

Avenue de Namur 12
5590 CINEY

Tél. : 083/23.08.91
Fax. : 083/23.08.90

Agent traitant :
M^{me} Vanessa FRESON

Procédure de recherches et d'appels

Bonjour à toutes et merci pour votre implication dans ce projet en synergie avec la Commune et qui consiste à prendre contact avec les personnes de plus de 75 ans de notre Commune afin de savoir comment elles vont, si elles ne sont pas laissées seules et si nous pouvons les aider. Il s'agira également dans beaucoup de cas de briser la solitude dans laquelle se retrouve parfois ces personnes.

Nous avons reçu un listing de près de 1400 noms la semaine dernière de la part de la Commune. Sur base de ce listing, la Maison citoyenne se charge de la moitié et le CPAS de l'autre moitié.

Le travail que nous vous demandons va se faire en 2 temps :

1) Recherche des numéros de téléphone des personnes présentes sur la liste du CPAS (limitée à la matinée).

Pour ce faire :

- Installez-vous a un bureau équipé d'un ordinateur et d'internet afin d'y rechercher les noms.
- Le site le plus efficace sera les pages blanches a essayer en priorité ... ensuite vous ferez des recherches sur le nom via google si vous n'avez pas trouvé.
- Si après 5 min vous n'avez pas trouvé d'informations, passez au nom suivant en mentionnant dans la case remarque – pas trouvé n° de tel
- Si vous l'avez trouvé, notez le dans la case prévue à cet effet (quelqu'un d'autre pourrait être amené à reprendre votre liste)

2) Contact téléphonique des personnes dont vous aurez trouvé les numéros de téléphone ou ceux présents sur les listes qu'on vous aura communiquées :

- Munissez-vous du téléphone présent dans le bureau ou vous vous trouvez. Composez le numéro de téléphone des personnes avec un 0 devant (ex 0083230880). En effet, nous disposons d'une centrale téléphonique, il faut donc faire le 0 avant tout numéro pour qu'il se compose correctement ☺
- Lorsque la personne répond, nous vous prions de procéder aux questions suivantes dans l'ordre s'il-vous-plait :

- Bonjour Madame ou Bonjour Monsieur, vous êtes bien Madame ????? ou Monsieur ??? (vérifiez l'identité de votre interlocuteur, vous pourriez avoir composé un mauvais numéro).
- Présentez-vous. Bonjour, je suis je travaille pour le CPAS de Ciney. En collaboration avec la ville de Ciney, nous avons décidé de prendre contact avec toutes les personnes de plus de 75 ans de l'entité afin de savoir si tout va bien.
- Donc ma première question c'est : Est-ce que vous allez bien ? Comment vous sentez vous ?
OUI => OK
NON=> signaler ce qui ne va pas
- Comment vivez-vous la situation de confinement actuel ? Est-ce que vous avez de la famille qui prend régulièrement contact avec vous ?
OUI => OK
- Disposez-vous de tout ce qu'il vous faut en termes de courses , de médicaments, ... Des personnes de votre entourage peuvent elles vous aider
OUI = OK
NON => approfondir en demandant comment ca se passe alors pour les courses ou médoc ou....? (voir si elle a des voisins ou amis ou services à domicile ou infirmiers qui lui viennent en aide)
Si OUI => OK
Si NON=> voir en quoi nous pourrions lui venir en aide. Lui signaler que nous avons la possibilité de faire ses courses ou de lui livrer des repas. Mais qu'à ce sujet, quelqu'un reprendra contact avec elle le jour même ou le lendemain (d'où l'importance des informations que vous prendrez et transmettez à Marie-Anne !)
- Enfin, lui demander si nous pouvons encore faire quelques choses pour elle. Lui signaler qu'il existe un numéro d'urgence durant le confinement accessible de 09h à 16h, joignable uniquement par tél au 083/68.97.48, n'hésitez pas aussi à contactez le CPAS au 083 230880 ou le 112 en cas d'urgence médicale grave ou votre médecin traitant.

Prenez bien soin de vous, buvez suffisamment d'eau chaque jour c'est important, courage,..... et finir la conversation de manière polie et adéquate.

Nous vous rappelons que c'est le CPAS que vous représentez dans ces conversations téléphoniques, ne vous engagez pas sur des points qui ne relèvent pas de votre responsabilité, en cas de problèmes ou de questionnements auxquels vous ne pourrez apporter de réponses, veuillez donner toutes les informations nécessaires et dans l'urgence à Marie-Anne Welter afin qu'elle puisse prendre contact avec ces personnes.

N'oubliez pas également que derrière ces noms et numéros de téléphones il y a des personnes qui peuvent être comme vous en état de stress, de solitude et qui ont juste besoin de parler. Nous vous demandons de rester cordiales et humaines dans vos échanges.

En cas de problèmes, n'hésitez pas à en faire part à Mme Welter ou à la Directrice générale.

Merci à vous