accompagner, sans se substituer

Le rôle du CCAS n'est ni de choisir un opérateur, ni de souscrire un abonnement à la place de l'usager — ce serait engager sa responsabilité sur un contrat privé. Il est d'**informer, sécuriser et orienter** : expliquer que le numéro se conserve, alerter sur le [démarchage abusif](#) (le risque n°1 pour ces publics), aider à joindre l'opérateur ou la famille, vérifier que la [téléassistance a bien été migrée et testée](#). Une permanence dédiée de deux heures par semaine pendant les mois critiques suffit souvent — accompagnée d'une fiche simple à laisser au domicile.

Étape 4 : articuler avec la commune et les partenaires

Le CCAS ne travaille pas seul. La **commune** porte la communication générale (bulletin municipal, réunion publique, affichage) et gère par ailleurs ses propres lignes — voir [le rôle du maire face à la fin du cuivre](#). Le **département** pilote souvent la téléassistance et connaît ses bénéficiaires. Les **bailleurs sociaux** détiennent les listes de locataires âgés et gèrent interphones et ascenseurs. Une réunion de coordination en amont vaut mieux que trois campagnes parallèles qui se contredisent.

En synthèse

- Le CCAS détient ce qui manque aux opérateurs : la **connaissance des situations** et les canaux qui atteignent les publics fragiles.
- Repérage par croisement des fichiers existants + deux questions ajoutées aux visites en cours.
- Priorité absolue aux foyers équipés de **téléassistance ou d'alarme**.
- Informer et sécuriser — **jamais souscrire à la place** de l'usager.

Cet article propose une méthode générale à visée d'information. Le traitement de données

relatives à des personnes vulnérables doit respecter le cadre applicable : limitez-vous aux finalités et aux fichiers déjà constitués, et associez votre référent protection des données.

Pour aller plus loin

- [Collectivités : le rôle du maire face à la fin du cuivre](#)
- [Téléassistance et appel-malade : protéger les personnes vulnérables](#)
- [Le téléphone fixe de vos parents : le guide de l'aidant](#)
- [Service universel : quelles protections pour les usagers ?](#)

Organiser l'accompagnement dans votre commune ?

AILERYS Conseil aide les collectivités à bâtir leur plan de repérage et leurs supports d'information, et à traiter en parallèle leurs propres lignes.

[Échanger avec un expert : https://finducuivre.info/contact/](https://finducuivre.info/contact/)

À lire aussi dans ce dossier

- [Téléassistance et box internet : le branchement pas à pas](#)
- [ERP communaux : les alternatives à la ligne d'alerte pompiers](#)
- [Écoles, collèges, lycées : la fin du cuivre dans les établissements](#)
- [Les 8 000 communes reportées : pourquoi certaines fermetures sont décalées](#)

Article révisé le 10 octobre 2026 par FinduCuivre.info

<https://finducuivre.info/ccas-fin-cuivre-accompagner-publics-fragiles/>